

CONVERSATION
with
the GOVERNOR

FinTech และภาคการเงินไทย

ดร.วิโรจน์ สันติประภพ
ผู้ว่าการ ธปท.คุณทิน โชคกมลกิจ
พิธีกรและผู้ประกาศข่าว
สำนักข่าว TNN ช่อง 16

ท่ามกลางความก้าวหน้าของเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด เทคโนโลยีทางการเงิน หรือ ฟินเทค (FinTech) ได้เปลี่ยนโลกการเงินและเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของเรา ช่วง 3 - 4 ปีที่ผ่านมา มีการพูดถึง “ฟินเทค” ในหลากหลายมิติ ทั้งในมิติของประโยชน์ที่มีต่อผู้ใช้บริการทางการเงินและประเทศโดยรวม และในมิติของผลกระทบต่อภาคการเงินการธนาคาร (Disruption) BOT พระสยาม MAGAZINE ฉบับนี้ ได้รับเกียรติจาก **คุณทิน โชคกมลกิจ** พิธีกรและผู้ประกาศข่าวชื่อดังจากสำนักข่าว TNN ช่อง 16 มาร่วมพูดคุยกับ **ดร.วิโรจน์ สันติประภพ ผู้ว่าการ ธปท.** เกี่ยวกับพัฒนาการฟินเทคในประเทศไทย การใช้ประโยชน์จากฟินเทคเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจไทย รวมทั้งคำแนะนำเกี่ยวกับการสร้างภูมิคุ้มกันจากความเสี่ยงของฟินเทคที่อาจเกิดขึ้น

“พัฒนาการของฟินเทค” ส่งผลกระทบต่อทุกคน

คุณทิน : “ฟินเทค” หลายคนได้ยินคำนี้บ่อยๆ แต่อยากให้คุณผู้อ่านช่วยอธิบายว่า ฟินเทคมีผลกระทบต่อชีวิตเราอย่างไร ทำไมประชาชนคนธรรมดาจึงต้องสนใจฟินเทค

ดร.วิโรจน์ : ถ้ามองให้ไกลกว่าคำว่า “ฟินเทค” จะเห็นว่าเราอยู่ในช่วงที่เทคโนโลยีกำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งพัฒนาการของเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของพวกเราทุกคน ในหลายอุตสาหกรรมถูกกระทบอย่างรุนแรง (Disruption) แต่ก็เกิดโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ด้วย ภาคการเงินได้รับผลกระทบจากเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการทางการเงิน ประเภทของบริการทางการเงิน และค่าธรรมเนียมในการใช้บริการทางการเงิน ฟินเทคมีศักยภาพสูงมากที่จะช่วยให้วิถีชีวิตของเราง่ายขึ้น ขณะเดียวกันก็มีผลกระทบต่อผู้ให้บริการทางการเงินรูปแบบเดิม

ถ้ามองไปในอนาคต ผมคิดว่าพัฒนาการของฟินเทคจะเกิดอย่างรวดเร็วและกว้างไกลกว่าในช่วงที่ผ่านมา แต่รูปแบบอาจต่างกันไป เมื่อ 3 ปีที่แล้ว คนมักพูดกันว่า ธนาคารพาณิชย์จะไปไม่รอด เพราะฟินเทคจะกลายเป็นคู่แข่งสำคัญ ต่างฝ่ายต่างตั้งป้อมระวังซึ่งกันและกัน แต่วันนี้ คนไม่พูดแบบนั้นแล้ว เพราะเริ่มเห็นว่าฟินเทคกับธนาคารพาณิชย์ร่วมมือกันมากขึ้น ทั้งสองฝ่ายเห็นข้อจำกัดของตน และนำจุดแข็งของอีกฝ่ายหนึ่งมาส่งเสริมกัน จึงช่วยให้พัฒนาการทางการเงินรุดหน้าไปอย่างก้าวไกล ทุกวันนี้ธนาคารพาณิชย์รายใดที่ไม่ทำงานร่วมกับฟินเทค อาจได้รับผลกระทบมาก

ฟินเทคกับการพัฒนาทางธุรกิจ
และคุณภาพชีวิตประชาชน

คุณทิน : ย้อนไป 3 - 4 ปีก่อน ฟินเทคทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงในอุตสาหกรรมการเงิน สักพักเมื่อทุกอย่างเริ่มเข้าที่ ฟินเทคที่เคยถูกมองว่าเป็นคู่แข่งของธนาคารพาณิชย์ ก็มาจับมือกัน ท่านผู้อ่านลองมองว่า การเปลี่ยนแปลงเช่นนี้จะเกิดขึ้นอีกหรือไม่

