

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF FINANCE
DEPARTMENT OF FINANCIAL SERVICES

RAJYA SABHA
STARRED QUESTION NO. *137
ANSWERED ON – 20/12/2022

Usage of regional languages in banking sector

*137. SHRI SANT BALBIR SINGH:

Will the Minister of FINANCE be pleased to state:

- (a) whether all the forms of banks are either in English or in Hindi, and the reasons as to why some banks do not provide Account Opening Forms, Loan Application Forms, ATM services and customer interface services in regional/vernacular languages;
- (b) the reasons as to why these are not made available and what difficulties banks encounter in offering such services despite the fact that software vendors for banks have vernacular language modules available; and
- (c) what impact the absence of services in vernacular language in financial institutions like banks/MFI, etc., have on Jan Dhan Aadhaar Yojana and Financial Inclusion?

ANSWER

THE FINANCE MINISTER
(SMT. NIRMALA SITHARAMAN)

(a) to (c): A statement is laid on the Table of the House.

Statement for Rajya Sabha Starred Question no. *137 for 20th December 2022, regarding “Usage of regional languages in banking sector” by SHRI SANT BALBIR SINGH, Member of Parliament

(a) to (c): Reserve Bank of India (RBI) *vide* its master circular on “Customer Service in Banks”, dated 1st July, 2015, has issued instructions to all Scheduled Commercial Banks, regarding the usage of trilingual forms i.e., English, Hindi and regional languages in all printed material used by the retail customers, including, *inter alia*, account opening forms, loan application forms, in order to ensure that banking facilities percolate to the vast sections of the population.

RBI has also advised the banks to have a Board approved policy for general management of the branches including, *inter alia*, the following aspects:

- (i) Displaying indicator boards at all the counters in English, Hindi as well as in the concerned regional language.
- (ii) Availability of booklets consisting of all details of service and facilities in Hindi, English and concerned regional language.
- (iii) Availability of the customer usage options in multi-languages in ATMs.
- (iv) Availability of customer redressal in Hindi, English and concerned regional language.

RBI has informed that compliance to said RBI guidelines issued to banks is examined on sample basis during the Supervisory Assessment of the banks and any non-compliance observed is taken up for rectification apart from initiating supervisory/enforcement action against the bank, as deemed fit. RBI has advised their Senior Supervisory Managers to examine the compliance and appropriately factor in the inspection report of the bank. Also, RBI officials during *incognito* visits of bank branches, verify whether deposit slips/cash withdrawals slips/passbooks etc. are printed in trilingual forms.

Further, engagement of locally settled Business Correspondents (BCs)/ Bank Mitras (BMs), who are conversant in local language, has facilitated customers’ awareness of bank products, and of their easy access to services. The adoption of vernacular languages in customer interface through technology/digital based channels like mobile/Internet banking, ATMs, etc. has led to significant improvement in digital adoption, Jan Dhan Aadhar Yojna and Financial Inclusion.

भारत सरकार
वित्त मंत्रालय
वित्तीय सेवाएं विभाग
राज्य सभा

तारांकित प्रश्न संख्या *137

जिसका उत्तर 20 दिसम्बर, 2022/29 अग्रहायण, 1944 (शक) को दिया गया

बैंकिंग क्षेत्र में क्षेत्रीय भाषाओं का प्रयोग

*137. श्री बलबीर सिंह:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या बैंकों के सभी फॉर्म या तो अंग्रेजी में हैं या हिंदी में, और कुछ बैंकों द्वारा खाता खोलने के फॉर्म, ऋण आवेदन फॉर्म, एटीएम सेवाओं और ग्राहक इंटरफेस सेवाओं के फॉर्म क्षेत्रीय/स्थानीय भाषाओं में प्रदान नहीं किए जाने के क्या कारण हैं;
- (ख) बैंकों के सॉफ्टवेयर विक्रेताओं के पास स्थानीय भाषा के मॉड्यूल उपलब्ध होने के बावजूद ये फॉर्म क्षेत्रीय/स्थानीय भाषाओं में नहीं उपलब्ध कराए जाने के क्या कारण हैं और ऐसी सेवाएं प्रदान करने में बैंकों के सामने क्या कठिनाइयां हैं; और
- (ग) बैंकों/एमएफआई आद जैसे वित्तीय संस्थानों में स्थानीय भाषा में सेवाएं प्रदान न किए जाने से जन धन आधार योजना और वित्तीय समावेशन पर क्या प्रभाव पड़ता है?

