

लोक सभा  
अतारंकित प्रश्न संख्या 159

जिसका उत्तर सोमवार, 1 दिसम्बर, 2025/10 अग्रहायण, 1947 (शक) को दिया गया

सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में स्थानीय भाषा दक्षता

159. श्री विजयकुमार उर्फ विजय वसंत:  
श्री बी. मणिकम टैगोर:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) यह सुनिश्चित करने के लिए कि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की सभी शाखाओं में, विशेषकर देश के दक्षिणी और पश्चिमी राज्यों में, बैंकों के कर्मचारी स्थानीय भाषाओं में कुशल हों ताकि प्रभावी ग्राहक सेवा प्रदान की जा सके क्या कदम उठाए गए हैं;
- (ख) क्या सरकार भर्ती और नियुक्ति के दौरान स्थानीय उम्मीदवारों को प्राथमिकता देने और कार्यनिष्पादन मूल्यांकन में स्थानीय भाषा दक्षता को शामिल करने के लिए सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की मानव संसाधन नीतियों में संशोधन करने की योजना बना रही है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ग) सरकार द्वारा बैंकिंग में व्यक्तिगत संपर्क बहाल करने, केवल डिजिटल माध्यमों पर निर्भरता कम करने और ग्राहकों के साथ उनकी भाषा में संवाद करने में सक्षम बनाने के लिए क्या उपाय कार्यान्वित किए जा रहे हैं;
- (घ) मौजूदा कर्मचारियों और अधिकारियों को स्थानीय भाषाओं में प्रशिक्षित करने और ग्राहकों की भाषा संबंधी शिकायतें समय पर समाधान की निगरानी करने की क्या योजना है; और
- (ड.) क्या सरकार ने जवाबदेही और सुधारात्मक कार्रवाई सुनिश्चित करने के लिए नियमित रिपोर्टिंग के साथ, भाषा और ग्राहक सेवा मानकों पर शाखा-स्तरीय अनुपालन की निगरानी के लिए कोई तंत्र शुरू किया है या प्रस्तावित है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री पंकज चौधरी)

(क) से (ड.): सरकारी क्षेत्र के बैंक (पीएसबी) बोर्ड अभिशासित वाणिज्यिक संस्थाएं हैं। सरकारी क्षेत्र के बैंकों में अग्रान्त ग्राहक सेवा कार्यों का निपटान, मुख्य रूप से ग्राहक सेवा सहयोगियों (सीएसए) द्वारा किया जाता है, जिनकी भर्ती, सरकारी क्षेत्र के बैंकों द्वारा, बैंकिंग एवं कार्मिक चयन संस्थान (आईबीपीएस), एक सार्वजनिक परीक्षा प्राधिकरण के माध्यम से, अंग्रेजी और हिन्दी के अतिरिक्त तेरह क्षेत्रीय भाषाओं में, राज्यवार की जाती है।

भर्ती प्रक्रिया के दौरान, सीएसए को राज्य या संघ राज्य क्षेत्र (यूटी) की आधिकारिक भाषा के लिए स्थानीय भाषा प्रवीणता परीक्षा (एलपीटी) उत्तीर्ण करना आवश्यक होता है, जहां कर्मचारियों को नियुक्त किया जाएगा। यह क्षेत्रीय भाषाओं में निर्बाध संचार की सुविधा प्रदान करता है जिसके परिणामस्वरूप प्रभावी ग्राहक सेवा मिलती है।

बैंकों ने किसी विशेष राज्य/क्षेत्र के लिए 'स्थानीय बैंक अधिकारियों (एलबीओ)' की भर्ती भी शुरू की है, जिसमें इन अधिकारियों को उनकी चयन प्रक्रिया के एक हिस्से के रूप में एलपीटी से गुजरना होता है और उन्हें उस राज्य/संघ राज्य क्षेत्र में नियुक्त किया जाता है जिसके लिए उन्होंने आवेदन किया है। इससे स्थानीय उम्मीदवारों को भर्ती और नियुक्ति में प्राथमिकता दी जाती है, जो अपनी स्थानीय भाषा में कुशल होते हैं, जिससे ग्राहक अनुभव और संतुष्टि में वृद्धि होती है।

जबकि सीएसए और एलबीओ को एक विशेष राज्य/क्षेत्र के लिए भर्ती किया जाता है, अन्य अधिकारियों की भर्ती अखिल भारतीय आधार पर की जाती है और वे पूरे भारत में स्थानांतरण के अधीन होते हैं। ऐसे अधिकारियों के लिए, पीएसबी क्षेत्रीय भाषाओं में संचार कौशल सीखने के लिए भाषा प्रशिक्षण (ऑनलाइन और ऑफलाइन)/कार्यशालाएं आयोजित करते हैं।

इसके अलावा, ग्राहक सेवा मानकों को सुनिश्चित करने और सेवा-संबंधी समस्याओं के समाधान सहित ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत संपर्क को बढ़ावा देने के लिए पीएसबी, ग्राहक सेवा बैठकें, द्वारस्थ बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करना, व्यवसाय प्रतिनिधियों की सेवाओं का उपयोग करना, कॉल सेंटर, शिकायत निवारण ढांचा, फीडबैक तंत्र, बैंकों में ग्राहक सेवा पर आरबीआई के निर्देशों का अनुपालन आदि जैसे विभिन्न ग्राहक संपर्क पहल संबंधी कार्य करते हैं।