ดร.วิโรจน์ : การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเกิดขึ้นตลอดเวลา ตัวอย่างเช่น บล็อกเชน (Blockchain) ซึ่งเป็นเทคโนโลยี

ที่มีระบบการเก็บข้อมูลแบบกระจายตัวที่มีศักยภาพสูง สมัยก่อนสถาบันการเงินต้องมีทะเบียนกลาง หรือใช้ระบบกลางเป็นหลัก การทำงานจะช้าระบับหรือตรวจสอบกันที่บัญชีกลาง (Central Book) ซึ่งต้องทำงานเป็นขั้นตอน ใช้เวลามากและมีคนเกี่ยวข้องมาก แต่ถ้าใช้เทคโนโลยีบล็อกเชน จะสามารถมีหน่วยข้อมูลที่กระจายอยู่ทั่วไปได้ โดยไม่จำเป็นต้องมีบัญชีกลาง และเวลาเกิดธุรกรรมใหม่ ข้อมูลชุดใหม่จะถูกบันทึกไว้ตามหน่วยข้อมูลที่กระจายตัว ซึ่งเป็นข้อมูลชุดเดียวกัน เชื่อมถือได้ และทุกคนสามารถทำงานพร้อมกันได้ จึงช่วยลดระยะเวลาในการทำธุรกรรมลงได้อย่างมาก นี่คือลักษณะการทำงานของบล็อกเชนที่ทำงานบนคอมพิวเตอร์ซึ่งมีความสามารถสูงชันมาก ปัจจุบันสถาบันการเงินหลายแห่งได้เริ่มนำบล็อกเชนมาใช้ในการทำงาน เพราะสามารถตอบโจทย์ในหลายมิติ โดยเฉพาะการเพิ่มผลิตภาพและประสิทธิภาพ รวมทั้งลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริตเพราะการดัดแปลงข้อมูลทำได้ยากขึ้น

หนึ่งในตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม ซึ่งถือเป็นโครงการใหญ่และเป็นสิ่งที่น่าภาคภูมิใจของประเทศไทย คือเป็นครั้งแรกในโลกที่ธนาคารพาณิชย์ 22 แห่ง ร่วมมือกับรัฐวิสาหกิจและบริษัทขนาดใหญ่ของประเทศนำบล็อกเชนมาใช้ในการออกหนังสือค้ำประกันแต่ละปีประเทศไทยออกหนังสือค้ำประกันประมาณ 5 แสนฉบับ มูลค่ารวมประมาณ 1.3 ล้านล้านบาท กระบวนการที่เกี่ยวกับหนังสือค้ำประกันมีหลายขั้นตอน และมีผู้คนที่เกี่ยวข้องมาก การนำบล็อกเชนมาใช้ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพอย่างมากให้กับระบบการเงินและภาคธุรกิจ ซึ่งยังไม่รวมการช่วยลดการติดขัดไม่ด้วยเพราะที่ผ่านมาหนังสือค้ำประกันทำในรูปกระดาษ

อีกตัวอย่าง คือระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ผ่านมา 2 ปี มีบัญชีที่ผูกกับระบบพร้อมเพย์มากกว่า 47 ล้านบัญชี ซึ่งถือว่าได้รับความนิยมสูงในเวลาที่รวดเร็วมาก ส่วนหนึ่งเพราะระบบพร้อมเพย์ช่วยให้การทำธุรกรรมทางการเงินสะดวกขึ้น และต้นทุนการทำธุรกรรมถูกลง นำไปสู่การแข่งขันต่อยอดบริการใหม่ ๆ อีกมาก ระบบพร้อมเพย์ไม่เพียงช่วยให้การชำระเงินง่ายและสะดวกขึ้นเท่านั้น ยังทำให้การซื้อสินค้าออนไลน์มีความน่าเชื่อถือมากขึ้นด้วย เพราะสามารถจ่ายเงินได้ทันทีเมื่อได้รับสินค้า นี่เป็นตัวอย่างที่เห็นได้ชัดว่า