उत्तर

वित्त मंत्री (श्रीमती निर्मला सीतारामन)

(क) से (ग): एक विवरण सदन के पटल पर रख दिया गया है।

“बैंकिंग क्षेत्र में क्षेत्रीय भाषाओं का प्रयोग” के संबंध में श्री बलबीर सिंह, माननीय संसद सदस्य द्वारा पूछे गए 20 दिसम्बर, 2022 के राज्य सभा तारांकित प्रश्न संख्या *137 के उत्तर में उल्लिखित विवरण।

(क) से (ग): भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने “बैंकों में ग्राहक सेवा” पर 01 जुलाई 2015 के अपने परिपत्र के माध्यम से सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों को खुदरा ग्राहकों द्वारा उपयोग की जाने वाली सभी मुद्रित सामग्री, जिनमें अन्य बातों के साथ-साथ, खाता खोलने का फॉर्म, ऋण आवेदन फॉर्म शामिल हैं, में त्रिभाषा फॉर्म अर्थात् अंग्रेजी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषाओं के प्रयोग के संबंध में अनुदेश जारी किए हैं ताकि बैंकिंग सुविधाएं आबादी के बड़े वर्ग तक पहुंच सकें।

आरबीआई ने बैंकों को यह भी परामर्श दिया है कि शाखाओं के सामान्य प्रबंधन के लिए उनकी बोर्ड अनुमोदित नीति होनी चाहिए जिनमें, अन्य बातों के साथ-साथ, निम्नलिखित पहलु शामिल हों:

- (i) सभी काउंटर्स पर संकेतक बोर्डों को अंग्रेजी, हिंदी के साथ-साथ संबंधित क्षेत्रीय भाषा में प्रदर्शित करना।
- (ii) सेवाओं और सुविधाओं के संबंध में सभी ब्यौरों की पुस्तिका हिंदी, अंग्रेजी और संबंधित क्षेत्रीय भाषा में उपलब्ध कराना।
- (iii) एटीएम में ग्राहक उपयोग के विकल्पों को बहु-भाषा में उपलब्ध कराना।
- (iv) ग्राहक शिकायत निवारण हिंदी, अंग्रेजी और संबंधित क्षेत्रीय भाषा में उपलब्ध कराना।

आरबीआई ने सूचित किया है कि बैंकों को जारी किए गए उक्त आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुपालन की जांच बैंकों के पर्यवेक्षी मूल्यांकन के दौरान नमूना आधार पर की जाती है और पाए गए अननुपालन के संबंध में सुधारात्मक कार्रवाई करने के अलावा, बैंकों के विरुद्ध यथोचित पर्यवेक्षी/प्रवर्तन संबंधी कार्रवाई आरंभ की जाती है। आरबीआई ने अपने वरिष्ठ पर्यवेक्षी प्रबंधकों को अनुपालन की जांच करने और बैंकों की निरीक्षण रिपोर्ट में इसका उल्लेख करने की सलाह दी है। साथ ही, आरबीआई के अधिकारी बैंक शाखाओं की छद्म-वेश में किए गए दौरों के दौरान इसकी जांच करते हैं कि जमा पर्ची/नकद आहरण पर्ची/पासबुक आदि त्रिभाषा में मुद्रित हैं।

इसके अलावा, स्थानीय व्यवसाय प्रतिनिधियों (बीसी)/बैंक मित्रों (बीएम), जो स्थानीय भाषा में निपुण होते हैं, को काम पर रखे जाने से बैंक उत्पादों के बारे में ग्राहक जागरूकता बढ़ी है और सुविधाओं तक उनकी पहुंच आसान हुई है। ग्राहक इंटरफेस में प्रौद्योगिकी/डिजिटल आधारित चैनलों जैसे मोबाइल/इंटरनेट बैंकिंग, एटीएम आदि में स्थानीय भाषाओं को अपनाये जाने से डिजिटल के प्रयोग, जन धन आधार योजना और वित्तीय समावेशन में महत्वपूर्ण सुधार हुआ है।

