

การปรับปรุงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์

นายสมบูรณ์ จิตเป็นธม ผู้ช่วยผู้ว่าการ สายนโยบายสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เปิดเผยว่า ภายใต้บริบทที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า ตลอดจนกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้กว้างขวางขึ้น ธปท. จึงปรับปรุงหลักเกณฑ์เรื่องช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ให้มีความยืดหยุ่นและเท่าทันการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่ถูกลง ตรงความต้องการ และมีทางเลือกที่หลากหลาย ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์ก็สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคารพาณิชย์ได้ดีขึ้น

สาระสำคัญของเกณฑ์ฉบับใหม่นี้ คือ การให้ความยืดหยุ่นและคล่องตัวแก่ธนาคารพาณิชย์ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบและช่องทางให้บริการ โดยแบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. สาขาของธนาคารพาณิชย์ จะมีรูปแบบยืดหยุ่นขึ้น ทั้งเรื่องธุรกรรม วันเวลาทำการ และให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ mobile banking

2. การแต่งตั้งตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ (Banking agent) ซึ่งเป็นเรื่องที่อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์แต่งตั้งได้อยู่แล้ว โดยธนาคารพาณิชย์สามารถแต่งตั้งตัวแทนไม่ว่าจะเป็น ธนาคารพาณิชย์อื่น สถาบันการเงินเฉพาะกิจ และไปรษณีย์ ซึ่งเกณฑ์ใหม่ได้ขยายให้ครอบคลุมนิติบุคคลอื่นที่มีคุณสมบัติเหมาะสมด้วย

ทั้งนี้ ตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ สามารถให้บริการ รับฝาก ถอน โอน ชำระเงิน สำหรับลูกค้ารายย่อย ซึ่งตามหลักเกณฑ์นี้ ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจะเป็นผู้พิจารณาคัดเลือกตัวแทนที่มีคุณสมบัติเหมาะสม สอดคล้องกับกลยุทธ์การให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ นอกจากนี้ ตัวแทนที่ธนาคารพาณิชย์เลือกแต่งตั้ง จะต้องมีส่วนที่ให้บริการเป็นหลักแหล่งที่ชัดเจน มีเครื่องมือและระบบการให้บริการรองรับการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย โดยประเด็นสำคัญธนาคารพาณิชย์ต้องดูแลรับผิดชอบการให้บริการของตัวแทนเสมือนหนึ่งเป็นผู้ให้บริการเอง

อนึ่ง ตัวแทนของธนาคารพาณิชย์เป็นเพียงผู้ที่ธนาคารพาณิชย์แต่งตั้งในการให้บริการแทนในธุรกรรมบางประเภท มิใช่การจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ใหม่ที่มีใบอนุญาต (Banking license) จาก ธปท. ซึ่งในปัจจุบัน ธปท. ยังไม่มีนโยบายในการให้ใบอนุญาตการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์รายใหม่แต่อย่างใด

นอกจากนี้ ธปท. ตระหนักถึงการที่ธนาคารพาณิชย์มีการปรับรูปแบบช่องทางการดำเนินธุรกิจและอาจมีการปิดสาขา หลักเกณฑ์ฉบับใหม่จึงกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ต้องมีมาตรการในการดูแลลูกค้าที่อาจได้รับผลกระทบ โดยต้องจัดทำแผนกลยุทธ์เกี่ยวกับสาขา ช่องทางให้บริการที่ผ่านการพิจารณาโดยคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์และแจ้งให้ ธปท. ทราบทุกปี รวมถึงกำหนดให้มีช่องทางทดแทนการให้บริการลูกค้าที่เพียงพอ และต้องกำหนดแนวทางการดูแลพนักงานที่ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม