

## บทความพิเศษ: การให้บริการ Microfinance ในประเทศ Mexico

นายสมบุรณ์ จิตเป็นธม  
ผู้อำนวยการ ฝ่ายนโยบายความเสี่ยง  
ธนาคารแห่งประเทศไทย

ช่วงสัปดาห์ก่อน ผมได้มีโอกาสเดินทางไปศึกษาดูงานการให้บริการ Microfinance ของประเทศ Mexico มีหลายประเด็นน่าสนใจจึงอยากจะมาเล่าให้ท่านผู้อ่านทราบ

ประเทศ Mexico มีประชากรในระดับรายได้น้อย มีชีวิตความเป็นอยู่อย่างยากจนถึงประมาณ 60% รัฐบาลจึงให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาความยากจนนี้ และนโยบายสำคัญคือ การให้เงินช่วยเหลือคนจนโดยตรง รวมถึงการผลักดันด้าน financial inclusion ซึ่งจะขยายความในลำดับต่อไป

ก่อนอื่นผมขอบอกก่อนว่า ผมไม่ได้มีเจตนาที่จะสนับสนุนหรือแสดงความเห็นเกี่ยวกับนโยบายการแจกเงินว่าดีหรือไม่ดี เพียงแต่ต้องการปูพื้นว่ารัฐบาลมีการแจกเงิน จึงต้องมีกลไกในการแจกจ่ายเงินได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

นอกเหนือจากความจำเป็นที่ต้องมีกลไกการแจกเงินอย่างมีประสิทธิภาพตามข้างต้นแล้ว นโยบายที่ต้องการพัฒนาระดับมาตรฐานความเป็นอยู่อย่างยั่งยืนคือ ให้มีการส่งเสริมให้ประชาชนที่ยากจนในชนบทมีความรู้ในด้านการเงิน (financial literacy) ควบคู่กับการให้ประชาชนเหล่านี้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ (access to financial services) เพื่อเป็นฐานรากสำคัญให้ประชาชนสร้างอาชีพและพัฒนาระดับความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

อันนี้จึงเป็นที่มาของแนวคิดที่เรียกว่า financial inclusion ซึ่งเป็นเรื่องของกระบวนการส่งเสริมให้ความรู้แก่ประชาชนในกลุ่มด้อยโอกาสจนถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนกลุ่มนี้ซึ่งเดิมไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินและพัฒนาบริการให้มีคุณภาพตรงกับความต้องการ ส่วน microfinance เป็นระบบการให้บริการทางการเงิน จึงเป็นกลไกที่สำคัญเพื่อผลักดัน financial inclusion และในความเข้าใจทุกๆ ไปนัยของ 2 คำนี้ก็แทบจะเหมือนกัน

Microfinance: หัวใจสำคัญของการให้มีบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงก็จะต้องดูจากประเภทของบริการ (products) ว่าตรงกับความต้องการของประชาชนกลุ่มที่ใช้ ในกรณีนี้คือกลุ่มลูกค้าที่เน้นการค้าอาจเรียกว่ากลุ่ม C ลบ และ D คือรายได้ต่ำสุดในสังคม และสถานที่ให้บริการ (outlets) ทั้งนี้ ในประเทศ Mexico นั้น หลักใหญ่ของบริการด้าน microfinance คือ 1) บริการด้าน

บัญชีเงินฝาก (และถอน) ไม่ว่าจะบัญชีขนาดเล็กแค่ไหนก็ตาม เพื่อเป็นการส่งเสริมการออม 2) บริการด้านสินเชื่อขนาดเล็ก (ตั้งแต่ 50 ดอลลาร์สหรัฐฯ) ส่วนสถานที่ให้บริการนั้น สถาบันการเงินสามารถแต่งตั้งตัวแทน (agents หรือ correspondents) เพื่อให้บริการลูกค้าที่ห่างไกลได้ หรือแม้แต่ลูกค้ากลุ่มภาคแรงงานในเขตเมืองที่ต้องทำธุรกรรมหลังเวลางานเท่านั้น

