

बैंकिंग कारोबार में हिंदी— अपेक्षाएँ और वास्तविकता

अनीता बिन्दल

रिसर्च स्कॉलर

लवली प्रोफेशनल यूनिवर्सिटी, जालंधर (पंजाब)

आज का युग वैश्वीकरण का युग है। इस युग में संपूर्ण विश्व एक गांव के रूप में विश्व पटल पर उभरकर सामने आया है। सभी देश कारोबार एवं व्यापार के लिए एक-दूसरे से बेहतर संबंध बनाते हुए आगे बढ़ रहे हैं। भूमण्डलीकरण, उदारीकरण, औद्योगिकरण, बाजारवाद, साक्षरता, शिक्षा के प्रसार, लघु कुटीर उद्योगों के विकास आदि से वाणिज्य और व्यवसाय की प्रयोजनमूलक भाषा के रूप में और जन व्यवहार की भाषा के रूप में हिंदी का संवर्धन हुआ है। इसके साथ-साथ वाणिज्य-शिक्षा के विकास, व्यावसायिक प्रतिस्पर्धा, विज्ञान, बैंकिंग और डाक-तार सेवाओं के विस्तार और संवर्धन आदि से हिंदी के प्रयोग-क्षेत्र में वृद्धि हुई है। इन प्रयोग-क्षेत्रों के विकास में आर्थिक आत्मनिर्भरता, न्यूनतम आवश्यकताओं की पूर्ति और रोजगार की व्यवस्था के उद्देश्यों की भी विशिष्ट भूमिका रही है। इसी संदर्भ में वाणिज्यिक और व्यावसायिक हिंदी एक विशिष्ट प्रयुक्ति क्षेत्र के रूप में उभर कर आई है। वास्तव में कोई भी भाषा एक 'व्याकरण' तक अपने को सीमित नहीं रखती, वह तो व्याकरणों का समुच्चय होती है। उसके भीतर व्याकरणों की अनेक परतें होती हैं और इसलिए भाषा को व्यवस्थाओं की व्यवस्था कहा गया है। इसीलिए भाषिक इकाई के प्रत्येक स्तर पर भाषा की प्रयुक्तियों से यह तथ्य सिद्ध होता है। इन्हीं प्रयुक्तियों के अन्तर्गत वाणिज्य-व्यवसाय की प्रयुक्ति व्यापक स्तर पर उभरी है। इन व्यावसायिक प्रयुक्ति के भीतर अनेक उपप्रयुक्तियों का जन्म भी हुआ है। व्यावसायिक प्रयोग क्षेत्र में प्रयुक्त भाषा का जो कार्य क्षेत्र विकसित हुआ है, उसमें व्यापार, व्यवसाय, उद्योग, परिवहन, बैंक, कंपनी, सहकारिता और व्यावसायिक विज्ञापन, बाजार समाचार आदि उपप्रयुक्तियों का उल्लेखनीय योगदान है। प्रयोजनमूलक भाषा का यह सबसे व्यापक प्रयोग-क्षेत्र है। एक ही प्रयुक्ति के अन्तर्गत आने के बावजूद इसके विविध अंगों की भाषा की अपनी-अपनी विशिष्टता होती है। एक ओर यह प्रयुक्ति जीवन के लगभग सभी अनिवार्य कार्यकलापों से संबंध होती है। और दूसरी ओर इसमें क्षेत्र-विशेष से जुड़ी विशेषता भी निहित रहती है। यद्यपि वैज्ञानिक प्रयुक्ति जन सामान्य की पहुँच से दूर भी हो तो इसका प्रभाव आम आदमी के जीवन-यापन पर नहीं पड़ता, किंतु वाणिज्यिक और व्यावसायिक प्रयुक्ति के अनेक क्षेत्र जन सामान्य के लिए ही हैं। वैश्वीकरण के दौर में हिंदी का स्वरूप

