9. बैंकों में हिंदी : प्रयोग एवं समस्याएँ

रेवा प्रसाद

आज के आधुनिकीकरण की प्रक्रिया में राजभाषा हिंदी के प्रयोग में नई दिशाएँ खुली हैं। इस दिशा में आज बैंक, रेलवे, सेना, तथा अन्य कार्यालयों में हिंदी भाषा का प्रयोग बड़े पैमाने पर किया जा रहा है। वर्तमान समय में बैंक की सुविधा का महत्त्व बढ़ता ही जा रहा है। आज के शहरीकरण में बैंक के अभाव में कारोबार की कल्पना नहीं की जा सकती। देश के ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकों की सुविधा पर्याप्त रूप से अपना प्रभाव और अपनी उपयोगिता स्थापित कर चुकी है। किसी भी देश की अर्थव्यवस्था के विस्तार के लिए, उसके व्यवसाय में और व्यक्तिगत स्तर पर बैंक का उपयोग अति आवश्यक है। बैंकिंग संस्था और आम जनता के बीच पारस्परिक संबंध स्थापित करने के लिए भावों और विचारों के आदान-प्रदान के लिए एक भाषा का माध्यम होना अनिवार्य है। बैंक के व्यवहार की भाषा और उस भाषा की सहज कार्यप्रणाली सामान्य जनता को बैंक के निकट ला सकती है और उससे दूरी बनाए रखने का परिणाम भी हो सकती है, इसके लिए एक ऐसी भाषा आवश्यक है जो सर्वसाधारण के लिए सुलभ हो, उसका कारोबार बढाने में सहायक हो सके। बैंक के क्षेत्र में हिंदी भाषा का आरंभ से ही पर्याप्त योगदान रहा है इसलिए बैंकों का यह दायित्व हो जाता है कि वे हिंदी को भी अपने दैनिक कार्यों का माध्यम बनायें। वर्तमान समय के मानवीय जीवन में बैंकों का महत्त्व दिन प्रति दिन बढ़ता जा रहा है।

आधुनिक युग में बैंक अर्थव्यवस्था की महत्वपूर्ण संस्था बन चुकी हैं। जहाँ आधुनिक बैंकिंग व्यवस्था पश्चिम की देन है वहाँ वर्तमान बैंकिंग संस्कृति उस का विकसित रूप है। इटली से बैंकों की मूल परंपरा का शुभ आरंभ होता है। इटली का वेनिस नगर विश्व व्यापारियों का केंद्र था। व्यापारियों की सहूलियत के लिए बहुत से लोग सेंटमार्क के चौराहों पर बैंचों पर सिक्के रखकर बैठते थे और सिक्कों की अदला बदली करते थे। 'बेंच' अंग्रेजी शब्द है। इसके लिए इटालियन शब्द 'बैंक' है। इस प्रकार बेंच शब्द आगे चलकर बैंक बन गया। दो सौ वर्षों से अंग्रेजी भाषा के माध्यम से बैंकिंग प्रणाली में कामकाज करना, कर्मचारियों की आदत बन गई। वर्तमान समय में बैंकों का भारत सरकार के अंतर्गत आ जाने के कारण इसके कामकाज में हिंदी भाषा का प्रयोग अनिवार्य बन गया है। आज़ादी से पूर्व बैंकों में अंग्रेजी भाषा का प्रयोग उस समय की शासन नीति के अंतर्गत एक प्रमुख अंग था। परंतु आज़ादी के बाद भारत के संविधान में अंग्रेजी के स्थान पर हिंदी को भारत की राजभाषा घोषित किया गया। भारत सरकार द्वारा

Scanned with CamScanner

अन्य प्रशासकीय कार्यों के साथ साथ बैंकों में भी हिंदी भाषा के उपयोग के लिए अनेक उपाय किए गए। सर्वप्रथम 14 सितम्बर 1949 ई. को भारतीय संविधान के अंतर्गत हिंदी को संघ की राजभाषा के रूप में मान्यता दी गई। बैंकों का भारत संघ का अंग होने के कारण इस क्षेत्र में भी हिंदी भाषा के प्रयोग को अपनाया गया। बैंकों में भी 14 सितम्बर को हिंदी दिवस का आयोजन कर बैंकों के कामकाज में हिंदी के प्रयोग की समीक्षा की जाती है। इसे प्रोत्साहित करने के लिए विभिन्न योजनाओं और कार्यक्रमों के संबंध में विचार किया जाता है। सर्वप्रथम अंग्रेजी के स्थान पर हिंदी के प्रयोग के लिए पंद्रह वर्षों की अवधि दी गई थी। अवधि समाप्त होने से पहले 1963 ई. में भारतीय संसद द्वारा राजभाषा अधिनियम 1963 पारित कर उपरोक्त अवधि सीमा को हटा दिया गया था। फलस्वरूप बैंकिंग क्षेत्र में हिंदी प्रयोग की प्रक्रिया शिथिल पड़ गई। सब अपनी सुविधा अनुसार कार्य करने लगे। बाद में कुछ महत्त्वपूर्ण कागज-पत्रों का हिंदी-अंग्रेजी दोनों भाषाओं में कार्य करना अनिवार्य कर दिया गया। इस प्रकार अंग्रेजी के साथ साथ हिंदी का प्रयोग बैंकिंग क्षेत्र में धीरे- धीरे किया जाने लगा। 1976 ई. में भारतीय संसद द्वारा एक संकल्प पारित किया गया, जिसमें सरकारी कामकाज में हिंदी को प्रोत्साहित किया। इससे बैंकिंग क्षेत्र भी अछूता न रह सका और जिसके फलस्वरूप सरकारी एवं बैंक कर्मचारियों के लिए कुछ महत्वपूर्ण नियम एवं निर्देश निर्धारित किए गए।

बैंकों में हिंदी का प्रयोग :-

भारत सरकार और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर बैंकों में हिंदी के प्रयोग हेतु विभिन्न आदेश और निर्देश जारी किए जाते हैं-

1. **हिंदी में पत्राचार** – 'केंद्र सरकार के कार्यालयों', 'राज्य सरकारों' और जनसाधारण से प्राप्त होनेवाले हिंदी पत्रों पर विचार किया जाना चाहिए और उनका उत्तर अनिवार्यत: हिंदी में ही दिया जाना चाहिए भले ही बैंक या उसका कार्यालय या शाखा किसी भी क्षेत्र में स्थित हों। बैंक के कार्यालयों द्वारा हिंदी भाषी क्षेत्रों में भेजे गए पत्रों के लिफाफों पर पते हिंदी में ही लिखे जाने चाहिए। हिंदी में लिखे गए और हिंदी हस्ताक्षरित चेक स्वीकार करना- हिंदी भाषी क्षेत्र में स्थित बैंक के कार्यालयों को अपने बैंकिंग हॉल में हिंदी और अंग्रेजी में इस आशय का नोटिस बोर्ड प्रमुखता से प्रदर्शित करना चाहिए कि बैंक हिंदी में लिखे/ हस्ताक्षरित चेक स्वीकार करता है और हिंदी में लिखित, पृष्ठांकित और हस्ताक्षरित चेक, किसी अतिरिक्त औपचारिकता का पालन किए बिना, भुगतान के लिए स्वीकार किए जाने चाहिए।

Scanned with CamScanner

2. **सरकारी दस्तावेजों पर हिंदी में हस्ताक्षर** – 'सरकारी दस्तावजों' अभिव्यक्ति के अंतर्गत ऐसे सभी नोट, ड्राफ्ट/पत्रों की स्वच्छ प्रतियाँ, मंजूरियां/ रजिस्टर इत्यादि शामिल होंगें जहाँ कोई व्यक्ति, अपनी व्यक्तिगत हैसियत से हस्ताक्षर न करके, अपनी सरकारी पदस्थिति में हस्ताक्षर करता है।

