भारत सरकार

वित्त मंत्रालय

वित्तीय सेवाएं विभाग

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 3238

जिसका उत्तर 09 दिसम्बर, 2019/18 अग्रहायण, 1941 (शक) को दिया गया

बैंकिंग क्षेत्र में क्षेत्रीय भाषाओं को बढ़ावा

3238. श्री प्रतापराव जाधवः श्री सुधीर गुप्ताः
श्री गजानन कीर्तिकरः श्री बिद्युत बरन महतोः
श्री संजय सदाशिवराव मांडलिकः

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने बैंकों में ग्राहक सेवा संबंधी दिशा-निर्देश जारी किये हैं जिसमें आम लोगों के लिए आसानी से समझने के लिए बैंकिंग क्षेत्र में क्षेत्रीय भाषा को बढ़ावा देने के निर्देश हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या आरबीआई ने इस संबंध में बैंकों द्वारा जारी किए गए निर्देशों के अनुपालन की निगरानी के लिए कोई तंत्र विकसित किया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या सरकार ने ग्रामीण और पिछड़े क्षेत्रों में क्षेत्रीय भाषाओं में दक्ष कर्मचारियों को तैनात करने के लिए कोई नीति बनाई है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं;

(घ) विगत तीन वर्षों के प्रत्येक वर्ष के दौरान बैंकों द्वारा क्षेत्रीय भाषाओं में जारी किए गए विज्ञापनों के रूप में किए गए व्यय का बैंक-वार ब्यौरा क्या है; और

(ङ) देश में ग्रामीण और पिछड़े क्षेत्रों में बैंकिंग सेवाओं को और अधिक संप्रेषणात्मक बनाने के लिए सरकार द्वारा अन्य क्या कदम उठाए गए/उठाए जा रहे हैं?

उत्तर

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री अनुराग सिंह ठाकुर)

(क) और (ख): भारतीय रिजर्व बैंक ने बैंकों में ग्राहक सेवा पर दिनांक 1.7.2015 के मास्टर परिपत्र द्वारा आम जन को सरलता से समझाने के लिए, अन्य बातों के साथ-साथ, बैंकिंग क्षेत्र में क्षेत्रीय भाषाओं के प्रयोग को बढ़ावा देने के लिए निम्नलिखित अनुदेश जारी किए हैं:

I. सभी पटलों पर अंग्रेजी, हिन्दी के साथ-साथ संबंधित क्षेत्रीय भाषा में संकेत बोर्डों का प्रदर्शन करना। बैंकों की अर्द्ध-शहरी और ग्रामीण शाखाओं में कारोबार पोस्टर संबंधित क्षेत्रीय भाषाओं में भी होने चाहिए।

II. ग्राहकों को बैंक में उपलब्ध सभी सेवाओं और सुविधाओं के समस्त विवरण वाली बुकलेट हिन्दी, अंग्रेजी और संबंधित क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध कराना।

III. ग्राहकों के साथ पत्राचार सहित ग्राहकों के साथ बैंकों द्वारा कारोबार करने में हिन्दी और क्षेत्रीय भाषाओं का उपयोग।

IV. बैंकों को खाता खोलने वाले फॉर्म, जमा पर्ची, पासबुक इत्यादि सहित फुटकर ग्राहकों द्वारा प्रयोग की जाने वाली मुद्रित सामग्री को त्रिभाषीय रूप, अर्थात् अंग्रेजी, हिन्दी और संबंधित क्षेत्रीय भाषा, में उपलब्ध कराना चाहिए।

V. सभी चेक फार्मों को हिन्दी तथा अंग्रेजी में मुद्रित किया जाना चाहिए। तथापि, ग्राहक चेकों को हिन्दी, अंग्रेजी अथवा संबंधित क्षेत्रीय भाषा में लिख सकते हैं।

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा अवगत कराए गए अनुसार, बैंक को समय-समय पर आरबीआई द्वारा जारी दिशानिर्देशों का अनुपालन करने की आवश्यकता है। बैंकों के पर्यवेक्षी मूल्यांकन के दौरान नमूने के आधार पर आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुपालन की जांच की जाती है और कोई गैर-अनुपालना पाए जाने पर सुधार के लिए बैंकों के साथ इसे उठाया जाता है। बैंक के विरूद्ध कार्रवाई के रूप में शुरूआत से पर्यवेक्षी/प्रर्वतन की कार्रवाई, जो भी उचित हो, की जाती है। आरबीआई के "ग्राहकों पर मास्टर परिपत्र" के शर्तों के अनुसार बैंकिंग लेन-देन में स्थानीय भाषा के उपयोग के संबंध में पर्यवेक्षी मूल्यांकन भी आवश्यक है।

(ग): बैंकिंग कार्मिक चयन संस्थान (आईबीपीएस) जोकि भारतीय स्टेट बैंक (एसबीआई) को छोड़कर सरकारी क्षेत्र के सभी बैंकों में भर्ती परीक्षा आयोजित करने वाली एजेंसी है, ने बताया है कि अंग्रेजी पेपर को छोड़कर हिंदी और अंग्रेजी में ऑनलाइन परीक्षा आयोजित की जाती है। इसके अतिरिक्त, आईबीपीएस ने यह भी सूचित किया है कि पीएसबी में लिपिकों के पद पर भर्ती के मापदंड में "रिक्तियों के लिए राज्य/संघ राज्य क्षेत्र की राजभाषा में प्रवीणता (उम्मीदवार को यह पता होना चाहिए कि राज्य/संघ राज्य क्षेत्र की राजभाषा को कैसे पढ़ना/लिखना और बोलना है) को तरजीह दी जाती है जहां एक उम्मीदवार आवेदन करना चाहता है"।

इसके अतिरिक्त, एसबीआई ने यह बताया है कि अंग्रेजी पेपर को छोड़कर, अंग्रेजी और हिंदी भाषा में भर्ती परीक्षा का आयोजन करता है। एसबीआई ने यह भी सूचित किया है कि बैंक में कनिष्ठ सहायक की भर्ती के मामले में चयनित उम्मीदवार का कार्यग्रहण क्षेत्रीय भाषा की प्रवीणता जांच उत्तीर्ण करने के अध्यधीन है।

(घ): आरबीआई द्वारा सूचित किए गए अनुसार, क्षेत्रीय भाषाओं में जारी किए गए विज्ञापनों पर बैंक द्वारा किए गए व्यय से संबंधित आंकड़े केंद्रीय आधार पर नहीं रखे जाते हैं।

(ड़): आरबीआई के वर्ष 2018-19 की वार्षिक रिपोर्ट के अनुसार, बैंक शाखाओं के अतिरिक्त देश के ग्रामीण क्षेत्र में 5.41 लाख व्यवसाय प्रतिनिधि बैंकिंग सेवाएं प्रदान कर रहे हैं। सामान्यत: व्यवसाय प्रतिनिधि स्थानीय होते हैं और वे बेहतर तरीके से बैंकिग सेवा प्रदान कर रहें है।

*****