वैश्वीकरण के परिणामस्वरूप दुनिया की तमाम भाषाओं की भांति हिंदी के स्वरूप, क्षेत्र एवं प्रकृति में बदलाव आया है, प्रसार में वृद्धि हुई है। हिंदी न सिर्फ भारतीय मंडल अपितु समूचे भूमंडल की एक प्रमुख भाषा के रूप में उभरी है। यह हकीकत है कि नब्बे के दशक में विश्व बाजार व्यवस्था के तहत बहुप्रचारित उदारीकरण, निजीकरण, भूमंडलीकरण की प्रकृति से भारत अछूता नहीं रह सकता था। देरदूसबेरे उसे भी वैश्विक मंडी में खड़ा होना ही था। जाहिर है इस वैश्वीकरण ने जहाँ एक तरफ मुक्त बाजार की दलीलें पेश की, वहीं दूसरी तरफ दुनिया में एक नई उपभोक्ता संस्कृति को जन्म दिया, जिससे जनजीवन से जुड़ी वस्तुएँ ही नहीं, भाषा, विचार, संस्कृति, कला सबदृक्छ को एक 'कमोडिटी' के तौर पर देखने की प्रवृत्ति विकसित हुई। भाषा के रूप में निश्चय ही इस नवउपनिवेशवादी व्यवस्था ने राष्ट्रों की प्रतिनिधि भाषाओं को चुना। बहुभाषिक समाज व्यवस्था वाले भारत में हिंदी चूँकि संपर्क और व्यवहार की प्रधान भाषा थी इसलिए हिंदी को वैश्विक बाजार ने अपनाया। यहाँ वैश्वीकरण के परिणामस्वरूप हिंदी के विकासद्विस्तार पर जाने से पूर्व वैश्वीकरण की प्रक्रिया के बारे में जवाहरलाल नेहरू विश्वविद्यालय के प्राध्यापक, प्रसिद्ध समाज विज्ञानी प्रो. आनंद कुमार की राय का उल्लेख आवश्यक है। उनके अनुसार वैश्वीकरण की प्रक्रिया में सात तत्व शामिल हैं, ये हैंदृ एक तो आधुनिकीकरण की प्रक्रिया, दूसरा-माध्यम वर्ग, तीसरा-बाजार, चौथा-संचार माध्यम, पाँचवाँ-बहुउद्देशीय कंपनियों, छठा-आप्रवासन और सातवाँदृसम्पन्नता। ये सात चीजें मिलकर वैश्वीकरण को आधार देती हैं और इनमें से दो चीजें हैं जो कि देशी भाषाओं के अनुकूल हैं। एक है बाजार और दूसरा संचार माध्यम। निश्चय ही वैश्वीकरण के परिप्रेक्ष्य में हिंदी के विकास-विस्तार को इन्हीं दोनों आयामों-बाजार और संचार माध्यम से देखना होगा। कहने की गरज नहीं, वैश्वीकरण की मूल अवधारणा अर्थकेन्द्रित है। अर्थोन्मुखी होने के कारण ही वैश्वीकरण का समूचा प्रासाद, चाहे भाषा को लेकर हो या विचार को, संस्कृति को लेकर हो या तकनीक को, उपभोक्तावादी है।

बैंक एवं व्यवसाय :

बैंक उस वित्तीय संस्था को कहते हैं जो जनता से धनराशि जमा करने तथा जनता को ऋण देने का काम करती है। लोग अपनी-अपनी बचत राशि को सुरक्षा की दृष्टि से अथवा ब्याज कमाने के हेतु इन संस्थाओं में जमा करते हैं और आवश्यकतानुसार समय-समय पर निकालते रहते हैं। बैंक इस प्रकार जमा से प्राप्त राशि को ऋण देकर ब्याज कमाते हैं। आर्थिक आयोजन के वर्तमान युग में कृषि, उद्योग एवं व्यापार के विकास के लिए बैंक एवं बैंकिंग व्यवस्था एक अनिवार्य आवश्यकता मानी जाती है।

राशि जमा रखने तथा ऋण प्रदान करने के अतिरिक्त बैंक अन्य काम भी करते हैं जैसे, सुरक्षा के लिए लोगों से उनके आभूषणादि बहुमूल्य वस्तुएँ जमा रखना, अपने ग्राहकों के लिए उनके चेकों का संग्रहण करना, व्यापारिक बिलों की कटौती करना, एजेसी का काम करना, गुप्त रीति से ग्राहकों की आर्थिक स्थिति की जानकारी लेना देना। अतः बैंक केवल मुद्रा का लेन देन ही नहीं करते वरन् साख का व्यवहार भी करते हैं। इसीलिए बैंक को साख का सृजनकर्ता भी कहा जाता है। बैंक देश की बिखरी संपत्ति को केंद्रित करके देश में उत्पादन के कार्यों में लगाते हैं जिससे पूँजी निर्माण को प्रोत्साहन मिलता है और उत्पादन की प्रगति में सहायता मिलती है।

बैंक कारोबार के विविध वर्गों अंतर्गत चार वर्गों में बाँटा जा सकता है :

जनता से राशि लेकर जमा करना,
जनता को ऋण तथा अग्रिम धन देना,
ग्राहकों के लिए माध्यम बनकर काम करना,
विविध सेवाएँ प्रदान करना।