เทคโนโลยีทางการเงินใหม่ ๆ ทำให้วิถีชีวิตคนไทย ตั้งแต่ระดับประชาชนไปถึงธุรกิจ ได้รับความสะดวกมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ถูกลง นั้นหมายถึงความสามารถในการแข่งขันที่ดีขึ้นของประเทศ และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน

ความปลอดภัย คือเรื่องสำคัญอันดับต้นของการใช้ฟินเทค

คุณกีน : ช่วงที่ระบบพร้อมเพย์ออกมาใหม่ ๆ ประชาชนกังวลและตั้งคำถามว่า จะนำข้อมูลไปทำอะไรหรือเปล่า ธปท. จะสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความปลอดภัยของการใช้ฟินเทคหรือเทคโนโลยีทางการเงินใหม่ ๆ อย่างไร

ดร.วิโร : ความปลอดภัยเป็นเรื่องสำคัญมาก และเป็นเรื่องที่ ธปท. ให้ความสำคัญในลำดับต้น ๆ เพราะหลักสำคัญของการทำธุรกรรมทางการเงิน คือ ความไว้วางใจ (Trust) ถ้าไม่มีความไว้วางใจ ธุรกรรมการเงินจะเกิดขึ้นไม่ได้ ดังนั้นสถาบันการเงินที่จะออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ต้องให้ความสำคัญกับการสร้างระบบที่มีมาตรฐานด้านความปลอดภัยสูง และคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี



ธนาคารพาณิชย์ต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และมาตรฐานที่ ธปท. กำหนดเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการ ตั้งแต่การออกแบบระบบไปถึงการทดสอบระบบ รวมทั้งมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอโดยผู้ตรวจสอบจาก ธปท. และเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ธนาคารพาณิชย์ต้องมีกลไกดูแลและชดเชยความเสียหายให้กับประชาชนที่ได้รับผลกระทบ ฉะนั้นเรื่องของความปลอดภัยและการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นกระบวนการที่ ธปท. ต้องดูแลตั้งแต่ต้นน้ำไปถึงปลายน้ำ และต้องทำให้แน่ใจว่ามีการยกระดับอย่างต่อเนื่อง เพราะภัยทางด้านไซเบอร์ใหม่ ๆ เกิดขึ้นตลอดเวลา

อย่างไรก็ดี สำหรับผู้ใช้บริการเอง ก็ต้องมีความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงิน จากประสบการณ์ที่ผ่านมาหลายปัญหาเกิดจากความไม่เข้าใจเทคโนโลยีทางการเงิน เช่น

มีคนโทรมาขอ Username หรือ Password ก็ให้ไป นอกจากนี้ ธปท. ต้องทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นด้วย เพราะระบบที่เกี่ยวข้องกับฟินเทคไม่ใช่แค่ระบบธนาคารพาณิชย์เพียงอย่างเดียว หลายธุรกรรมทางการเงินทำผ่านโทรศัพท์มือถือ ธปท. จึงร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ผู้กำกับดูแลระบบโทรคมนาคม ยกกระตือรือร้นเรื่องความปลอดภัยในการให้บริการทางการเงินผ่านระบบโทรคมนาคมด้วย ธนาคารพาณิชย์ให้ความสำคัญมากกับความปลอดภัยของการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน และลงทุนในเรื่องนี้สูงชันมาก ธปท. ก็เช่นเดียวกัน มีการจัดตั้งฝ่ายงานใหม่ เพื่อทำหน้าที่ดูแลและตรวจสอบสถาบันการเงินทางด้านเทคโนโลยีโดยเฉพาะ ขณะเดียวกันได้ยกระดับการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีให้ได้มาตรฐานระดับโลก

การบริหารความเสี่ยงจากเทคโนโลยีทางการเงินเป็นหน้าที่ของทุกคน

คุณกีน : ปัจจุบันเทคโนโลยีพัฒนาไปไกลมาก ภาคการเงินของไทยตามทันเทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือไม่ อย่างเทคโนโลยีข้อมูลทางชีวภาพ (Biometrics) สามารถใช้ได้แล้วในประเทศไทย หรือยังต้องรออีกสักระยะ มีความเสี่ยงอะไรที่ต้องคำนึงถึงบ้าง

