అసలు కారణం

ఒకటో తారీఖు అవటం వలన ఆరోజు బ్యాంక్ చాలా సందడిగా, రద్దీగా ఉంది. సాధారణంగా నెల మొదటివారం రష్ ఎక్కువగా ఉంటుంది. రిటైరైన పెన్షనర్స్‌తో, ఫ్యామిలీ పెన్షనర్స్‌తో నిండివుంటుంది. వాళ్లల్లో వాళ్లు మాట్లాడుకోవటంతో వచ్చే రణగొణ ధ్వని రైల్వే ప్లాట్‌ఫారంని గుర్తుకుతెస్తోంది. బ్యాంక్‌లోను, ఆవరణలోను ఎదురుగానున్న కిళ్లీ, టీ కొట్లోనూ వీళ్లే. కొంతమంది వృద్ధులు తమ పిల్లలు, మనుమల సహాయంతో వస్తుంటారు.

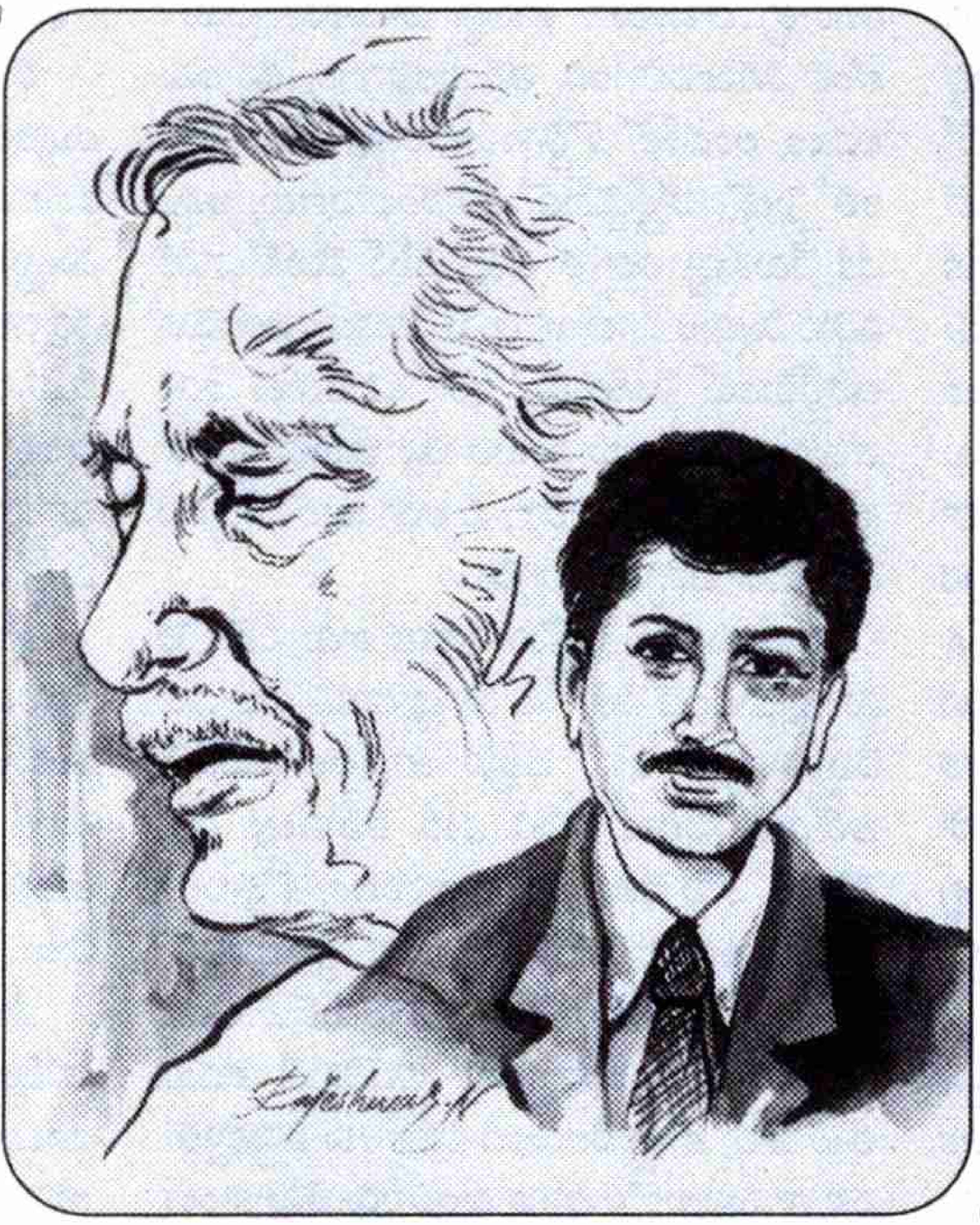
నేను ఆ బ్రాంచ్‌కి మేనేజర్‌గా వచ్చి యింకా నెలరోజులు కూడా పూర్తికాలేదు. నేను ఆ వృద్ధుల అవస్థలు గమనిస్తూనే ఉన్నాను. దాదాపు అందరూ అరవై ఏళ్లు, ఆ పైబడిన వయసుగలవారే! వాళ్ల అవస్థలు చూస్తూంటే నాకు జాలి కలిగింది. సాధారణంగా మొదటివారం ఎక్కువ పని ఉండటం వల్ల, వీళ్ల పెన్షన్ డబ్బులు చేతికందేసరికి చాలాసేపు పడుతుంది. పదిగంటలకి వచ్చినవాళ్లలో కూడా కొంతమంది ఏ రెండుమూడు గంటలకో కానీ బయటపడలేరు. ఏమయినా నా స్టాఫ్‌ని నేను అభినందించక తప్పదు, ఎందుకంటే రెండున్నరకే పని పూర్తికావలసి ఉన్నా, ఓపిగ్గా అందరికీ పేమెంట్స్ చేస్తున్నారు. దాదాపు నాలుగువరకూ, ఎవర్నీ నిరాశ పర్చకుండా. అయితే ఆ క్యూలో గంటలతరబడి వాళ్లు నిలబడటం, నాకు చాలా బాధ కలిగించింది. ఈ సమస్యనెలాగైనా పరిష్కరించి పెన్షనర్లకు యిబ్బంది తగ్గించాలని మరునాడు ఓ స్టాఫ్ మీటింగ్ పెట్టించాను, ఆలస్యానికి అసలు కారణం తెలుసుకోవడానికి.