สถาบันการเงินประเภทที่ให้บริการ microfinance อาจเป็นธนาคารชนิดพิเศษ คือได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ (แต่มีระดับคล้ายๆ การจำกัดประเภทธุรกรรม หรือ restricted license ของบ้านเรา) ซึ่งเป็นการอนุญาตให้ประกอบธุรกิจพื้นฐาน (รับฝาก และให้สินเชื่อ) มีเงินกองทุนไม่มาก แต่ถูกกำกับโดย regulator ซึ่งมีชื่อว่า Comision Nacional Bancaria Y De Valores และอยู่ภายใต้กรอบกฎกติกาเหมือนธนาคารพาณิชย์ทั่วไป เช่น การดำรงเงินกองทุนตามมาตรฐานของ BIS การตั้งสำรองเมื่อหนี้เสีย และถูกตรวจสอบสม่ำเสมอ เป็นต้น สถาบันการเงิน microfinance ที่ได้มีโอกาสไปคือ Compartamos Bank (จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์) และ FinComun เป็นสถาบันการเงินขนาดเล็ก โดยทั้งคู่มีสาขาพอสมควร แต่กรณีของ FinComun นั้น เน้นชาวบ้านยากจนในตัวเมือง Mexico City

การให้บริการเงินฝากนั้น กลไกส่งเสริมให้สามารถรับเงินจากประชาชนในวงกว้างที่มีประสิทธิภาพคือ การที่ธนาคารสามารถแต่งตั้งบริษัท Telecom (คล้ายๆ กับบริษัทไปรษณีย์ของไทย) เป็นผู้รับฝากเงินแทน ซึ่งเป็นองค์กรของรัฐบาล แต่บริหารจัดการแบบเอกชน มีเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ สิ่งที่ผมประทับใจมากคือ การรับฝากเงินนั้น เป็นลักษณะ real-time เหมือนฝากที่สาขาของธนาคารเอง ตัวอย่างเช่น ลูกค้านำเงินไปที่เคาน์เตอร์ของบริษัท Telecom โดยถือบัตร debit card (คล้ายๆ กับบัตร ATM ของบ้านเรา) ไม่ต้องกรอก slip เพียงแต่รูบัตรที่เครื่อง POS (คล้ายๆ เครื่องรูบัตรเครดิตทั่วไป) กดรหัส PIN และยื่นเงินที่ต้องการฝาก หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ของบริษัท Telecom ก็ทำการนำข้อมูลเข้าระบบ และพิมพ์ใบเสร็จเพื่อเป็นการยืนยันการทำธุรกรรม ทั้งนี้มีค่าธรรมเนียมการรับเงินฝากประมาณ 24 บาท สำหรับเงินฝาก 1,500 บาท (ซึ่งส่วนตัวผมก็รู้สึกไม่ค่อยชอบเท่าไร แต่โครงสร้างอัตราค่าธรรมเนียมเป็นอัตราก้าวหน้าเพื่อช่วยเหลือผู้ฝากรายย่อย)

ประเด็นสำคัญที่ทำให้ทุกอย่างเป็น real-time คือ ณ ขณะที่ลูกค้านำเงินมาฝากนั้น เงินดังกล่าวถือเป็นของบริษัท Telecom และระบบคอมพิวเตอร์ก็ทำการตัดลดบัญชีเงินฝากของบริษัท Telecom ที่มีอยู่กับธนาคารของลูกค้าเงินฝาก ขณะเดียวกันก็เพิ่มยอดเงินฝากในบัญชีของลูกค้าที่ธนาคารนั้นทันที ดังนั้นบริษัท Telecom ซึ่งปัจจุบันรับเป็น agent ให้ธนาคารขนาดใหญ่ 8 แห่งของประเทศ Mexico มีระบบ computer ที่เชื่อมโยง host-to-host กับธนาคารทั้ง 8 แห่งนั้น การถอนเงินที่สาขาบริษัท Telecom ก็สามารถทำได้เช่นกัน โดยมีขั้นตอนเหมือนกัน และเป็นระบบ real-

time โดยมีกลไกตัดบัญชีเหมือนการรับฝากเงิน และที่สำคัญคือบริษัท Telecomm มีศูนย์กลางที่ติดตามฐานะปริมาณเงินสดของที่ทำกรบริษัท Telecomm ทุกแห่ง และบริหารเงินสดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท Telecomm เอง