बैंकिंग कारोबार में हिंदी का प्रयोग— अपेक्षाएं

जैसाकि हम जानते हैं कि भाषा कारोबार का माध्यम होती है। आज यही कारण है कि विश्व समुदाय के कई देश भारत को अपना बाजार मानकर अपने कर्मचारियों को हिंदी की शिक्षा प्रदान कर रहे हैं। उनका मुख्य उद्देश्य उनके व्यवसाय को बढ़ाना होता है। पूरे भारत में जिस प्रकार हिंदी एक संपर्क भाषा के रूप में व्याप्त है वह किसी भी संस्था एवं संगठन के व्यवसाय का मुख्य माध्यम हो सकती है। चूंकि बैंकों का ग्राहक वर्ग मुख्य रूप से हिंदी भाषी है अतः यह उम्मीद की जाती है कि बैंकों में कारोबार की शत प्रतिशत भाषा हिंदी अथवा आधुनिक भारतीय भाषाएं बनें।

भाषा का मुख्य उद्देश्य विचारों का आदान—प्रदान करना है, भाषा केवल संप्रेषण ही नहीं करती है चरित्र का भी उद्घाटन करती है। स्पष्ट है कि यह काम सबसे अच्छे रूप में मातृ भाषा के द्वारा ही हो सकता है। हमारे प्राचीन भारतीय साहित्य में कहा गया है कि:—

मातृभाषा परित्यज्य यो अन्य भाषामुपासते
तत्र याति हि ते देशः यत्र सूर्यो न भास्ते।

अर्थात् जो अपनी मातृभाषा को छोड़कर अन्य भाषा की उपासना करता है, वह देश अंधकारमय हो जाता है।

हिंदी आज न केवल कारोबार की भाषा बल्कि कारोबार में तकनीक आधारित भाषा भी बन गई है। एक ओर तो यह माइक्रोसॉफ्ट कंपनी के कंप्यूटरों में पूरी तरह हिंदी के रूप में प्रदर्शित हो रही है तो दूसरी तरफ यह इंटरनेट और वेब संसार की भाषा बनकर ग्लोबल भाषाओं को कड़ी प्रतिस्पर्धा दे रही है।

बैंकिंग जैसे सेवा क्षेत्र में इस जन—जन की भाषा की उपयोगिता हमेशा रही है। बैंकों के अखिल भारतीय स्वरूप एवं देश के सर्वाधिक पिछड़े एवं वंचित तबके को बैंकिंग सुविधाएं एवं वित्तीय सहायता प्रदान कर उन्हें आर्थिक विकास के प्रगति चक्र से जोड़ने का संकल्प भला हिंदी के बगैर कैसे चल सकता था। बैंक का सीधा संबंध देश की जनता से होता है। बैंकिंग सेवाएं देश के गांव—गांव व दूर दराज के क्षेत्र की जनता तक पहुंच रही है और उनकी समझने व बोलने वाली भाषा स्थानीय भाषा हिंदी ही होती है। इसलिए हिंदी भाषा आज बैंको के लिए कारोबार की जरूरत बन गयी है।

अतः हिंदी के प्रयोग से ग्राहकों की अपेक्षित सेवाएं सहज और सफलतापूर्वक पूरी की जा सकती है। हिंदी से प्रभावित होने वाले बैंकिंग क्षेत्र में सर्वप्रथम परामर्श बैंकिंग है। वास्तव में ग्राहक पहली बार बैंक शाखा में एक उत्सुक ग्राहक के रूप में ही आता है अगर उसकी उत्सुकता एवं जिज्ञासा को उसकी अपनी भाषा में शामिल किया जाए जो ग्राहक और बैंक आसानी से समझते हो, तो परामर्श बड़ा ही सार्थक होगा। अतः ऐसी भाषा हिंदी ही हो सकती है क्योंकि हिंदी के द्वारा ग्राहकों की अपेक्षाओं को आसानी से पूरा किया जा सकता है और ग्राहक संतुष्ट ही नहीं होता अपितु वह हमारा सच्चा मित्र भी बन जाता है। अतः इस भाव को बढ़ाने में हिंदी बहुत ही उपयोगी सिद्ध हो सकती है।

