

MUKA SEPULUH

DARI KACA MATA

Dr Hakimah Yaacob
Profesor Madya di Fakulti
Undang-Undang, Universiti
Kebangsaan Malaysia (UKM)



Dari segi pembayaran serta tuntutan balik, layanan kepada golongan miskin adalah masih sama dengan golongan yang berkeupayaan”

Kenapa kita tidak menawarkan perbankan untuk golongan miskin tanpa faedah atau mungkin tanpa kos pengurusan”

Bank harus dilihat sebagai satu mekanisme membantu golongan yang kurang mampu dan membantu di dalam merapatkan jurang ekonomi”

Pinjaman tanpa faedah untuk rakyat miskin

Biasa sudah kita semua tahu bahawa sistem perbankan yang ada pada hari ini adalah yang berasaskan faedah. Biasa sudah rakyat bawahan dan miskin dilayan sama rata dari segi faedah dengan syarikat gergasi yang sudah mantap kewangannya. Biasa juga kita mendengar rintihan dan komen persatuan pengguna terhadap sistem perbankan yang tidak adil dan kurang tulus.

Perbankan untuk rakyat miskin juga bukanlah sesuatu yang hijau di telinga kita. Sistem perbankan digalakkan untuk memastikan terdapatnya 'penyertaan kewangan' daripada semua pihak, sama ada yang miskin atau yang berkemampuan. Namun, dari segi pembayaran serta tuntutan balik, layanan kepada golongan miskin adalah masih sama dengan golongan yang berkeupayaan.

Dalam perkara ini, satu kajian telah dilakukan oleh German Volksbanken Raiffeisenbanken (VR) Group, TeamBank di Jerman tentang kedudukan dan kehendak pelanggan. Hasil daripada kajian berkenaan didapati bahawa pelanggan bank adalah sensitif tentang harga dan mereka me-

merlukan keadilan dalam perbankan.

Pelanggan juga tidak menyukai tawaran yang dibuat oleh bank untuk tempoh tertentu contohnya seperti "Rebutlah peluang keemasan membuat pinjaman daripada bank kami dan nikmati rebat serta hadiah menarik. Tawaran ini sah sehingga Mei sahaja".

Perkenal sistem 'keadilan'

Dalam reaksi yang diberikan, mereka menganggap bahawa tawaran sebegini adalah bersifat eksploitatif (mengambil kesempatan terhadap pelanggan). Berikutan itu, Teambank telah memperkenalkan sistem 'keadilan' di dalam bank mereka dikenali sebagai *easycredit* kerana mereka yakin bahawa pembaharuan ini adalah sesuatu yang dinanti-nantikan oleh pelanggan.

Tebank memberi tempoh percubaan 30 hari kepada pelanggan dan jika mereka tidak menyukai sistem itu, mereka harus memulangkan kembali wang pinjaman tanpa sebarang faedah. Yang menariknya, sistem yang diperkenalkan ini tidak meletakkan faedah.

Insurans pula adalah pilihan

dan bukannya sesuatu yang diwajibkan. Malah, sebarang penalti lambat bayar juga dihapuskan. Bank ini juga menawarkan pakej perlindungan yang memberikan peluang bayaran balik dalam masa yang singkat sekiranya pelanggan ditimpa malapetaka yang tidak diduga.

Bagi Teambank, pelanggan bukanlah pihak yang menjadi tempat untuk dihukum atau disalahkan. Mereka menganggap pelanggan adalah pendeposit yang mampu memberikan mereka keuntungan.

Sehingga hari ini, bank ini mempunyai 600,000 pelanggan dan keuntungan sebanyak 167 juta euro (RM762 juta). Mungkin kisah Teambank adalah sesuatu yang kita suka dengar tetapi bukanlah sesuatu yang mudah dilakukan bagi pihak perbankan.

Cuma yang pasti apabila manusia sudah jemu dengan sikap perbankan yang biasa dan semua bank melakukan perkara yang sama atas dasar keuntungan semata-mata, manusia mungkin terasa sudah tiba masanya ada bank yang berani berubah.

Oleh yang demikian, sudah tiba masanya untuk rakyat miskin dan golongan yang kurang berkemampuan diberi pinjaman tanpa sebarang faedah atau keuntungan atau penalti.

Pihak bank ada menyediakan perbankan untuk wanita, untuk graduan, untuk ahli perniagaan, untuk pelajar, dan sebagainya. Kenapa kita tidak menawarkan perbankan untuk golongan miskin tanpa faedah atau mungkin tanpa kos pengurusan.

Sebagai permulaan, mungkin program tanggungjawab sosial korporat (CSR) pihak bank boleh menjurus kepada memberi pinjaman kepada golongan yang layak tanpa sebarang faedah contohnya menjadikan penjaja kecil sebagai pembekal utama barangan runcit dengan pinjaman tanpa faedah.

Bayaran balik yang dibuat perlu diagih kembali kepada golongan yang memerlukan. Pusingan ini secara tidak langsung membabit-

kan pihak bank dalam aktiviti yang menjurus kepada kebaikan komuniti.

Kegagalan pihak pelanggan untuk membayar bukanlah masanya untuk dihukum. Ia lebih bersifat pinjaman yang diberikan kepada komuniti dan pihak bank tidak mengalami kerugian kerana ia diisytihar sebagai CSR yang boleh ditolak daripada cukai. Penulisan ini bukanlah mengajak sistem perbankan untuk mencipta perbezaan di dalam layanan perbankan.

Layanan lebih untuk golongan kurang mampu

Tetapi, artikel ini mengajak untuk memberi layanan yang lebih kepada golongan yang kurang mampu dan apabila mereka sudah sampai pada tahap yang dikatakan mampu untuk bersaing, maka layanan haruslah sama rata. Ini bertujuan untuk memberi ruang kepada mereka supaya mampu bersaing dengan bantuan yang diberikan.

Konsep perbankan yang beretika serta menerapkan unsur tanggungjawab sosial adalah elemen penting yang harus diterapkan oleh sistem perbankan. Bank harus dilihat sebagai satu mekanisme membantu golongan yang kurang mampu dan membantu di dalam merapatkan jurang ekonomi yang ada pada hari ini, sekali gus menaikkan taraf ekonomi rakyat.

Fasiliti perbankan dari segi terma serta tuntutan balik harus ada elemen tabarru bagi golongan yang kurang mampu. Sistem penyelesaian konflik antara bank dan golongan ini tidak memerlukan mahkamah yang akhirnya membebaskan pelanggan. Konsep alternatif seperti mediasi harus diterapkan demi menjaga kepentingan kedua-dua pihak.

Hari Guru bakal disambut beberapa hari lagi. Ikuti pandangan dan kupasan Timbalan Menteri Pendidikan, Datuk P. Kamalanathan, mengenai peranan, sumbangan dan erti sambutan itu kepada semua lapisan masyarakat di seluruh negara, esok.