

■ นันทิยา วรเพชรยาภ

มั่นใจอินโนเวชั่น

โหมบายแบงก์กิ้ง (1)

เปิดที่ชัดเจนว่าระบบโหมบายแบงก์กิ้ง คือ นวัตกรรมการเงินที่ทรงอิทธิพลทั่วโลกมากที่สุด ณ วันนี้ เมื่อโทรศัพท์มือถือเข้ามามีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อชีวิตประจำวันของทั้งคนเมืองและคนชายขอบ จนแม้แต่บริษัทบัญชีระดับโลก ไฟร์ชวอเตอร์ เฮาส์เปอร์ส ก็ยังเคยคาดการณ์ว่าโหมบายแบงก์กิ้งอาจทำให้ธุรกรรมแบบดั้งเดิมของธนาคารในรูปแบบของสาขาต้องสูญพันธุ์ลงภายใน 10 ปีนี้

ปัจจุบันเทคโนโลยีที่ทันสมัยขึ้นก็ทำให้แบงก์ต่างๆ หันมาพัฒนาอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งและโหมบายแบงก์กิ้งพร้อมทยอยลดต้นทุนของสาขากันอยู่แล้ว

แต่คำถามก็คือ จะถึงขั้นทำให้สาขาแบงก์ต้องสูญพันธุ์ในอีกสิบปีข้างหน้าจริงหรือไม่

ก่อนอื่นก็ต้องไล่ดูข้อดี/ข้อเสีย ของโหมบายแบงก์กิ้งก่อน ข้อดีนั้นไม่มีใครเถียงว่าจุดเด่นที่สุดคือ ความสะดวก รวดเร็ว และช่วยประหยัดต้นทุนในการทำธุรกรรมลงมาก เพราะไม่ต้องเสียเวลาและค่าเดินทางและหลายแบงก์ยังออกโปรฟรีค่าธรรมเนียมดึงดูดลูกค้า

หลายคนเข้าใจว่านี่คือธุรกรรมไฮเทคบนสมาร์ตโฟนเพียงอย่างเดียว แต่ความจริงแล้วไม่ใช่เลยละ แค่โทรศัพท์หน้าจอขาวดำที่ทำได้แค่โทรและรับเอสเอ็มเอสก็ใช้งานได้ ตัวอย่างที่ชัดเจนอยู่ในทวีปแอฟริกา ซึ่งมีอัตราการใช้งานโหมบายแบงก์กิ้งมากที่สุดในโลก เช่น ประเทศเคนยา ซึ่งการทำธุรกรรมส่วนใหญ่ไม่ได้ผ่านแบงก์ แต่ผ่านบริษัทเอกชนที่ให้คนใช้โทรศัพท์เป็นกระเป๋าสตางค์ได้ง่ายๆ ไม่ซับซ้อน แค่นี้บูธของบริษัทก็กระจายไปทั่วประเทศ บอกเบอร์และให้เงินพร้อมบัตรประชาชนไป ก็มีเงินในบัญชีเอาไปจ่ายซื้อของได้แทบจะทุกร้านค้าและยังไม่ต้องเสี่ยงปัญหาแอ็กกิงด้วย

สำหรับข้อเสียของโหมบายแบงก์กิ้งนั้น ถ้าไม่นับเรื่องการอดคุยกับพนักงานสาวสวยตามสาขา หรือการขอใช้บริการที่มีปฏิสัมพันธ์กับคนจริงๆ มากกว่าแล้ว ปัญหาสุดคลาสสิกหนึ่งเดียวของโหมบายแบงก์กิ้งก็มีแค่เรื่อง “ความปลอดภัย”

สืบปากว่าไม่เท่าตาเห็น สืบตาเห็นก็ยังไม่เท่าลองใช้งานจริง ปัญหาเรื่องความปลอดภัย และนี่ล่ะที่เป็นสาเหตุสำคัญให้คนมีเงินหลายคน โดยเฉพาะพ่อค้าแม่ค้าที่ต้องเอาเงินเข้า-ออกแบงก์จำนวนมากทุกวัน เลือกที่จะไม่เปิดบัญชีอิเล็กทรอนิกส์และยอมเสียเวลาเสียด่าน้ำมนต์ไปทำธุรกรรมที่สาขากับตัวเอง

สัปดาห์หน้ามาติดตามต่อถึงกลไกของโหมบายแบงก์กิ้งทั้งไฮเทคและแบบบ้านๆ ที่ผู้บริโภคอย่างเราต้องรู้เท่าทันเสมอค่ะ