มาถึงตรงนี้ก็อยากจะเล่ากรณีธนาคาร Wal-Mart Bank ที่เข้าไปเยี่ยมชมมาด้วย เดิม Wal-Mart คือร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ของประเทศสหรัฐอเมริกา และมีที่ประเทศต่างๆหลายแห่ง รวมทั้งประเทศ Mexico ด้วย (คล้ายๆ Tesco Lotus และกลุ่มลูกค้าก็ประเภทเดียวกัน) แต่ปัจจุบันได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในประเทศ Mexico ธนาคารพาณิชย์และร้านค้าปลีกแยกเป็นคนละนิติบุคคล แต่อยู่ในกลุ่มโฮลดิ้งเดียวกัน Wal-Mart Bank มีสาขา ร้าน Wal-Mart เกือบทุกที่ แยกมุมอย่างชัดเจนไม่ปะปนกัน แต่ Wal-Mart Bank แต่งตั้งร้าน Wal-Mart เป็น agent รับฝากถอนเงิน ทำธุรกรรมที่จุดชำระเงินค่าสินค้า (check out line) เพิ่มเติมเพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้า ในช่วงเวลาที่สาขา Wal-Mart Bank ปิด และลด traffic ที่สาขาคด้วย โดยมีกลไกการรับฝาก/ถอนเหมือนบริษัท Telecomm

ด้านสินเชื่อของ microfinance ของ 2 สถาบันการเงินที่ได้ดูมานั้น เป็นการให้สินเชื่อเพื่อเป็นทุนหมุนเวียนในการประกอบธุรกิจ เนื่องจากประเทศ Mexico ไม่มีเพดานอัตราดอกเบี้ย อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ microfinance นี้อยู่ที่ระดับ 60 - 90% ต่อปี โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 70% ต่อปี ซึ่งจัดว่าสูงมาก (อัตราดอกเบี้ยพันธบัตรรัฐบาลประมาณ 4% ดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ไปประมาณ 1 - 2% อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ prime rate ประมาณ 6 - 7%) อัตราดอกเบี้ยนี้สะท้อนจากความเสี่งของลูกค้า ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของผู้ให้สินเชื่อ เพราะเป็นกระบวนการที่ต้องใช้คนมาก (วิเคราะห์สินเชื่อ การคลุกคลีกับลูกค้า การติดตามลูกหนี้อย่างใกล้ชิด) ตลอดจนต้นทุนเงินฝากส่วนใหญ่สินเชื่อนี้มีระยะเวลาไม่นานคือ 20 - 30 สัปดาห์ ให้สินเชื่อรายละประมาณ 50 - 100 ดอลลาร์สหรัฐฯ ในก้อนแรก เมื่อจ่ายชำระครบแล้วก็สามารถขอกู้สินเชื่อที่สองได้ในจำนวนที่สูงขึ้นและดอกเบี้ยที่ถูกลง ข้อสำคัญคือเมื่อเริ่มกู้แล้ว ข้อมูลจะเริ่มเข้าสู่ระบบ credit bureau ทันที การให้สินเชื่อนี้จะใช้เวลา 2 - 3 วันในการพิจารณา และเป็นจำนวนวันที่แน่ชัด ส่วนใหญ่ไม่ต้องวางหลักประกัน (เพียงแค่แสดงหลักฐานการมี TV ตู้เย็น เป็นต้น) หรืออาจจะเป็นสินเชื่อที่ให้แก่สมาชิกในกลุ่มชาวบ้าน และอาศัยความสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่มช่วยกันดูแลติดตามการจ่ายชำระของแต่ละคน โดยวิธีนี้สมาชิกทั้งกลุ่มจะประชุมทุก 1 - 2 สัปดาห์ โดยมีเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารประสานงานการจัดประชุมและเข้าร่วมประชุมเพื่อติดตามการทำธุรกิจของสมาชิกแต่ละคน และประเมินภาระการจ่ายหนี้ จึงเป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องใช้เวลาทำความรู้จักกับลูกค้าอย่างจริงจัง