SHRI SANT BALBIR SINGH: * "Hon'ble Chairman Sir, through you, I would like to put this question. In all the banks situated in agricultural areas, the forms are given only in English and Hindi for being filled up. People in the villages are illiterate. They neither know English nor Hindi. Especially in Punjab, we see that they then have to get their forms filled by someone else and they have to share that OTP number also with others. It is therefore, a question of their privacy also. They should therefore, get those forms in Punjabi, their mother tongue, which is their right as well."

डा. भागवत किशनराव कराड : माननीय उपसभापति महोदय, मैं आपके माध्यम से माननीय सदस्य को बताना चाहता हूँ कि प्रधान मंत्री श्री नरेन्द्र मोदी जी के नेतृत्व में फाइनेंशियल इन्क्लूजन, फाइनेंशियल लिटरेसी एंड प्रमोशन ऑफ डिजिटल ट्रांजेक्शन्स महत्वपूर्ण चीजें हैं, जिनमें से बैंक के अल्टीमेट एंड तक यानी गरीब से गरीब लोगों तक, रूरल एरिया तक पैसा पहुंचे। माननीय सदस्य ने जो क्वेश्चन पूछा है, यह लैंग्वेज के बारे में पूछा है। As per the Reserve Bank of India's master circular और बैंक बोर्ड की पॉलिसी के हिसाब से every bank is directed to have trilingual forms. डिपॉजिट करने का फार्म है, पैसा भरने का फार्म है, ईवन पासबुक्स हैं, इन्हें ट्राइलिंग्वल लैंग्वेज में किया है, जिसमें एक रीजनल लैंग्वेज रहती है। अगर कोई बैंक ऐसा नहीं कर रहा है, तो आरबीआई के माध्यम से अचानक विजिट भी हो सकती है और वे देख सकते हैं। यह प्रोसीजर चल रहा है। इसके माध्यम से सभी लोगों को इसका फायदा मिल रहा है। इसका एग्जाम्पल है, चाहे जैम ट्रिनिटी हो या जनधन अकाउंट हो, तो percolation is going up to the periphery.

श्री उपसभापति : आप दूसरा सवाल पूछिए।

SHRI SANT BALBIR SINGH: * "I wish to say that in our State, people are not getting it. What are they doing regarding that?"

श्री उपसभापति : माननीय मंत्री जी।

THE MINISTER OF FINANCE (SHRIMATI NIRMALA SITHARAMAN): Sir, I just want to add a bit more to the hon. MoS's answer and as hon. Member Sant Balbir Singhji comes from Punjab, I just want to say that this order and guidance given by RBI in 2015 itself, that is, of trilingual -- English, Hindi and a relevant local language -- is being followed by most banks. Nine public sector banks have already fully complied with it except three. I, therefore, understand where the hon. Member coming from Punjab has a concern. The three public sector banks, which are in the process of

*English translation of the original speech delivered in Punjabi.

doing it are Indian Bank, Punjab National Bank and Punjab and Sind Bank. As Punjab National Bank and Punjab and Sind Bank, probably, are more widely prevalent in Punjab, he is expressing a genuine concern, but the work is in process. It would be done in Punjabi.

श्री उपसभापति : आप दूसरा सवाल पूछिए।

SHRI SANT BALBIR SINGH: * "Sir, I am satisfied with the reply."

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Thank you.

SHRI DHANANJAY BHIMRAO MAHADIK: Sir, I would like to know, through you, from the Finance Minister as we all are aware that 80 per cent of Indian population rest in rural India, what are the steps taken by the Government of India to provide quality services in rural periphery of India? Thank you, Sir.