3. **लेखन-सामग्री की मदों का द्विभाषीकरण**- राजभाषा नियम, 1976 के नियम 11 (30) के अनुसार सभी रजिस्टर, फ़ाइल कवर इत्यादि द्विभाषी रूप में तैयार किए जाने चाहीए और हिंदी रूपांतर अंग्रेजी रूपान्तर से पहले होना चाहिए। बैंकों द्वारा प्रयोग में लाए जाने वाले लिफाफों पर बैंकों के नाम पते द्विभाषी रूप में होने चाहिए। सील और रबड़ की मुहरें द्विभाषी रूप में तैयार की जानी चाहिए। यद्यपि समाशोधन गृह की मुहरें द्विभाषी रूप तैयार की जानी चाहिए , तथापि यदि सभी सदस्य बैंक सहमत हो तो 'क' क्षेत्र में ऐसी मुहरें केवल हिंदी में तैयार कराई जा सकती हैं। बैंकों को चाहिए की वे लेखन सामग्री की मदे, राजभाषा नीति के अनुसार हिंदी और अंग्रेजी में द्विभाषी रूप में और यदि आवश्यक हो तो त्रिभाषी रूप में (हिंदी, अंग्रेजी और क्षेत्रीय भाषा) मुद्रित कराएँ।

4. **नाम बोर्ड, पदनाम बोर्ड, काउंटर बोर्ड, साइन बोर्ड इत्यादि प्रदर्शित करना** - बैंकों के सभी साइन बोर्ड , काउंटर बोर्ड, नाम बोर्ड और अन्य बोर्ड,इत्यादि हिंदी भाषी क्षेत्रों में, अंग्रेजी के अलावा हिंदी में भी प्रदर्शित किए जाने चाहिए। बैंकों को चाहिए कि वे हिंदी भाषी क्षेत्रों में स्थित शाखाओं में इस आशय के नोटिस बोर्ड लगाएँ कि हिंदी में भरे गए फॉर्म इत्यादि वहाँ स्वीकार किए जाते हैं और बैंकों के कार्यालय/ अधिकारियों/ कर्मचारियों के नाम/ पदनाम के बोर्ड तथा विभागों/ प्रभागों के नाम बोर्ड इत्यादि 'क' और 'ख' क्षेत्रों में द्विभाषी रूप में लगाए जाने चाहिए।

5. **आंतरिक परिपत्रों, कार्यालय आदेशों, आमंत्रण पत्रों पत्रों आदि के लिए हिंदी का प्रयोग** – बैंकों के स्थित कार्यालयों में स्टाफ से संबंधित सामान्य आदेश, परिपत्र, स्थायी अनुदेश इत्यादि द्विभाषी रूप में जारी किए जाने चाहिए।

6. **हिंदी विभागों/अनुभागों/कक्षा इत्यादि की स्थापना** – बैंकों के कार्यालयों में उपयुक्त स्टाफ अर्थात हिंदी अधिकारी, अनुवादक, लिपिक वर्गीय कर्मचारी, हिंदी टंकक, हिंदी आशुलिपिक इत्यादि के साथ हिंदी कक्षा/ अनुभागों/ विभागों की स्थापना की जानी चाहिए। इन कक्षों इत्यादि में पर्याप्त संख्या में टाइपराइटर

Scanned with CamScanner

उपलब्ध कराए जाने चहिए तथा सभी राजभाषा अधिकारियों को द्विभाषा वाले सॉफ्टवयेर की सुविधा वाले पर्सनल कंप्यूटर उपलब्ध कराए जाने चहिए।

7. **हिंदी पुस्तकालयों की स्थापना** – हिंदी पुस्तकों के पुस्तकालय स्थापित किए जाने चाहिए ताकि स्टाफ सदस्य अपनी हिंदी का ज्ञान बनाए रख सकें और उसकी वृद्धि भी कर सकें। अधिकारियों को हिंदी समाचार पत्रों और पत्रिकाओं की आपूर्ति की जानी चाहिए जिससे उनकी हिंदी में रूचि बढ़ सके। साथ ही बैंक को यह सुनिश्चित करना होगा की स्टाफ सदस्यों में हिंदी का प्रयोग बढ़ने के लिए हिंदी पुस्तकों के क्रय हेतु बजट प्रावधान का पूरा उपयोग किया जाय।