การเริ่มต้นที่ข้อมูลลูกค้าเข้าสู่ระบบ credit bureau นั้นเป็นเรื่องสำคัญ เพราะนานๆ เข้าลูกค้าก็สามารถขยับสู่การรับบริการจากสถาบันการเงินต่างๆ ไปที่มีอัตราดอกเบี้ยถูกลงและวงเงินสูงขึ้นตามการเติบโตของธุรกิจด้วย ซึ่งคือนัยของกระบวนการ financial inclusion นั่นเอง

การแจกเงินของรัฐบาลให้คนจนโดยตรง: เป็นการให้แบบมีเงื่อนไขคือ กลุ่มผู้หญิงรายได้ต่ำ (จำตัวเลขไม่ได้) มีครอบครัว มีลูกที่อยู่ระหว่างการเรียน และมีประวัติเกี่ยวกับการพาลูกกลับไปบริการฉีดวัคซีนต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นการแจกเงินคือกลไกกระตุ้นให้คนจนพยายามพัฒนาระดับการศึกษาและการดูแลสุขภาพสุขด้วย เดิมวิธีการแจกเงินรัฐบาลใช้คนเดินแจก แต่มีปัญหาล่าช้า เงินรั่วไหล ตลอดจนเป็นการสร้างอิทธิพลแก่กลุ่มบุคคลโดยปริยาย รัฐบาล Mexico ก็พยายามปรับเปลี่ยน ในปัจจุบัน BANSEFI ซึ่งเป็นองค์กรของรัฐได้พัฒนาระบบและกลไกการจ่ายเงินโดยอาศัยร้านชำตามชนบทเป็นจุดจ่ายเงิน ร้านพวกนี้มีชาวบ้านเป็นเจ้าของร่วม (community stores) ซึ่งน่าจะคล้ายๆ สหกรณ์ร้านค้าของเรา ชาวบ้านที่มีสิทธิ์ได้รับเงินแจกก็สามารถเบิกเงินสดได้สะดวกใกล้บ้าน โดยจะมีบัตรคล้ายๆ บัตร ATM ที่รัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์นี้โดยเฉพาะสามารถมาที่ร้านค้าดังกล่าว ทำการรูดบัตรกด PIN และเครื่อง POS ก็จะอ่านลายนิ้วมือประกอบด้วย หลังจากขั้นตอนพิสูจน์ตัวตนเรียบร้อยก็จ่ายเงินสดพร้อมพิมพ์ใบเสร็จยืนยัน ก็เป็นอันเรียบร้อยอย่างรวดเร็ว

ประสบการณ์ที่ได้จากครั้งนี้ คิดว่าน่าจะเอามาใช้ได้ในระบบธนาคารพาณิชย์ของไทย โดยเฉพาะให้มี agent ของธนาคารพาณิชย์เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงบริการพื้นฐาน (ฝาก ถอน โอน) ของสถาบันการเงินได้ แต่ประเด็นสำคัญคือ agent นั้นต้องมีระบบ IT ที่ดี รองรับธุรกรรมแบบ real-time เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบ และป้องกันปัญหาความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ และมีระบบการแยกลูกค้าอย่างชัดเจนไม่ปะปนกับธุรกรรมของ agent ตลอดจนต้องมีระบบธรรมาภิบาลที่ดีด้วย คือไม่ผูกเงื่อนไขหรือพยายามบังคับ จูงใจให้ลูกค้าต้องซื้อขายสินค้าของ agent ด้วย ซึ่งผมคิดว่าในบ้านเราก็น่าจะมีผู้ประกอบการหลายรายพร้อม และมีศักยภาพที่จะเป็น agent ให้สถาบันการเงินได้ เพื่อประโยชน์ของทุกฝ่ายครับ.--จบ--

---

บทความนี้เป็นข้อคิดเห็นส่วนบุคคล จึงไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของธนาคารแห่งประเทศไทย  
เผยแพร่ในหนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ ฉบับวันที่ 25 – 27 กุมภาพันธ์ 2553