''క్యాష్ పేమెంట్స్ కౌంటర్లు రెండు మాత్రమే ఉండటం వలన ఆలస్యం అవుతున్నది. క్యూలో ఎక్కువసేపు వేచి ఉండవలసి వస్తోంది. అందుకోసం, మొదటివారం కనీసం అయిదో తారీఖు వరకైనా, మనం ఎలాగోలాగ మేనేజ్ చేసి, యింకో క్యాష్ కౌంటర్ తెరిస్తే కొంచెం పని వేగమవుతుంది'' అన్నారు ఆ బ్రాంచ్‌లో బాగా అనుభవంగల సీనియర్ అసిస్టెంట్ రామారావు.

అతని అభిప్రాయాన్ని అందరూ బలపర్చారు. నాకు కూడా అది సబబేననిపించింది. ఆ మరుసటి రోజునుండీ, ఆవిధంగా చెయ్యడానికి నిశ్చయించుకొని, వాళ్లతో అన్నాను. ''అలాగే చేద్దాం. అయితే, ప్రతి ఒక్కరూ తమ సహకారం అందించాలి. కష్టమర్స్‌ని, ముఖ్యంగా వృద్ధులను, పెన్షనర్లను వేగంగా డిస్పోజ్ చెయ్యాలి. కష్టమర్స్ సర్వీస్‌లో ప్రతివారూ పాలుపంచుకోవాలి!'' అని.

నాతో అందరూ ఏకీభవించారు.

ఆ మరుసటిరోజు నుండి పరిస్థితి గమనిస్తున్నాను. మా స్టాఫ్ నిజంగా అన్నమాట నిలబెట్టుకున్నారు. వాళ్లు చాలా వేగంగా, చకచకా పనిచేస్తున్నారు. వాళ్లని అభినందించాను.



అయితే, రెండుమూడు నెలలు గడిచిన తర్వాత ఒక విషయం గమనించాను. ఎంత త్వరగా పని జరుగుతున్నప్పటికీ, పూర్వంకన్నా ఓ అర గంట మాత్రమే క్లోజింగ్ సమయం తగ్గుతున్నది. అంతే! రద్దీకూడా మొదటివారంలో పెద్దగా తగ్గలేదు. కారణమేమిటో తెలుసుకోవాలని, కొంతమంది పెన్షనర్స్‌ని స్వయంగా అడిగాను కూడా! పూర్వంకన్నా ప్రస్తుతం తమ పని వేగంగా జరుగుతున్నదని ఒప్పుకున్నారు వాళ్లు. 'అయితే మరెందుకీ రద్దీ!'