डा. भागवत किशनराव कराड : माननीय उपसभापति महोदय, मैं आपके माध्यम से सदन को यह बताना चाहता हूँ कि ग्रामीण एरिया में अच्छी से अच्छी बैंकिंग सेवा मिले, इसके लिए बैंक्स कॉरस्पॉण्डेंट्स रखे हुए हैं। इनका दायरा पाँच किलोमीटर तक रहता है।

उपसभापति महोदय, मुझे सदन में यह बताते हुए हर्ष होता है कि ईवन रूरल एरिया में बैंक की 96.6 परसेंट कवरेज है। इतने एरिया में बैंक की एक्टिविटीज़ चलती हैं। महोदय, मैं इसी के साथ यह भी कहना चाहता हूँ कि हम सभी लोगों को पता है कि जैम एक्टिविटी के माध्यम से डायरेक्ट बेनिफिशियरी ट्रांसफर सभी को मिलता है। मैं यहाँ पर यह बात पार्टिकुलरली बताना चाहता हूँ कि जो 'प्रधानमंत्री किसान सम्मान योजना' है, केवल इसी योजना के माध्यम से ही 11.5 करोड़ किसानों को इसका फायदा मिलता है।

महोदय, मैं इसी के साथ यह भी बताना चाहता हूँ कि बैंक के माध्यम से अलग-अलग, वह चाहे पार्टिकुलरली सेल्फ हेल्प ग्रुप्स हों, क्रेडिट आउटरीच प्रोग्राम भी लिए जाते हैं। मैं सदन को बताना चाहता हूँ कि बैंक लिटरेसी के लिए नाबार्ड के माध्यम से - पार्टिकुलरली जो एस्पिरेशनल डिस्ट्रिक्ट्स हैं, वहाँ पर भी नाबार्ड के माध्यम से फाइनेंशियल लिटरेसी के लिए वैनस दी जाती हैं।

उपसभापति महोदय, मैं यह भी बताना चाहता हूँ कि इनके साथ एक एग्रीकल्चर ऑफिसर और एक बैंक ऑफिसर रहता है। वे हर गाँव और देहात में जाकर यह प्रयास करते हैं कि वहाँ फाइनेंशियल इन्क्लूजन हो, फाइनेंशियल लिटरेसी हो और डिजिटल ट्रांजेक्शन भी हो। महोदय, वहाँ पर इन्हीं चीज़ों के बारे में पढ़ाया जाता है।

* English translation of the original speech delivered in Punjabi.

SHRIMATI SHANTA CHHETRI: Sir, I would like to know from the hon. Minister as to how does the Government plan to include more women in the Business Correspondents network, considering only 10 per cent of BC workforce is female.

MR. DEPUTY CHAIRMAN: *Shantaji*, this question relates to regional languages in banking sector. यदि माननीय मंत्री जी जवाब देना चाहें, तो ठीक है, नहीं तो आप छोड़ सकते हैं।

डा. भागवत किशनराव कराड : माननीय उपसभापति महोदय, बैंक के द्वारा जो कॉरस्पॉण्डेंट्स होता है, उसमें सेक्स में कोई डिवीजन नहीं रहता है। मेल और फीमेल में से जो भी सेलेक्ट होते हैं, वे उनको दे देते हैं। कुछ स्टेट्स में बैंक सखी नाम से भी महिला को एपॉइंट किया गया है। महोदय, बैंक सखी भी पार्टिकुलर सेल्फ हेल्प ग्रुप में बहुत अच्छी तरह से काम करती है।

SHRI SUJEET KUMAR: Sir, I will certainly compliment the Government for doing quite a bit of activities to include financial inclusion. I have a specific question. Will the Government consider opening up more brick-and-mortar branches because banking correspondent is good but more brick-and-mortar branches in the...

MR. DEPUTY CHAIRMAN: This question relates to regional languages in the banking sector.

SHRI SUJEET KUMAR: It is coming. Sir, in the tribal pockets of aspirational districts because in one of the interventions in the House, I mentioned that...

MR. DEPUTY CHAIRMAN: *Mananiya Sujeet Kumarji*, this question relates, specifically, to regional languages in the banking sector.

SHRI SUJEET KUMAR: Sir, this is related...

MR. DEPUTY CHAIRMAN: If you have any question. No; please. Now, Question No. 138; Dr. V. Sivadasan.