

ก้าวสู่ทศวรรษใหม่ กับโลกการเงินไทยแห่งอนาคต
SHAPING DIGITAL FINANCE IN THE NEW DECADE
18-19 OCTOBER 2021

รับชมผ่านทาง  LIVE ธนาคารแห่งประเทศไทย

สรุปลงสาระสำคัญจากงาน Bangkok FinTech Fair 2021
ก้าวสู่ทศวรรษใหม่ กับโลกการเงินไทยแห่งอนาคต
SHAPING DIGITAL FINANCE IN THE NEW DECADE

18 - 19 ตุลาคม 2564

ภาพรวม

การแพร่ระบาดของ COVID-19 เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเร่งให้เกิด digital adoption และ digital disruption ในทุกมิติของเศรษฐกิจ โดยเฉพาะภาคการเงิน ซึ่งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งสถาบันการเงิน non-banks ผู้ประกอบการ FinTech รวมถึงภาครัฐและผู้กำกับดูแล ได้มีการปรับตัวมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ในอนาคต การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการเงินของประเทศสำหรับรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล จะเป็นหัวใจสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ มั่นคงปลอดภัย และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างดี ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทุกคนในระบบ และช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจต่อไป

สรุปสาระสำคัญ

การแพร่ระบาดของ COVID-19 เป็นตัวกระตุ้นสำคัญต่อการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของผู้บริโภค โดยเฉพาะการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้กลายเป็นช่องทางที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดสำหรับรัฐบาล ในการกระจายรายได้และให้ความช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาด ทั้งนี้ การปรับตัวของผู้ให้บริการทางการเงินเพื่อให้เข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบจำเป็นต้องเริ่มจากการปรับเปลี่ยนแนวคิด วัฒนธรรม และกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กรให้เป็นดิจิทัลเป็นลำดับแรก เพื่อต่อยอดไปยังการนำเสนอประสบการณ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคลให้แก่ผู้บริโภคมากขึ้น

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ทั้งในด้านเทคโนโลยีและการเงินเป็นอีกปัจจัยในการยกระดับการให้บริการทางการเงินของไทย โดยในปัจจุบันไทยมีความพร้อมด้านเทคโนโลยี 5G และ cloud computing อยู่ในระดับสูง ซึ่งพร้อมที่จะตอบสนอง business application ต่าง ๆ รวมถึงการสร้างระบบนิเวศทางการเงิน และขยายขอบเขตการให้บริการไปสู่ในระดับภูมิภาคได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม สำหรับโครงสร้างพื้นฐานทางการเงินนั้น แม้ว่าไทยจะมีระบบการชำระเงินที่มีประสิทธิภาพมาก แต่ยังคงต้องมีการพัฒนาในอีก 2 ส่วนสำคัญ คือ การเข้าถึงระบบยืนยันตัวตนและตรวจสอบ digital ID ของผู้ทำธุรกรรมด้วยต้นทุนต่ำ และกระบวนการจัดทำเอกสารทางการเงินในรูปแบบ digital document รวมถึงการใช้ digital signature ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ

ในอนาคต การกำกับดูแลผู้ให้บริการทางการเงินดิจิทัลที่มีความหลากหลายขึ้นทำให้ ธปท. ก็จะต้องเพิ่มความคล่องแคล่วและปรับตัวเพื่อตอบสนองความท้าทายในการสร้างสมดุลระหว่างการรักษาเสถียรภาพความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัยทางไซเบอร์ของผู้บริโภค ควบคู่ไปกับการส่งเสริมพัฒนาการของนวัตกรรมทางการเงินรูปแบบต่าง ๆ ภายใต้หลักการ 3 Os คือ การส่งเสริมการแข่งขันที่เท่าเทียม (open environment) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานกลางสำหรับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน (open infrastructure) และการสนับสนุนการใช้ประโยชน์จากข้อมูลต่าง ๆ (open data) โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคและสนับสนุนผลิตภัณฑ์ทางการเงินดิจิทัลที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้เศรษฐกิจและสังคม

Platform as a service in the new decade ตอบโจทย์ธุรกิจและประชาชนอย่างไรด้วยการใช้แพลตฟอร์ม

ภาพรวม

กุญแจสำคัญที่ทำให้ platform ประสบความสำเร็จต้องมียุทธศาสตร์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ มีผู้ใช้งานเป็นจำนวนมาก มีเครื่องมือที่ช่วยให้การทำธุรกรรมบน Platform สะดวกยิ่งขึ้น และนำข้อมูลที่มีอยู่บน platform มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้งานใน ecosystem นอกจากนี้ platform ในประเทศไทย ควรมีลักษณะเป็น open platform ที่เปิดกว้างรองรับการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ และมีต้นทุนที่ต่ำเพื่อเอื้อให้ธุรกิจขนาดเล็กสามารถแข่งขันและเติบโตได้ รวมถึงมีการดูแลไม่ให้ผู้เล่นรายใหญ่มีอำนาจในการแข่งขันมากเกินไป นอกจากนี้ หน่วยงานกำกับดูแลควรเข้ามามีบทบาทในด้านกฎระเบียบ และการออกแบบพัฒนา platform เพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา รวมทั้งเพิ่มความคล่องตัวและความเป็นธรรมในการให้บริการ

สาระสำคัญ

“Platform” คือ พื้นที่หรือเวทีที่มีผู้ใช้งานจำนวนมากสำหรับทำกิจกรรมหรือทำธุรกรรมร่วมกัน ก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรโดยที่เจ้าของ platform ไม่ได้เป็นเจ้าของทรัพยากรเอง โดยคุณสมบัติของ platform ที่ดีต้องมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ใช้งานจำนวนมาก เครื่องมือที่ช่วยให้การทำธุรกรรมบน platform มีความสะดวกขึ้น และการนำข้อมูลที่มีอยู่บน platform มาใช้ให้เกิดประโยชน์