8. **हिंदी पत्रिकाओं का प्रकाशन** – बैंकों द्वारा प्रकाशित की गई पत्रिकाओं में बैंकिंग विषयों से संबंधित सामग्री अधिक से अधिक मात्रा में हिंदी में शामिल करने, हिंदी पृष्ठों की संख्या बढ़ाने और भाषा के प्रवाह में सुधार लाने के प्रयास किए जाने चहिए। बैंकों द्वारा प्रकाशित की जाने वाली गृह पत्रिकाओं में हिंदी खंड शामिल किया जाना चाहिए । पत्रिकाओं में शामिल किए गए लेखों की भाषा सरल होनी चहिए ताकि सामग्री की स्वीकार्यता बढ़े और उसे पढ़ने वालों की संख्या में भी वृद्धि हो।

9. **हिंदी शिक्षण योजना**- बैंकों के स्टाफ सदस्यों द्वारा हिंदी सीखे जाने को प्रोत्साहित करने की दृष्टि में बैंक स्वयं अपनी हिंदी शिक्षण योजनाएं तैयार करें, हिंदी शिक्षण के अंतर्गत की जाने वाली हिंदी कक्षाओं में अपने स्टाफ को नामित करे और इसके आलावा स्टाफ सदस्यों द्वारा प्रबोध, प्रवीण, प्राज्ञ और अन्य मान्यता प्राप्त हिंदी परीक्षाएं उत्तीर्ण किए जाने के बाद उनके सेवा अभिलेखों में उक्त आशय की प्रविष्टि भी की जाय।

10. **हिंदी कार्यशालाएँ** - जिन कर्मचारियों को हिंदी के कार्य का ज्ञान है उन्हें हिंदी में नोटिंग और ड्राफ्टिंग करने का प्रशिक्षण देने की दृष्टि से बैंकों में हिंदी कार्यशालाएं आयोजित की जानी चाहिए और साथ ही सहायक सामग्री भी उपलब्ध करवानी चाहिए।

11. **फार्मों का मुद्रण और कोडों/मेनुअलों इत्यादि का अनुवाद** – बैंकों के साथ कारोबार के दौरान जनता को जिन फार्मों का प्रयोग करने की आवश्यकता पड़ती हो, ऐसे सभी फार्म हिंदी भाषी क्षेत्रों में कार्यालयीन प्रयोग के लिए हिंदी और अंग्रेजी दोनों भाषाओं में मुद्रित करवाए जाने चाहिए। बैंकों को चाहिए कि वे

Scanned with CamScanner

कोडों, मेनुअलों, फार्मों, रबड़ स्टैम्प, सीलों, साइन बोर्ड इत्यादि का भी हिंदी में अनुवाद करे।

12. **बैंकों के प्रवेश पाठ्यक्रम** – बैंकों को चाहिए कि वे नई भर्ती होनेवालों के लिए अपने कुछ प्रवेश पाठ्यक्रम हिंदी में तैयार करें।

13. **ग्राहक सेवा के मामले में हिंदी का प्रयोग** - ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में सुधार लेन के लिए हिंदी और अन्य भारतीय भाषाओं का प्रयोग किया जाना चाहिए। खाताधारकों को कंप्यूटर कृत शाखों द्वारा हिंदी में लेखा-विवरण दिया जाना चाहिए और बैंकों को यह भी चाहिए की वे अपनी शाखाओं मे कंप्यूटर में हिंदी में भी डेटा प्रोसेसिंग करने के लिए उपयुक्त बैंकिंग सॉफ्ट वयेर बनवाने का प्रयास करें।

इस प्रकार सभी बैंकों में हिदी का प्रयोग बहुत ही अनिवार्य है। आजकल पूरे भारतीय बैंकिंग व्यवस्था में स्वाक्षरी युक्त पत्र, चेक,फॉर्म, स्वीकारे जाते हैं। ग्राहक सुविधा के लिए हिंदी प्रयोग की छुट है। बैंक व्यवस्था में हिंदी प्रयोग के लिए अनेक प्रकार की समस्याएँ हैं।