మరోసారి, దాదాపు మూడున్నర వరకూ బెంచీపై కూర్చొని మాట్లాడుకుంటున్న వాళ్లనడిగాను.

''ఏం బాబాయ్‌గారూ! ఇంకా పేమెంట్ దొరకలేదా, కూర్చున్నారు'' అని.

''దొరికింది బాబూ!'' అన్నాడాయన.

''మరేం కూర్చున్నారు? మీలో యింకా ఎవరైనా పెన్షన్ యింకా తీసుకోలేదా?'' అడిగాను.

''అందరం తీసుకున్నాం'' అని నావైపు ఏదోలా చూసి వెళ్లిపోయారు వాళ్లు. తర్వాత ఓరోజు కష్టమర్స్ సర్వీస్ మీటింగ్ పెట్టి ప్రత్యేకంగా కొంతమంది పెన్షనర్స్‌ని పిల్చాను, వాళ్ల సమస్యలు వినడానికి. అయితే ఎవరికీ బ్యాంక్ మీద ఎలాంటి అభియోగం లేదు. అందరూ, తమ పని వేగంగా జరుగుతున్నందుకు తమ సంతోషం వెలిబుచ్చారు కూడా. స్టాఫ్ మంచి సర్వీస్ యిస్తున్నారని మెచ్చుకున్నారు. నాకు చాలా సంతోషమనిపించింది.

అయితే, అసలు సందేహం మాత్రం తీరలేదు. అన్నీ సరిగ్గానే ఉన్నా రద్దీ ఎందుకు? కారణమేమిటి? నాతో కొంచెం పరిచయం ఏర్పడిన రిటైరైన మాస్టర్‌గారు రామనాథం గారి ద్వారా ఎట్టకేలకు నా సందేహం తీరింది.

''పెన్షన్ వచ్చేరోజు గురించే మేము ఎప్పుడూ ఎదురుచూసేది! ఆరోజు మాకు నిజంగా పండుగే! ఎందుకంటే ఆరోజు మేము, మా తోటివాళ్లందర్నీ కలుసుకుంటాం. ఒకరి కష్టసుఖాలొకరు విచారించుకుంటాం. ఎవరి పిల్లలెవర్ని ఎలా చూసుకుంటున్నారో చర్చల్లోకొస్తుంది. మాలో చాలామందికి ఆ ఒక్కరోజు తప్పించి మిగతా రోజులు యిల్లు ఓ బందిఖానాగా మారుతుంది. మాకు మా పిల్లలపై ఆధారపడకా తప్పదు, వాళ్లు చెప్పినట్లు వినకా తప్పదు. మా సమస్యలు ఒకరితో మరొకరు చెప్పుకుని కాస్త స్వాంతన పొందుతాం. నాకింకా నయం. కొంతమందికి, వాళ్ల పిల్లలు పెన్షన్ డబ్బులు లాక్కుని కూడా వాళ్లని సరిగ్గా చూడరు, పట్టించుకోరు. మా కష్టసుఖాలు చర్చించుకునేందుకు కూడా మాకు స్వేచ్ఛా, స్వాతంత్ర్యాలు లేవు. ఒక్క పెన్షన్‌రోజు మాత్రం మేం యిక్కడ ఒకరినొకరు కలుసుకుని, మా బాధలు ఒకరితో ఒకరు పంచుకొని, గడిచిన పాతరోజులు తలుచుకుంటూ, అనుభవాలు నెమరువేసుకుంటూ, గడిపేస్తాం! అందుకు, మీ బ్యాంకే ఒక వేదిక! ఇక్కడ మీరు ఆరోజు మా పని వేగంగా తెమిల్చి పొమ్మన్నా పోలేం!'' అన్నాడతను చెమర్చిన కనులతో.

అప్పటికి నాకు అసలు కారణం తెలిసి, ఈ విషయమై నేనేమీ చేయలేనని అర్థమైంది.

-డి.వి.డి. ప్రసాద్ (పదంపూర్)