

ਪੰਜਾਬ ਵਿਚ ਸਥਿਤ ਬੈਂਕਾਂ ਵਿਚ ਹੁੰਦੇ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਵਿਚ ਪੰਜਾਬੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿੱਥੋਂ ਤੱਕ

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਵੱਲੋਂ 01 ਜੁਲਾਈ 2015 ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ ਜਾਰੀ ਕਰਕੇ ਪਬਲਿਕ ਸੈਕਟਰ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਹਨ।

ਇਸ ਸਰਕੂਲਰ ਵਿਚ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ, ਜਿਸ ਖੇਤਰ ਵਿਚ ਉਹ ਸਥਿਤ ਹਨ ਉਸ ਖੇਤਰ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦਾ ਪ੍ਰਯੋਗ ਕਰਨ ਦੀ ਹਦਾਇਤ ਵੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਬੈਂਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਕਿਹੜਾ-ਕਿਹੜਾ ਕੰਮ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਚ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ, ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ ਵਿਚ ਦਰਜ, ਉਸ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ:

Extract of RBI Master Circular on Customer Service

RBI MASTER CIRCULAR ON CUSTOMER SERVICE

RBI/2015-16/59

DBR No.Leg.BC. 21/09.07.006/2015-16

July 1, 2015

Please refer to the Master Circular DBOD No.Leg.BC.21/09.07.006/2014-15 dated July 01, 2014 consolidating the important instructions issued by us in the area of customer service up to June 30, 2014. This Master Circular consolidates instructions on the above matters issued up to June 30, 2015.

2. Banks are also advised to ensure that copies of the circular are available in all their branches so that the customers can peruse the same.

Yours faithfully,

(Sudarshan Sen)

Chief General Manager-in-Charge

Note: Relevant provisions of the circulars, relating to the use of Regional languages in Public Sector Banks

Para No.1.1 General

Policy for general management of the branches

(a) ...

(b) ...

(c) displaying indicator boards at all the counters in English, Hindi as well as in the concerned regional language. Business posters at semi-urban and rural branches of banks should also be in the concerned regional languages.

(d) ...

(e) providing customers with booklets consisting of all details of service and facilities available at the bank in Hindi, English and the concerned regional languages.

Para No.4.3 Printed material in trilingual form

In order to ensure that banking facilities percolate to the vast sections of the population, banks **should** make available all printed material used by retail customers including **account opening forms, pay-in-slips, passbooks, etc., in trilingual form i.e., English, Hindi and the concerned Regional Language.**

Para No.5.7.2 Writing the cheques in any language

All cheque forms **should** be printed in Hindi and English. **The customer may, however, write cheques in Hindi, English or in the concerned regional language.**

Para No.8.3.2 Booklets/Brochures:

- The language requirements (i.e. bilingual in Hindi speaking states and trilingual in other states) may be taken into account.