การพัฒนา platform มีความท้าทายหลายด้าน เช่น ต้องถูกออกแบบให้ขยายได้ง่าย (scalable) และสามารถรองรับผู้ใช้งานจำนวนมาก ต้องดึงดูดให้มีผู้ใช้งานเป็นจำนวนมาก ต้องมีเครื่องมือที่ใช้ข้อมูลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงต้องมุ่งพัฒนาให้เป็น open platform ที่สามารถเปิดให้ผู้เล่นรายอื่น (3rd party) เข้ามาพัฒนาบริการต่อยอดและอยู่ร่วมกันได้ รวมถึงการพัฒนาไปสู่การเป็น national digital platform ของประเทศ ซึ่ง national digital platform ที่ดีควรมีบริการจาก 3 ภาคส่วน ได้แก่ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน จึงจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศไทย

นอกจากนี้ ประโยชน์ของ open platform ขนาดใหญ่และผู้ใช้งานเป็นจำนวนมาก คือ การช่วยพิสูจน์ตัวตนด้วย digital ID ของผู้ใช้งานบน platform ประกอบกับการมีโครงข่ายของข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และมีข้อมูลที่หลากหลาย จะช่วยให้ลักษณะของธุรกรรมเป็นแบบอัตโนมัติมากขึ้น ทั้งนี้ platform ในประเทศไทยควรมีต้นทุนที่ต่ำ เพื่อให้ธุรกิจขนาดเล็ก และ startup สามารถแข่งขันและเติบโตได้ รวมไปถึงหน่วยงานกำกับดูแล ควรเข้ามามีบทบาทในด้านกฎระเบียบ มีการดูแลไม่ให้ผู้เล่นรายใหญ่มีอำนาจในการแข่งขันมากเกินไป และมีการออกแบบพัฒนา platform เพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา รวมทั้งเพิ่มความคล่องตัวและความเป็นธรรมในการให้บริการ

ภาพรวม

สถานการณ์ COVID-19 เป็นตัวเร่งให้เทคโนโลยีมีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วและสร้างโอกาสทางธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ ในส่วนของภาคการเงินมีการนำเทคโนโลยีใหม่มาประยุกต์ใช้เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไป การทำธุรกรรมทางดิจิทัลมีการเติบโตอย่างก้าวกระโดดและได้รับการตอบรับอย่างดีจากทุกภาคส่วน

สรุปสาระสำคัญ

กระแสของ disruptive technologies ในภาคการเงินสามารถแบ่งออกเป็นช่วงเวลา ดังนี้

- ปี 2016 – 2017: เป็นช่วง 1st wave ของการเริ่มเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีของภาคการเงิน ครอบคลุมทั้ง mobile banking และ e-payment นอกจากนี้ยังเกิดกลุ่มบริษัท FinTech และบริษัท startup จำนวนมากที่พยายามแข่งขันด้านธุรกิจการเงินกับธนาคาร รวมถึงมีการเกิดขึ้นของระบบการเงินแบบ CeFi (Centralized Finance) ในส่วนของ cryptocurrency เช่น Bitcoin
- ปี 2018 – 2019: เป็นช่วง 2nd wave ซึ่งอยู่ในช่วง disruption domino คือ แต่ละภาคส่วนเริ่มทยอยเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี สำหรับภาคการเงินนั้น ธนาคารเริ่มมีการดำเนินธุรกิจแบบพันธมิตรกับบริษัท FinTech และบริษัท startup นอกจากนี้ ระบบการเงินแบบ CeFi และ DeFi (Decentralized Finance) มีการพัฒนาต่อยอดในส่วนของ Ethereum และ smart contracts รวมทั้งเกิด Binance
- ปี 2020: เป็นช่วงสถานการณ์ COVID-19 ซึ่งเป็นตัวเร่งการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว จากเดิมอยู่ในช่วง disruption domino มาเป็นช่วง continuous disruption คือ ทุกภาคส่วนมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีพร้อม ๆ กัน เช่น ระบบการศึกษาและระบบสาธารณสุขมีการเปลี่ยนแปลงมาอยู่ในรูปแบบ online มากขึ้น เป็นต้น สำหรับภาคการเงินนั้น พฤติกรรมของผู้บริโภคแบบ At Home Economy เร่งให้มีการเปลี่ยนแปลงด้านบริการทางการเงินโดยใช้เทคโนโลยีมาช่วย เช่น augmented reality, virtual reality และ AI เป็นต้น รวมทั้งเกิดกระแสการลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลของคนรุ่นใหม่ ทำให้เกิดการเติบโตของระบบการเงินแบบ CeFi และ DeFi อย่างก้าวกระโดด
- หลังปี 2021: เป็นช่วงที่เต็มไปด้วยความท้าทายและโอกาสของธุรกิจในภาคการเงิน โดยผู้เล่นและลูกค้ามีส่วนร่วมในการออกแบบและพัฒนาการบริการทางการเงินใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการ ซึ่งจะเป็นยุครุ่งเรืองของวิวัฒนาการในระบบการเงิน

ภาพรวม

ภายใต้สถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยีใหม่ ๆ และการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้การดำเนินงานของภาคธุรกิจมีการปรับใช้นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ในกระบวนการต่าง ๆ เกิดการสร้างรูปแบบธุรกิจใหม่ ๆ พร้อมด้วยบทบาทของภาคการเงินในการพัฒนานวัตกรรมและ solution เพื่อช่วยยกระดับขีดความสามารถของธุรกิจไทย รวมทั้งธนาคารแห่งประเทศไทยได้ส่งเสริมและผลักดันให้เกิดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการเงินที่สำคัญ สำหรับรองรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบโจทย์ธุรกิจในยุคดิจิทัล ให้ธุรกิจสามารถปรับตัวเข้าสู่ e-Business แบบครบวงจร

สรุปสาระสำคัญ

การปรับตัวของภาคธุรกิจและภาคการเงินสู่โลกยุคดิจิทัล (Digital transformation)

- การเปลี่ยนแปลงสู่ digital transformation ของภาคธุรกิจ โดยภาคธุรกิจมีการปรับตัวสู่รูปแบบการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน เช่น การจัดซื้อ การจัดการระบบค่าปลีก รวมถึงมีการสนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นแบบ paperless และเชื่อมโยงกระบวนการทำงานแบบ end-to-end process นอกจากนี้ มีการใช้ข้อมูลต่าง ๆ ในการบริหารจัดการและประกอบการตัดสินใจในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
- การพัฒนาเทคโนโลยีของภาคการเงิน ในปัจจุบันภาคการเงินมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจจากรูปแบบเดิมที่ธนาคารเป็นตัวกลางในการทำธุรกรรมสู่ digital solution ที่จะช่วยตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้ามากขึ้น เช่นเดียวกับธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีแนวนโยบายที่ส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการเงิน (Smart Financial and Payment Infrastructure for Business) ที่จะช่วยสนับสนุนการปรับตัวของภาคธุรกิจเข้าสู่ยุคดิจิทัล ทำให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ลดการสัมผัสเงินสด สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลในการเข้าถึงแหล่งสินเชื่อ และเอื้อให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ที่ตรงกับความต้องการภาคธุรกิจ โดยปัจจัยที่สำคัญในส่งเสริมให้ภาคธุรกิจสามารถปรับตัวไปสู่โลกดิจิทัล มีดังต่อไปนี้
- ความร่วมมือจากทุกภาคส่วนทั้งภาคธุรกิจ ภาคการเงิน และภาครัฐในการปรับเปลี่ยนสู่โลกยุคดิจิทัล
- การสนับสนุนให้มีเครื่องมือที่ช่วยให้ทุกภาคส่วน โดยเฉพาะภาคธุรกิจขนาดกลาง/เล็กให้สามารถปรับตัวได้ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจ (incentive) ในการใช้งาน
- การสร้างระบบนิเวศที่เอื้อต่อการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ตอบโจทย์ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น กฎระเบียบ การสร้างแรงจูงใจ และการเปิดกว้างให้มีผู้เล่นที่หลากหลาย
- การเร่งพัฒนาบุคลากรของไทยให้มีความรู้และความสามารถในการใช้งาน digital services ในอนาคต

ภาพรวม

การแข่งขันที่รุนแรงในยุคดิจิทัลทำให้ผู้เล่นในภาคการเงินทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (non-bank) ต้องปรับตัวและปรับแนวทางการทำธุรกิจ โดยให้ความสำคัญกับการลงทุนเพื่อพัฒนานวัตกรรมที่จะช่วยสร้างธุรกิจใหม่หรือเพิ่มมูลค่าให้กับผู้ใช้บริการ

สรุปสาระสำคัญ

การปรับตัวของผู้ให้บริการ ปัจจุบันตัวกลางทางการเงินมีบทบาทและความสำคัญลดลง ธนาคารจึงจำเป็นต้องสร้างความแตกต่างและจุดขายให้กับบริการของตน โดยธนาคารไทยพาณิชย์มีการนำนวัตกรรมมาสร้างธุรกิจใหม่ ในขณะที่บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด ซึ่งเป็นผู้ให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานได้ปรับตัวโดยเข้ามาให้บริการหน้าบ้าน เพื่อให้อยู่ในสายตาของผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมถึงใช้ประโยชน์จากข้อมูลในการพัฒนาบริการให้ตอบโจทย์ผู้ใช้ และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างและเอื้อให้เกิดนวัตกรรม และดึงดูดคนรุ่นใหม่เข้ามาในองค์กร โดยในช่วงที่ผ่านมาเน้นการร่วมมือกับลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจในการพัฒนาบริการ

ตัวอย่างการนำเทคโนโลยีมาใช้ ได้แก่

ธนาคารไทยพาณิชย์ ได้แก่ (1) **Blockchain Solution from Procure to Pay** แพลตฟอร์มที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการซื้อขายและรองรับการชำระเงิน ซึ่งสามารถต่อยอดไปสู่การให้สินเชื่อแก่ผู้ใช้บริการ (2) **PayZave** แพลตฟอร์มการชำระเงินระหว่างคู่ค้า โดยผู้ซื้อจะได้ส่วนลดหากไม่ขอเครดิตเทอม ผู้ขายได้สภาพคล่องเร็วขึ้น (3) **SCB มีตังค์** แพลตฟอร์มที่เชื่อมกับระบบจ่ายเงินเดือนของบริษัท ซึ่งพนักงานสามารถเบิกเงินเดือนล่วงหน้าได้ โดยไม่ต้องรอถึงสิ้นเดือน ซึ่งจะช่วยเพิ่มสภาพคล่องให้กับพนักงาน

บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้แก่ (1) **Credit scoring** โดยวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้จากพฤติกรรมการจ่ายบิลของลูกค้าที่ยังเข้าไม่ถึงบริการของธนาคาร (2) **Digital payment** ซึ่งช่วยเพิ่มยอดขายให้กับกลุ่มค้าปลีกและสามารถนำข้อมูลมาใช้ทำรายการส่งเสริมการขายที่ตรงใจลูกค้ามากขึ้น (3) **อุปกรณ์ IoT** เช่น กล้องที่ช่วยตรวจจับจำนวนสินค้าบนชั้นวางของและสามารถแจ้งเตือนให้มีการเติมสินค้าได้

สภาพแวดล้อมหรือ ecosystem ที่จะช่วยสนับสนุน เช่น (1) นโยบายรัฐและกฎเกณฑ์ที่เอื้อให้เกิดการพัฒนานวัตกรรม เช่น เงินที่เปิดให้มีการพัฒนานวัตกรรมขึ้นมาก่อนแล้วค่อยเข้าไปควบคุม (2) การส่งเสริมให้ผู้ให้บริการรายเล็กเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานกลาง (3) การลดต้นทุนของการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ค่าอินเทอร์เน็ต (4) การส่งเสริมการลงทุนในบริษัทที่ผลิตนวัตกรรม เช่น ให้สิทธิประโยชน์ภาษี และ (5) ไม่ทิ้งกลุ่มผู้ใช้บริการที่ยังก้าวไม่ทันเทคโนโลยี

คำแนะนำสำหรับภาคธุรกิจในการปรับตัวให้เป็นธุรกิจดิจิทัล ซึ่งการปรับตัวไม่ใช่ทางเลือกแต่เป็นความจำเป็นที่ธุรกิจในทุกอุตสาหกรรมต้องทำ โดยมีหลายแนวทาง เช่น (1) ลองทำอะไรใหม่ ๆ (2) ร่วมมือกับลูกค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจพัฒนานวัตกรรม (3) ปรับตัวและสร้างบริการใหม่ๆ ให้เร็ว (4) คิดไปถึงระดับภูมิภาคหรือระดับโลก (5) ดึงดูดคนรุ่นใหม่เข้ามาในองค์กร (6) ให้ความสำคัญกับข้อมูลส่วนบุคคล

ภาพรวม

ปัจจัยพื้นฐานลำดับแรกในการทำธุรกรรมบนโลกออนไลน์ คือการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของผู้ทำธุรกรรม ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลผ่านช่องทาง digital ซึ่งที่ผ่านมามีพัฒนาการของ Digital ID ในแต่ละภาคส่วน เพื่อให้สามารถทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างสะดวก รวมทั้งองค์ประกอบเรื่องการลงลายมือชื่อทางดิจิทัล (e-signature) และการให้ความยินยอมทางดิจิทัล (e-consent) ที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการปรับกระบวนการต่าง ๆ เป็น digital ได้แบบ end-to-end

สรุปสาระสำคัญ

กระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวตนเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการทำธุรกรรม ไม่ว่าจะเป็นการเปิดบัญชี หรือการสมัครขอสินเชื่อ เช่น บุคคลธรรมดาต้องมีการแสดงหลักฐาน โดยปัจจุบันนิยมใช้บัตรประชาชน เพื่อนำไปแสดงตนที่สาขาธนาคาร และเจ้าหน้าที่จะเปรียบเทียบข้อมูลในบัตรประชาชนกับบุคคลที่มาทำธุรกรรม โดยเมื่อผ่านการพิสูจน์ตัวตนแล้ว บุคคลนั้นก็จะใช้บริการของธนาคารได้ และสามารถทำธุรกรรมในครั้งต่อไปโดยใช้สิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน เช่น Username / Password หรือ PIN ในการยืนยันตัวตน

ปัจจัยสำคัญที่ใช้ทำธุรกรรม digital ประกอบด้วย 3 สิ่ง ได้แก่ สิ่งที่คุณมี สิ่งที่คุณเป็น และสิ่งที่คุณรู้ เช่น ลูกค้าไปสาขาเพื่อสมัคร mobile banking ต้องถ่ายรูปแล้วเปรียบเทียบใบหน้า (สิ่งที่คุณเป็น) กับข้อมูลในบัตรประชาชน หลังจากนั้น จึงจะสามารถใช้บริการบนโทรศัพท์มือถือ (สิ่งที่คุณมี) ซึ่งต้องกำหนด PIN (สิ่งที่คุณรู้) ด้วย หากลูกค้าต้องการเปิดบัญชีสามารถทำผ่าน mobile banking แทนการไปที่สาขาได้

ปัจจุบันมีพัฒนาการของ Digital ID ในแต่ละภาคส่วน เช่น กรมการปกครองมี application D.DOPA ซึ่งใช้ทำธุรกรรมกับหน่วยงานราชการแทนบัตรประชาชนได้ ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือใช้หมายเลขโทรศัพท์มือถือเป็นสิ่งอ้างอิงในการยืนยันตัวตน รวมถึง National Digital ID (NDID) Platform ที่มีกระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวตนที่ปลอดภัย และรองรับการยืนยันตัวตนกับหน่วยงานอื่น ๆ โดยมีการกำหนดมาตรฐานของสมาชิกที่มาเชื่อมต่อ เช่น มาตรฐานด้าน IT การบริหารความเสี่ยง รวมทั้งเป็นโครงสร้างพื้นฐานเปิดให้ทุกภาคส่วนเชื่อมต่อได้

การพัฒนา Digital ID สำหรับนิติบุคคล สามารถต่อยอดจาก Digital ID สำหรับบุคคลธรรมดาในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของกรรมการหรือผู้มีอำนาจกระทำการแทนบริษัท นอกจากนี้ยังสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงของนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าซึ่งเป็น trusted source ได้ ซึ่งภาคธุรกิจสามารถใช้ประโยชน์จาก Digital ID ซึ่งสามารถนำมาใช้ควบคู่กับ e-signature และ e-consent ได้ในทุกกระบวนการตั้งแต่จดทะเบียนบริษัท เปิดบัญชีธนาคาร ขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษี และการทำสัญญาเช่าต่าง ๆ ในรูปแบบ digital ได้

ภาพรวม

หน่วยงานและธุรกิจต่าง ๆ ในปัจจุบันได้พัฒนาการเก็บและการใช้ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ลูกค้าและเสริมสร้างธุรกิจของตนเองให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น โดยหลาย ๆ บริษัทเริ่มให้บริการทางการเงินอย่างการปล่อยกู้ให้กับลูกค้าอย่างแพร่หลาย บริการเหล่านี้จะช่วยเสริมสภาพคล่องให้กับประชาชนที่ยังไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินโดยสถาบันการเงิน ขณะเดียวกันก็จะช่วยขยายธุรกิจให้กับบริษัทผู้ให้บริการ

สรุปสาระสำคัญ

1. แนวทางการใช้ข้อมูลของแต่ละองค์กร

- **National Credit Bureau (NCB)** NCB มีหน้าที่เก็บข้อมูลของลูกค้าหนี้ในประเทศไทย โดยแบ่งข้อมูลระหว่างลูกค้าทั่วไปและลูกหนี้นิติบุคคลเพื่อให้สามารถแยกวัตถุประสงค์ของการใช้จ่ายได้อย่างชัดเจน รวมถึงแยกถึงข้อมูลของลูกค้าหนี้ SMEs เพื่อช่วยให้วิเคราะห์ได้ตรงประเด็นยิ่งขึ้น โดยจากข้อมูลจำนวนมากที่ NCB มีทำให้ NCB สามารถวิเคราะห์และระบุกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤติโควิด-19 เพื่อช่วยให้ภาครัฐสามารถออกนโยบายได้อย่างตรงจุดยิ่งขึ้น

- **Grab** บริษัทมองเห็นปัญหาว่า ปัจจุบันมีประชาชนจำนวนมากที่ยังเข้าไม่ถึงบริการทางการเงินที่เหมาะสมเนื่องจากขาดเอกสารทางการเงิน บริษัทจึงได้มีการเก็บข้อมูลพฤติกรรมของกลุ่มผู้ประกอบการและกลุ่มผู้ให้บริการในแพลตฟอร์ม และนำมาสร้างระบบ credit scoring ซึ่งจะนำไปสู่การให้บริการทางการเงินกับทั้งสองกลุ่มอย่างเหมาะสม

- **Sea Thailand** บริษัทได้เสริมสร้างความสะดวกสบายให้กับทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องใน Shopee มาโดยตลอด นอกจากการช่วยเหลือผู้ขายในเรื่องการบริหารจัดการ inventory และการให้ความรู้ในการวางขายสินค้า โดยในปัจจุบัน Shopee ได้ช่วยผู้ขายรายย่อยให้สามารถขยายกิจการได้ผ่านการใช้ข้อมูลทางเลือก เพื่อสร้างระบบ credit scoring ให้กับผู้ขายในแพลตฟอร์ม ขณะเดียวกัน Shopee ก็พยายามช่วยเหลือผู้ซื้อในช่วงวิกฤติด้วยการปล่อยสินเชื่อบนแพลตฟอร์ม

- **Money Table** บริษัทสร้างระบบที่ต่อยอดจากการเป็นบริษัทจัดการด้านทรัพยากรบุคคลที่มีข้อมูลจำนวนมากมาช่วยในการให้บริการ day cash หรือบริการเบิกเงินเดือนล่วงหน้า จนสามารถช่วยเหลือพนักงานให้สามารถเสริมสภาพคล่องของตนเองในยามลำบากได้

2. การเสริมสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินของคนไทยผ่านการใช้ข้อมูลในหลายแง่มุม

ในปัจจุบันการเข้าถึงบริการทางการเงินยังมีข้อจำกัดหลายด้าน ประเทศไทยจึงควรผลักดันการเชื่อมข้อมูลจากระบบ credit scoring ของหน่วยงานหลักอย่าง NCB และบริษัทต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ซึ่งจะช่วยให้สถาบันการเงินพิจารณาความสามารถในการกู้ของลูกค้าหนี้ได้ถูกต้องยิ่งขึ้น และทำให้ระบบการปล่อยกู้มีความยั่งยืน นอกจากนี้ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ ต้องเหมาะสมกับลักษณะผู้กู้ด้วย โดยมีการนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาช่วยให้ผู้ปล่อยกู้สามารถวิเคราะห์ผู้กู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และให้วงเงินที่เหมาะสมกับพฤติกรรมการจ่ายหนี้ของผู้กู้

อย่างไรก็ดี การเก็บข้อมูลจำเป็นต้องเน้นถึงประเด็นความปลอดภัยของข้อมูลให้รัดกุมเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กรด้วย

Cross-Border Payment Connectivity พลดลือกการชำระเงินข้ามประเทศเพื่อการพัฒนาของภูมิภาค

ภาพรวม

ทุกวันนี้บริการชำระเงินและโอนเงินระหว่างประเทศยังมีข้อจำกัดอยู่มาก ทั้งเรื่องของความรวดเร็ว ต้นทุนที่สูง ความสะดวก และความโปร่งใส ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบโดยรวม ทั้งในส่วนของลูกค้า ร้านค้า และผู้ให้บริการชำระเงิน ดังนั้น ภายใต้โครงการ ASEAN Payment Connectivity ธนาคารกลางในกลุ่มประเทศอาเซียนจึงได้ร่วมมือกันผลักดันและสนับสนุนการบูรณาการทางการเงิน โดยการเชื่อมโยงระบบการชำระเงินของกลุ่มประเทศในภูมิภาค ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อภาคประชาชน ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยว แรงงานต่างชาติ ตลอดจนธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) ในการใช้บริการ โอนเงินและชำระเงินระหว่างประเทศ

สรุปสาระสำคัญ

การเชื่อมโยงบริการโอนเงินระหว่างประเทศ เช่น บริการ “พร้อมเพย์-เพย์นาว” ช่วยให้การโอนเงินระหว่างประเทศทำได้ง่าย ต้นทุนต่ำ และมีความปลอดภัย โดยโครงสร้างพื้นฐานของระบบนี้ยังเอื้อให้ non-bank และบริษัท FinTech สามารถใช้ประโยชน์และต่อยอดการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้บริโภคได้ประโยชน์สูงสุด

บริการชำระเงินระหว่างประเทศด้วย QR code เป็นบริการที่ผู้ใช้บริการทั้งประชาชนและธุรกิจ มีความคุ้นเคยกับวิธีการใช้งาน บวกกับความสะดวก ความปลอดภัย ความรวดเร็ว และต้นทุนที่ต่ำ ทำให้บริการดังกล่าวเป็นทางเลือกใหม่สำหรับผู้ให้บริการ ซึ่งจะเป็ตัวแปรสำคัญที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือต่อไป ในการเชื่อมโยงระบบการชำระเงินในอนาคต

หากมองผ่านประสบการณ์ความสำเร็จในการเชื่อมโยงระบบการชำระเงินที่ผ่านมา ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญ คือการวางนโยบายหลักให้สอดคล้องกันภายใต้ความแตกต่างของแต่ละประเทศ ไม่ว่าจะเป็นความแตกต่างใน ด้านกระบวนการ ด้านการปฏิบัติการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านการออกแบบบริการในแต่ละประเทศ โดยความท้าทายสำคัญจะอยู่ที่การกำหนดกฎเกณฑ์กลางที่จะใช้ในการทำงานร่วมกัน หากทำได้ตามที่กล่าวมาแล้ว กระบวนการในการพัฒนาและนำไปปฏิบัติก็จะมีประสิทธิภาพและทำได้เร็วอีกด้วย นอกจากนี้ ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล ผู้ให้บริการระบบการชำระเงิน และผู้ให้บริการทางการเงินทั้งธนาคารและ non-bank เป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในทุกแง่มุม ไม่ว่าจะเป็นด้านธุรกิจ ด้านเทคนิค และด้านกฎหมาย

ในอนาคตอันใกล้ คาดว่าเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ จะเข้ามามีบทบาทในบริการชำระเงินระหว่างประเทศมากขึ้น เช่น Central Bank Digital Currency (CBDC) หรือสกุลเงินดิจิทัลที่ออกโดยธนาคารกลาง ซึ่งคาดว่าจะช่วยลดเวลาการทำธุรกรรม เนื่องจากไม่จำเป็นต้องมีการเปิดบัญชีเงินฝากที่ธนาคารต่างประเทศ (nostro accounts) หน่วยงานที่เป็นผู้รับผลประโยชน์ และลดพิธีปฏิบัติระหว่างธนาคาร อีกโครงการหนึ่ง คือ โครงการ “Nexus” ที่กำลังพัฒนาโดย BIS Innovation Hub โดยกำลังศึกษาความเป็นไปได้ในการเชื่อมโยงระบบการชำระเงิน (fast payment) แบบหลายประเทศ (multilateral connections) ที่มีความยุ่งยากซับซ้อน โดยจะสร้างมาตรฐานกลางในการเชื่อมโยงระบบการชำระเงินภายในประเทศเข้าด้วยกัน

ภาพรวม

ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ภูมิทัศน์ของระบบการเงินได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญด้วยเทคโนโลยี การเกิดขึ้นของคริปโทเคอร์เรนซี สเตเบิลคอยน์ และโครงการต่าง ๆ ที่ริเริ่มโดยภาคเอกชนช่วยเพิ่มโอกาสให้ภาคการเงินอย่างชัดเจน ขณะเดียวกันก็นำมาซึ่งความเสี่ยงที่ทำให้ธนาคารกลางทั่วโลกเริ่มตั้งคำถามเกี่ยวกับเรื่องนี้ โดยเฉพาะที่ว่า ควรจะมีสกุลเงินดิจิทัลที่ออกโดยธนาคารกลาง (Central Bank Digital Currency หรือ CBDC) หรือไม่ และ CBDC ควรได้รับการออกแบบและนำออกมาใช้จริงอย่างไร

สรุปสาระสำคัญ

ความสนใจใน CBDC ที่เพิ่มขึ้นเกิดจากหลายปัจจัย ได้แก่

- ด้านอุปสงค์ (demand) เช่น ความต้องการของผู้บริโภคในด้านดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น ความต้องการให้มีการชำระเงินระหว่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน
 - ด้านอุปทาน (supply) เช่น การยอมรับเทคโนโลยีบล็อกเชน การเข้ามาของผู้ให้บริการที่เป็น BigTech และการเพิ่มขึ้นของสกุลเงินดิจิทัลที่ออกโดยภาคเอกชน
- CBDC เป็นพัฒนาการขั้นต่อไปเพื่อทำให้เงินเป็นดิจิทัล แต่ CBDC อาจไม่ใช่คำตอบสำหรับทุกเรื่อง เนื่องจากแต่ละประเทศมีเป้าหมายเชิงนโยบายและทางเลือกในการดำเนินการมากมายที่ต้องพิจารณา ซึ่งจะส่งผลกระทบต่ออย่างกว้างขวางต่อเศรษฐกิจของแต่ละประเทศ

การออกแบบ CBDC อย่างเหมาะสมจะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพและเสถียรภาพสำหรับการนำ CBDC ไปใช้ในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งจำเป็นต้องพิจารณาในมิติ เช่น

- การออกแบบให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึง CBDC ได้ ซึ่งรวมถึงประชาชนในพื้นที่ชนบทที่อาจไม่สามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต
- การออกแบบ CBDC เพื่อให้ช่วยตอบโจทย์เรื่องการโอนเงินระหว่างประเทศ ทั้งการโอนเงินระหว่างภาคธุรกิจต่าง ๆ และการโอนเงินระหว่างบุคคลที่มีวงเงินต่อรายการต่ำ (small-value P2P remittance) เพื่อช่วยลดต้นทุน
- การดูแลความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ CBDC ได้แก่ การลดบทบาทของธนาคารพาณิชย์ ภัยไซเบอร์ และการรั่วไหลของข้อมูล ซึ่งการศึกษาและหารือกับผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ อย่างละเอียดรอบคอบจะช่วยให้สามารถลดข้อกังวลเหล่านี้ได้ เช่น การใช้โครงสร้างการกระจาย CBDC แบบ 2 ชั้น (two-tier distribution model) น่าจะเป็นทางเลือกที่เหมาะสมกว่า เนื่องจากตัวกลางทางการเงินมีทรัพยากรและความเชี่ยวชาญในการเป็นด่านหน้าที่จะให้บริการกับลูกค้า นอกจากนี้ การรักษาสวนต่างของอัตราดอกเบี้ยระหว่าง CBDC และเงินฝากก็จะช่วยลดโอกาสที่ธนาคารจะถูกลดบทบาทลงได้

CBDC สามารถเป็นสะพานที่เชื่อมโยงโครงสร้างพื้นฐานทางการเงินและนวัตกรรมต่าง ๆ ในอนาคต เพื่อสร้างความเป็นไปได้ที่ไม่มีขีดจำกัดนอกเหนือจากเรื่องการชำระเงิน โดยยังสามารถอยู่ร่วมกับสกุลเงินดิจิทัลที่ออกโดยภาคเอกชน ทั้งนี้ ธนาคารกลางจะต้องมีความคล่องตัว (agile) ยิ่งขึ้น เพื่อให้เท่าทันกับความเร็วของพัฒนาการทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ นอกจากนี้ CBDC ควรจะต้องทำงานร่วมกับระบบการชำระเงินต่าง ๆ ที่มีอยู่แล้วได้ ธนาคารกลางจึงควรวางแผนแนวทางในการพัฒนาอย่างชัดเจนและกำหนดมาตรฐานในการมีส่วนร่วมของสถาบันการเงิน ภาคธุรกิจ และร้านค้าต่าง ๆ รวมทั้งให้ความรู้กับผู้บริโภค เรื่องการใช้งาน CBDC เพื่อเตรียมความพร้อมให้เกิดการเปลี่ยนผ่านได้อย่างราบรื่น

ภาพรวม

ในปัจจุบัน การลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลค่อนข้างเป็นที่นิยม โดยสิ่งที่สำคัญคือผู้ลงทุนควรศึกษาข้อมูลและความเสี่ยงให้ดีกว่าการลงทุน สำหรับ DeFi นั้น จุดเด่นคือความเป็นไปได้ในการพัฒนา application แบบต่อยอดคล้ายการต่อตัวต่อ (“Lego of finance”) โดยการให้บริการหลัก ๆ ใน DeFi ได้แก่ การให้กู้ และการกู้ยืม การซื้อขายแลกเปลี่ยนสินทรัพย์ดิจิทัล และประกัน ทั้งนี้ จุดเด่นของ DeFi คือการไร้ตัวกลาง โดยทุกอย่างถูกกำหนดโดย computer code ที่ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบได้ ทำให้มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และช่วยลดขั้นตอนเมื่อเทียบกับบริการทางการเงินรูปแบบเดิม

สรุปสาระสำคัญ

โครงสร้างของ DeFi แบ่งได้เป็น 4 ชั้น ได้แก่ (1) ชั้น Blockchain ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่เก็บประวัติธุรกรรมบน chain (2) ชั้น native asset ซึ่งทำหน้าที่คล้ายระบบปฏิบัติการของ chain (3) ชั้น protocol ซึ่งเก็บ code ที่เป็น smart contract ซึ่งจะกำหนดวิธีการทำงานสำหรับบริการนั้น ๆ และ (4) ชั้น application ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถใช้บริการได้โดยไม่ต้องมีความรู้ด้าน coding ทั้งนี้ ชั้น protocol และชั้น application จะมีผลอย่างมากต่อความนิยมและปริมาณการใช้งาน จึงควรทำให้สามารถเข้าใจง่าย ควบคู่ไปกับการพัฒนาบริการที่ตอบโจทย์ผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง

การเปลี่ยนผ่านไปยังโลกอนาคตที่ DeFi จะมีบทบาทสำคัญนั้น จะเป็นการเปลี่ยนผ่านที่รวดเร็ว ภาคธุรกิจและประชาชนจึงต้องเตรียมความพร้อมโดยการปรับตัวให้คุ้นชินกับโลกการเงินที่ไม่มีตัวกลาง ทำให้จำเป็นต้องเพิ่มความรู้และต้องดูแลประเด็นความปลอดภัยต่าง ๆ ด้วยตัวเอง

อย่างไรก็ดี แม้ DeFi จะมีบทบาทมากขึ้น แต่ตัวกลางบางประเภทก็ยังคงอยู่ ความร่วมมือระหว่างผู้ให้บริการ DeFi และผู้ให้บริการทางการเงินที่มีอยู่แล้วในปัจจุบันจึงน่าจะเป็นประโยชน์สำหรับทั้ง 2 ฝ่าย โดยการใช้ DeFi protocol จะช่วยเพิ่มมูลค่าให้บริการทางการเงินได้ ขณะเดียวกัน ฐานลูกค้าและความเชื่อมั่นที่ประชาชนมีให้กับผู้ให้บริการทางการเงินในปัจจุบันก็จะช่วยให้ DeFi เป็นที่ยอมรับในวงกว้างได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ตัวกลางในปัจจุบันอาจมีบทบาทในการช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ไม่ว่าจะในด้านกฎหมาย หรือด้าน coding เพื่อช่วยสร้างความมั่นใจยิ่งขึ้นให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งจะเป็นผลดีกับ DeFi ecosystem โดยรวม

การปรับตัวเข้าสู่โลก DeFi เป็นสิ่งที่ทุกภาคส่วน ทั้งภาคประชาชน ภาคธุรกิจ และภาครัฐ ต้องดำเนินการร่วมกัน โดยภาครัฐควรเปิดรับและทำความเข้าใจกับพัฒนาการของเทคโนโลยี เนื่องจากการสนับสนุนของภาครัฐจะช่วยสร้าง DeFi ecosystem ที่แข็งแกร่งได้ เช่น การให้ความรู้ในภาพรวม การให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ และประเด็นภัยไซเบอร์ เป็นต้น

Financing in the New Decade – Possibilities, Opportunities and Challenges:
บทสรุป โลกการเงินในทศวรรษใหม่ – ความเป็นไปได้ โอกาส และความท้าทาย

ภาพรวม

“คุณรู้สึกถึงฝนที่กำลังโปรยปรายหรือไม่ และเกรงกลัวต่อพายุที่โหมกระหน่ำหรือไม่?” คำถามที่ผู้จัดการกองทุนร่วมลงทุนในสหรัฐอเมริกาเคยตั้งไว้ โดยเมื่อ 5 ปีก่อนยังคงอธิบายโลกการเงินในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี แต่ทิศทางในอนาคตของโลกการเงินกำลังเปลี่ยนจากความเกรงกลัวต่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่การสร้างความร่วมมือระหว่างคู่แข่งผ่านการปรับเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ที่สร้างคุณค่าใหม่ให้กับลูกค้า ภายใต้การมีกลยุทธ์ทางธุรกิจที่ชัดเจนและหลากหลาย รวมถึงการมีเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและลดความซับซ้อน

สรุปสาระสำคัญ

วิสัยทัศน์แห่งการเปลี่ยนแปลงโดยผู้ประกอบการ FinTech

เรากำลังอยู่ในจุดสำคัญของวิสัยทัศน์แห่งการเปลี่ยนแปลงที่ผู้ประกอบการ FinTech และ neobank เติบโตอย่างมากเมื่อไม่นานนี้ อีกทั้งภาคการเงินก็กำลังเผชิญกับความไม่แน่นอนอย่างมาก อย่างไรก็ตาม แม้ภูมิทัศน์ทางการเงิน (financial landscape) จะเปลี่ยนแปลงไป แต่รายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการ FinTech กลับยังจำกัดอยู่เพียงไม่เกินร้อยละ 4.5 ของรายได้ทั้งภาคการเงิน นอกจากนี้ ผู้ประกอบการ FinTech และ neobank ยังเผชิญกับความท้าทายจากธนาคารรูปแบบเดิมที่พยายามรับมือกับการเปลี่ยนแปลงเช่นกัน ยกตัวอย่างเช่น neobank ชื่อ “86 400” ที่ตั้งขึ้นเพื่อให้บริการธนาคารที่ดีกว่าเดิม แต่กลับขายกิจการให้ธนาคารใหญ่ของออสเตรเลีย

ทิศทางอนาคตที่เป็นยุคใหม่แห่งการสร้างความร่วมมือระหว่างคู่แข่ง

ทิศทางอนาคตของภาคธนาคารจะเข้าสู่ยุคใหม่ที่เน้นการสร้างความร่วมมือระหว่างคู่แข่ง ซึ่งรูปแบบธุรกิจจะเป็นการผสมผสานระหว่าง neobank และธนาคารแบบเดิมโดยมุ่งเน้นดิจิทัลเป็นหลัก รวมถึงมีการสร้างบริการที่เฉพาะตัวให้กับลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างต้นทุนและกำไรภายใต้การบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นมากขึ้น นอกจากนี้ ความร่วมมือดังกล่าวจะช่วยสร้างคุณค่าใหม่ให้กับลูกค้าผ่านการปรับเปลี่ยนผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ (rebundle) ตัวอย่างเช่น neobank ชื่อ “N26” ในยุโรปที่ให้บริการธนาคารและประกันโดยรวมเอาบริการต่าง ๆ จากพันธมิตร ทำให้สามารถบริการลูกค้าได้แบบ end-to-end โดยไม่ต้องลงทุนมากอย่างธนาคารแบบเดิม อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ต้องคำนึงภายใต้การปรับเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ คือ ผู้ประกอบการ FinTech จะต้องทำกระบวนการ onboard ที่ไม่ซับซ้อน เนื่องจากกระบวนการแบบเดิมจะไม่เอื้อให้ธนาคารสามารถใช้โอกาสจากผู้ประกอบการ FinTech ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ข้อคิดสำคัญสำหรับโลกการเงินที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

- (1) ผู้ชนะจะต้องเป็นผู้ที่สามารถจัดการและปรับใช้รูปแบบธุรกิจได้หลากหลายในเวลาเดียวกัน
- (2) ธนาคารแบบดั้งเดิมจะมีบทบาทน้อยลง แต่จะยังคงอยู่หากมีการให้บริการที่มีการรวมศูนย์และมีประสิทธิภาพโดยให้ความสำคัญกับพันธกิจเป้าหมาย
- (3) สิ่งสำคัญสำหรับลูกค้าจะกลับมาอยู่ที่ผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเลือกปรับเปลี่ยนผลิตภัณฑ์เดิมเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่
- (4) ในการกำหนดโครงสร้างธุรกิจใหม่ ผู้ประกอบการจะต้องตัดสินใจเชิงกลยุทธ์โดยเลือกระหว่างการเป็นแพลตฟอร์มหรือการรักษารูปแบบเดิมโดยรวมธุรกิจหลายรูปแบบเข้าด้วยกัน
- (5) แม้ว่าเทคโนโลยีที่ดีจะมีความสำคัญ แต่ก็จะต้องตอบโจทย์ในการช่วยขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้วย