ग्रामीण क्षेत्र में लोगों का जीवन स्तर उठाने में बैंकों की अहम भूमिका होती है। अतः प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र, ऋण, सामाजिक बैंकिंग का ही रूप माना जाता है। आज बैंक अपने कुल ऋण का लगभग एक बड़ा हिस्सा ग्रामीण क्षेत्रों में वितरित करता है। गांव के किसान व कृषि मजदूर सभी स्थानीय भाषा हिंदी को अच्छी तरह से समझते हैं और बोलते हैं। ऐसे में बैंकों द्वारा अपनी कारोबारी भाषा के रूप में हिंदी अपनाना एक राष्ट्रीय दायित्व एवं राष्ट्र की अपेक्षा भी बन जाती है।

आर्थिक जगत के भूमंडलीय परिवेश में पिछले दो दशक से व्यापक परिवर्तन हो रहा है जिसमें से पिछले दशक में आर्थिक जगत में नित नए परिवर्तनों की आँधी सी आ गई है। किसी भी समाज या राष्ट्र के आर्थिक जगत की धूरी उस देश की बैंकिंग व्यवस्था होती है। सामाजिक परिवर्तनों के साथ-साथ आवश्यकताएँ, आकांक्षाएँ और अभिलाषाएँ भी परिवर्तित होती हैं जिससे नव चेतना, नव उमंग का प्रादुर्भाव होता है। इन सबके परिणामस्वरूप बैंकिंग को भी तदनुसार परिवर्तन करना पड़ता है। भूमंडलीकरण के साथ-साथ देशगत परिस्थितियों ने भी बाजार के स्वरूप में लगातार परिवर्तन करना आरंभ किया। इस परिवर्तन से जनसामान्य के जीवन में भी बदलाव आना शुरू हुआ जिसके परिणामस्वरूप उनके आर्थिक जीवन में भी प्रगति की नई किरणें आनी शुरू हुईं और फिर आरंभ हुआ नवधनाढ्य वर्ग जिसने उपभोक्तावाद संस्कृति को बढ़ाना शुरू किया। हमारे देश की उदार आर्थिक नीतियों से विश्व बाजार देश के बाजारों में दिखना आरंभ हुआ जिसे बाजार में नए उत्पादों के आगमन के साथ जनसामान्य में एक आकर्षण पैदा होने लगा। देश की आर्थिक स्थिति के सुधार होने की प्रक्रिया से जीवन शैली में वैभव की झलक मिलने लगी तथा बेहतर सुख और सुविधाओं की मांग बढ़ने लगी। इस प्रकार की आर्थिक प्रगति, सामाजिक परिवर्तन आदि ने जनसामान्य के मन में सपने सजाने शुरू किए तथा हैसियत से बढ़कर जीने की ललक ने व्यक्ति को बैंकों की ओर मुड़ने पर विवश किया। बैंकों ने इस स्थिति का भरपूर लाभ उठाया और नई-नई योजनाओं के साथ बेहतर सेवा प्रदान कर ग्राहक आधार बनाने लगा।

हम भारत के हम भारतीय बैंकिंग कारोबार तथा वित्तीय क्षेत्र की ओर दृष्टिपात करते हैं तो पाते हैं कि ग्रामीण क्षेत्रों में ही नहीं वरन् शहरी क्षेत्रों में भी जनता में वित्तीय साक्षरता का अभाव है। किसी भी देश के पूँजी बाजार का सशक्त होना उसकी सुदृढ़ आर्थिक स्थिति को दर्शाता है परन्तु भारत में पूँजी बाजार में केवल अंग्रेजी का बोलबाला होने से कमाने वाले लगभग 83% भारतीयों को यह नहीं मालूम कि शेयर बाजार क्यों है और क्यों न है? शहरी क्षेत्र में 2.50 लाख रुपए प्रति माह कमाने वालों में से लगभग 50% लोगों को शेयर बाजार के बारे में कुछ पता नहीं है। इसी प्रकार इक्विटी, म्यूच्युअल फंड, वित्तीय प्लानिंग, बीमा, मैडिक्ले, पॉलिसी, टर्म प्लान आदि के बारे में भी बहुत कम जानकारी है। साथ ही ग्रामीण क्षेत्रों में कृषि वित्त के विभिन्न साधनों, प्रौद्योगिकी के उपयोग, अवसरों की विविधता, बाजार सह-बद्ध मूल्यों आदि के बारे में जानकारी/जागरूकता नगण्य है। इसका मुख्य कारण इन क्षेत्रों में हिंदी एवं भारतीय भाषाओं में सामग्री उपलब्ध नहीं होना है। एक सर्वेक्षण के अनुसार म्यूचुअल फंड में निवेश करने वालों की संख्या केवल 45 मिलियन है जो देश की जनसंख्या का मात्र 4% ही है। इक्विटी आदि में सीधे निवेश करने वालों की संख्या में भी हम काफ़ी पीछे हैं। भारत में डीमैट खाताधारियों की संख्या मात्र 15 मिलियन है। देश की 80% आबादी अभी जीवन बीमा, स्वास्थ्य बीमा एवं सामान्य बीमा के कवरेज से बाहर है। देश के मात्र 10% लोगों के पास जीवन बीमा पॉलिसी है तो केवल 0.6% ही गैर जीवन बीमा के अंतर्गत कवर हो पाए हैं। इसका मुख्य कारण वित्तीय साक्षरता का प्रभावी कार्यान्वयन नहीं होना है। वित्तीय साक्षरता की सफलता हिंदी और भारतीय भाषाओं के माध्यम से ही संभव है।

यदि बैंकिंग क्षेत्र की चर्चा करें तो वर्ष, 2013 तक देश में प्रति 100 व्यक्तियों में से सिर्फ 31 व्यक्तियों और प्रति 100 वयस्क व्यक्तियों में सिर्फ 59% व्यक्तियों के पास बैंक खाता था। देश के 51% किसानों को बैंकिंग या अन्य वित्तीय साधनों से ऋण सुविधा नहीं मिल पाती है क्योंकि वे बैंकिंग की जटिल प्रक्रिया और भाषाई अवरोध के कारण साहूकारों के पास जाना पसंद करते हैं। देश में डेबिट कार्ड धारकों की संख्या % एवं क्रेडिट कार्ड धारकों की संख्या अभी भी बहुत कम ही है। बैंकिंग क्षेत्र में हाल ही में एक परिवर्तन प्रधानमंत्री जन-धन योजना से हुआ है। देश में 25 करोड़ नए बैंक खाते खोले गए। इस योजना की सफलता का मुख्य कारण रहा—हिन्दी एवं भारतीय भाषाओं के प्रयोग द्वारा सुदूर क्षेत्रों के जन-जन तक पहुँचना। 'मेरा खाता—भाग्य विधाता' जैसे स्लोगन अत्यंत कारगर सिद्ध हुए। किन्तु खाता खोल देने मात्र से ही यह योजना सफल नहीं हो सकती। इन करोड़ों खातेदारों को बैंकिंग की दैनिक गतिविधियों से जोड़ना सबसे बड़ी चुनौती है, अभी तक बैंकिंग उद्योग इन्हें अपनी भाषा में पास-बुक एवं रुपे कार्ड भी नहीं दे पाया है। इस चुनौती से निपटने का माध्यम भी हिन्दी और भारतीय भाषाएँ ही हो सकती हैं।

इस स्थिति को भाँपते हुए निजी क्षेत्र के बैंकों ने रिटेल व्यावसाय को बढ़ाने के लिए अर्द्धशहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में प्रवेश कर अपना अंग्रेजी चोला उतार फेंका है और वे राष्ट्रीयकृत बैंकों को चुनौती दे रहे हैं। मार्केटिंग में अपनी गढ़ी हुई हिंदी को स्थापित करने की होड़ मची हुई है। राजस्थान उच्च न्यायालय के आदेश के बाद बैंकिंग व्यवहार में कोर बैंकिंग सॉल्यूशन में भी हिंदी का समावेश कर बैंकों ने वित्तीय प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में एक नए भाषाई परिवेश की शुरुआत की है। इलैक्ट्रॉनिक और प्रिंट मीडिया ने भी हिंदी की आर्थिक पत्रकारिता के क्षेत्र में दस्त क देकर व्याटवसायिक हिंदी के मुहावरे को लोकप्रिय बनाने का प्रयत्न किया है।

इस प्रकार व्यापारी व्यवसाय के बाह्य जगत में तो हिंदी और भारतीय भाषाएँ दिखाई देने लगी हैं किन्तु इनके आंतरिक कार्यों में अंग्रेजी का ही बोलबाला है। इनकी नीतियाँ और उनके पालन में हिंदी और भारतीय भाषाएँ कहीं नहीं हैं। हिंदी और भारतीय भाषाओं का प्रयोग केवल तात्कालिक व्याकवसायिक हितों को साधने के लिए हो रहा है। मैं समझता हूँ कि हमारे सामने एक जबर्दस्त प्रश्न है कि भारत में भारतीय भाषाओं और अंग्रेजी के प्रयोग के बीच संतुलन कैसे खोजें? ऐसा संतुलन जिसके आधार पर हम देश के अधिकाधिक लोगों की भागीदारी वित्तीय एवं आर्थिक क्षेत्र को सुदृढ़ बनाने के लिए कर सकें। देश में इसकी अपार संभावनाएँ मौजूद हैं।