

GOVERNMENT OF INDIA  
MINISTRY OF FINANCE  
DEPARTMENT OF FINANCIAL SERVICES

**RAJYA SABHA**  
**UNSTARRED QUESTION NO. 243**

ANSWERED ON TUESDAY, DECEMBER 2, 2025 / 11 AGRAHAYANA, 1947 (SAKA)

**ENHANCING LOCAL LANGUAGE PROFICIENCY OF PSBs STAFF**

243. SHRI I.S. INBADURAI:

Will the Minister of FINANCE be pleased to state:

- (a) the steps taken to ensure that Public Sector Bank staff in all branches, especially in Southern and Western States, are proficient in the local language to facilitate effective customer service;
- (b) whether Government plans to revise HR policies of Public Sector Banks to give priority to local candidates during recruitment and postings, and include local language proficiency in performance appraisals; and
- (c) how the Ministry plans to train existing staff and officers in local languages, and monitor the timely resolution of language-related grievances by customers and plan to train existing staff and officers in local languages?

**ANSWER**

MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF FINANCE  
(SHRI PANKAJ CHAUDHARY)

(a) to (c): Public Sector Banks (PSBs) are board governed commercial entities. The customer service functions at the front-end in PSBs are primarily dealt by the Customer Service Associates (CSAs), recruitment in respect of whom is undertaken by the PSBs, State-wise, through Institute of Banking and Personnel Selection (IBPS), a Public Examination Authority, in thirteen regional languages, in addition to English and Hindi.

During the recruitment process, CSAs are required to pass a Local Language Proficiency Test (LPT) for the official language of the State or Union Territory (UT), where the staff shall be posted. This facilitates seamless communication in regional languages resulting in effective customer service.

Banks have also initiated recruitment of 'Local Bank Officers (LBOs)' for a particular State/ Region, wherein these officers are required to undergo LPT as a part of their selection process and are posted in the State / UT for which they have applied. This ensures priority being accorded to the local candidates who are proficient in the local language in their recruitment as well as posting, thereby leading to enhanced customer experience and satisfaction.

While CSAs and LBOs are recruited for a particular State / Region, other officers are recruited on a Pan-India basis and are subject to transfer all over India. For such officials, PSBs conduct language training (online & offline)/workshops, to learn communicative skills in regional languages.

Further, to ensure customer service standards and boost personal connect with customers including addressing of service-related concerns, PSBs undertake various customer outreach initiatives such as customer service meets, providing door step banking facilities, utilizing the services of Business Correspondents, Call Centres, Grievance redressal framework, Feedback mechanism, compliance with RBI directives on Customer Service in Banks etc.

\*\*\*

राज्य सभा  
अतारांकित प्रश्न संख्या 243

जिसका उत्तर मंगलवार, 2 दिसम्बर, 2025/11 अग्रहायण, 1947 (शक) को दिया गया

**सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के कर्मचारियों में स्थानीय भाषा की दक्षता बढ़ाना**

243. श्री आई. एस. इनबादुरई:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) बैंकों की सभी शाखाओं में, विशेषकर दक्षिणी और पश्चिमी राज्यों में, प्रभावी ग्राहक सेवा को सुगम बनाने के लिए सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक कर्मचारियों को स्थानीय भाषा में निपुण बनाने हेतु कौन-से कदम उठाए गए हैं;
- (ख) क्या सरकार सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की मानव संसाधन नीतियों में संशोधन करना चाहती है, ताकि भर्ती और तैनाती के दौरान स्थानीय उम्मीदवारों को प्राथमिकता दी जा सके, तथा प्रदर्शन मूल्यांकन में स्थानीय भाषा दक्षता को शामिल किया जा सके; और
- (ग) मंत्रालय मौजूदा कर्मचारियों और अधिकारियों को स्थानीय भाषाओं में प्रशिक्षित करने तथा ग्राहकों द्वारा दी गई भाषा-संबंधी शिकायतों के समयबद्ध निवारण की निगरानी कैसे करने की योजना बना रहा है, और मौजूदा कर्मचारियों और अधिकारियों को स्थानीय भाषाओं में प्रशिक्षित करने की क्या योजना है?

**उत्तर**

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री पंकज चौधरी)

**(क) से (ग):** सरकारी क्षेत्र के बैंक (पीएसबी) बोर्ड अभिशासित वाणिज्यिक संस्थाएं हैं। सरकारी क्षेत्र के बैंकों में अग्रांत 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।

\*\*\*\*\*