ดร.วิโร : ยอมรับว่าบางเรื่องเทคโนโลยีอาจไปเร็ว แต่เราก็ไม่จำเป็นต้องเป็นผู้นำ หลายเรื่อง ธปท. ไม่ได้นำเทคโนโลยีใหม่ล่าสุดเหล่านั้นมาใช้หรือยอมให้ธนาคารพาณิชย์ใช้ในทันที แต่กำหนดให้ต้องนำมาทดสอบใน “กระบะทราย (Regulatory Sandbox)” ก่อนเพื่อพิสูจน์ว่าเทคโนโลยีที่บอกว่าใช้ได้ทั่วโลกนั้น ใช้กับประเทศไทยได้จริงหรือไม่ และหากเกิดข้อผิดพลาดจะมีวิธีดูแลลูกค้าอย่างไร

เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงเร็วมาก และเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เราต้องเท่าทันกับความเสี่ยงของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ด้วย นโยบายของ ธปท. เราไม่ได้ปฏิเสธเทคโนโลยี เพียงแต่จะต้องมีกระบวนการทดสอบและเรียนรู้ไปด้วยกัน เพื่อหากกฎเกณฑ์และกลไกที่สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงที่มากับเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่ต้องการ

ตัวอย่างเทคโนโลยี Biometrics มีความหลากหลายมาก ช่วงหลังเทคโนโลยีที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในเอเชีย คือ เทคโนโลยีจดจำใบหน้า (Face Recognition) แม้ว่าจะมีพัฒนาการดีขึ้น แต่เราต้องคิดถึงการยืนยันตัวตน 2 - 3 ขั้นตอน โดยเฉพาะสำหรับธุรกรรมมูลค่าสูง เพื่อบริหารความเสี่ยงให้ดีขึ้น อีกเรื่องสำคัญที่หลายคนอาจมองข้ามไป คือ การจำกัดความเสี่ยงด้วยตัวของผู้ใช้บริการเองก่อน เช่น เราสามารถกำหนดวงเงินสำหรับโอนไปบัญชีตัวเองและบัญชีบุคคลอื่นได้ ในการใช้ Mobile Banking ทุกคนควรเข้าไปกำหนดวงเงินให้สอดคล้องกับความเสี่ยงที่เรายอมรับได้

“ **สิ่งสำคัญในการนำฟินเทคมาใช้ คือ ต้องเข้าใจและเท่าทันกับเทคโนโลยีที่จะใช้ รวมถึงพิจารณาความสามารถในการรับความเสี่ยง และการบริหารจัดการความเสี่ยงเหล่านั้น เพราะเทคโนโลยีมีความเสี่ยงรูปแบบใหม่ ๆ ผ่างมาด้วยเสมอ** ”

การเท่าทันกับความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีทางการเงินใหม่ ๆ เป็นหน้าที่ของทุกคน ตั้งแต่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ ผู้กำกับดูแล ทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง และหน่วยงานที่ไม่เกี่ยวข้อง กับภาคการเงินโดยตรง อาทิ หน่วยงานทางด้านโทรคมนาคม ซึ่งถือเป็นสื่อสำคัญของการให้บริการทางการเงินสมัยใหม่

เป้าหมายหลักในการขับเคลื่อนฟินเทคของ สปท.

คุณกีน : ธปท. มีเป้าหมายจะผลักดันเรื่องของฟินเทคในประเทศไทยอย่างไร

ดร.วิโร : ธปท. มุ่งส่งเสริมฟินเทคโดยให้ความสำคัญใน 3 เรื่อง ได้แก่

1. การเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) เราเห็นศักยภาพของเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่จะช่วยเพิ่มผลิตภาพให้กับระบบการเงินไทย และจะส่งผลไปสู่ผลิตภาพของเศรษฐกิจไทยโดยรวม ตัวอย่างเช่น ต้นทุนการชำระเงินที่ถูกลง ทำให้ต้นทุนการทำธุรกิจถูกลง ซึ่งหมายถึงกำไรและความสามารถในการแข่งขันที่จะเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ จะช่วยลดต้นทุนในเรื่องของเวลาด้วย ซึ่งเป็นอีกต้นทุนที่สำคัญมาก สมัยก่อนการทำธุรกรรมทางการเงินต้องใช้เวลานาน ต้องเดินทางไปทำธุรกรรมที่สาขา เป็นต้นทุนแฝงที่อยู่ในระบบ การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้จะช่วยลดต้นทุนแฝงเหล่านี้ได้ นอกจากนี้ เทคโนโลยีการเงินใหม่ ๆ สามารถต่อยอดไปสู่บริการและโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ด้วย

2. การลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีทางการเงิน (Inclusivity) สิทธิในการเข้าถึงบริการทางการเงินควรเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของคนไทย ไม่ว่าด้านเงินฝาก สินเชื่อ การชำระเงิน หรือประกันภัย เทคโนโลยีทางการเงินจะช่วยให้ประชาชนที่อาจไม่ได้รับบริการเท่าที่ควร สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ง่ายและสะดวกขึ้นด้วยราคาที่ถูกลง ระบบพร้อมเพย์ถือเป็นตัวอย่างที่ทำให้เห็นว่า ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างไร จากการเข้าถึงบริการชำระเงินได้ง่าย สะดวกและทั่วถึงมากขึ้น โดยไม่มีค่าธรรมเนียม

3. การสร้างภูมิคุ้มกันให้กับระบบการเงิน (Immunity) เทคโนโลยีทางการเงินจะช่วยให้ระบบการเงินมีความทนทานมากขึ้น การบริหารความเสี่ยงหลายอย่างต้องอาศัยเทคโนโลยี อาทิ เทคโนโลยีจดจำใบหน้า (Face Recognition) ซึ่งถือว่ามีศักยภาพสูงกว่าการยืนยันตัวตนแบบเดิมที่ใช้ Username และ Password หรือการใช้ QR Code เพื่อจ่ายเงินแทนการให้บัตรเครดิตแก่พนักงานไปรษณีย์ ช่วยลดความเสี่ยงที่ข้อมูลอาจถูกขโมย เทคโนโลยีการประมวลผลข้อมูลที่ดีขึ้นช่วยให้การวิเคราะห์ความเสี่ยงและประเมินความเสี่ยงมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ธปท. ให้ความสำคัญกับทั้งสามเรื่อง ในขณะเดียวกัน เราต้องการให้เทคโนโลยีที่เราส่งเสริมเป็นเทคโนโลยีที่เปิดกว้างสามารถต่อยอดได้ตลอดเวลา เพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการที่มาก่อนด้วยเทคโนโลยีที่ล้ำกว่าสามารถยึดครองตลาดไปคนเดียว ซึ่งจะทำให้ไม่เกิดการแข่งขัน และไม่เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ฉะนั้น ธปท. จึงให้ความสำคัญกับการสร้างแพลตฟอร์มที่เปิดกว้าง (Open Architecture) รวมทั้งส่งเสริมมาตรฐานกลาง เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแข่งขัน ซึ่งในที่สุดประชาชนจะเป็นผู้ได้รับประโยชน์สูงสุด

สุดท้ายนี้ ฟินเทคก็เหมือนเทคโนโลยีอื่น ๆ คือมีทั้งข้อดีและข้อเสีย อยู่ที่ว่าเราเข้าใจและเท่าทันกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีเหล่านั้นหรือไม่ เปรียบเหมือนเราได้รถคันใหม่ที่วิ่งเร็วขึ้นมาก ถ้าเรากดแต่คันเร่งโดยไม่เข้าใจกลไกของเบรก และไม่รู้ว่ามีเมื่อเกิดปัญหาขึ้นจะทำอย่างไร ก็ย่อมเกิดโศก ดังนั้น สิ่งสำคัญในการนำฟินเทคมาใช้ คือ ต้องเข้าใจและเท่าทันกับเทคโนโลยีที่จะใช้ รวมถึงพิจารณาความสามารถในการรับความเสี่ยง และการบริหารจัดการความเสี่ยงเหล่านั้น เพราะเทคโนโลยีมีความเสี่ยงรูปแบบใหม่ ๆ ผ่างมาด้วยเสมอ



คุณกีน โชคมงคลกิจ

อดีตนักแสดงที่ผันตัวเป็นพิธีกร และก้าวสู่การเป็นผู้ประกาศข่าวเต็มตัว โดยปัจจุบันมีผลงานให้เส้นทางรายการข่าวของสำนักข่าว TNN ช่อง 16



ผู้ที่สนใจสามารถติดตามงาน Bangkok FinTech Fair 2019 ซึ่งจะจัดขึ้นระหว่างวันที่ 18 - 19 กรกฎาคม 2562 ได้ทาง Facebook Live ที่ @bankoffthailandofficial