बैंकों में हिंदी की समस्याएँ :-

वर्तमान युग पर यदि दृष्टिपात किया जाए तो हम यह पाते हैं कि हमारे मन पर अंग्रेजी ने अपना एक विशेष प्रभाव छोडा है। हम पर अंग्रेजी का इतना प्रभाव है कि हम इसे छोड़ पाने में स्वयं को असमर्थ पाते है। जीवन में अंग्रेजी शब्द इतने रच बस गए हैं कि हम उससे छुटकारा नहीं पा रहे हैं। अंग्रेजी भाषा के शब्दों के हम आदि बन चुके हैं। पढ़े लिखे लोगों के साथ-साथ अनपढ़ लोग भी अंग्रेजी शब्दों के अभ्यस्त हो गए हैं जैसे- चेक, काउंटर, पेमेंट, अकाउंट आदि। उपरोक्त अंग्रेजी शब्दों की अपेक्षा उन्हें **समाशोधन, पटल, खाता, भुगतान** आदि हिंदी शब्द कठिन लगते हैं। बैंकों में हिंदी प्रयोग की समस्या बहुस्तरीय है। बैंकों में भरती होने वाले कर्मचारियों को परीक्षा से लेकर नियुक्ति तक हर पग पर अंग्रेजी माध्यम से ही विभिन्न प्रश्नों के उत्तर देने होते है। उनका चयन करने वाले आयोग और प्रबंध मण्डल उनके साथ अंग्रेजी में ही वार्तालाप करते हैं। फलस्वरूप कर्मचारियों को लगने लगता है कि बैंकों में अंग्रेजी की नितांत आवश्यकता है। न केवल कर्मचारी बल्कि ग्राहक भी इस मानसिकता से अछुता नहीं है। बैंकों में हिंदी प्रयोग की सबसे बड़ी समस्या यह है कि इसके लिए सच्चे संकल्प का नितांत अभाव है। राजतंत्र प्रशासन और बैंक प्रबंधन, बैंकों में हिंदी प्रयोग के लिए कोई दृढ़ता नहीं दिखा रहा और न

Scanned with CamScanner

ही बैंकों में हिंदी प्रयोग के समर्थक अधिकारी, कर्मचारी इसके लिए कोई असुविधा सहने को तैयार हैं।

निष्कर्ष :-

बैंक व्यवस्था में हिंदी प्रयोग की उपरोक्त समस्याओं से यह स्पष्ट हो जाता है कि बैंकों में हिंदी की समस्या उतनी नहीं है जितनी दिखती है। आजकल शिक्षा, वाणिज्य या व्यापार, विज्ञापन, राजनैतिक कार्यकलाप आदि क्षेत्रों में मातृभाषा की अपेक्षा अंग्रेजी का बोलबाला है। सब तरफ अंग्रेजी का प्रभुत्व है और हिंदी की उपेक्षा हो रही है। यदि प्रशासन इस ओर ध्यान दे तो अंग्रेजी के साथ-साथ हिंदी का प्रयोग भी बैंकों में लोगों की सुविधा के लिए बढ़ाया जा सकता है।

संदर्भ ग्रंथ :-

1. डॉ. अंबादास देशमुख, प्रयोजनमूलक हिंदी : अधुनातन आयाम, शैलजा प्रकाशन कानपुर
2. गोदरे विनोद, प्रयोजनमूलक हिंदी, वाणी प्रकाशन, नई दिल्ली
3. झाल्टे दंगल, प्रयोजनमूलक हिंदी सिद्धान्त और प्रयोग, वाणी प्रकाशन, नई दिल्ली

रेवा प्रसाद

सहायक प्राध्यापक

सेंट फ्रांसिस डी सेल्स डिग्री कॉलेज हुस्कुर गेट,

इलेक्ट्रॉनिक सिटी, बैंगलोर, कर्नाटक

ईमेल-revaprasad2@gmail.com

Scanned with CamScanner