

แบงก์ปรับตัวรับธุรกรรมหายกลายเป็น'ดิจิทัล'



■ ชลลดา อิงศรีสว่าง

การพัฒนาของเทคโนโลยีได้ทำให้รูปแบบการทำธุรกิจทุกประเภทเปลี่ยนแปลงไปหมด ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นตัวกลางในทุกเรื่อง และมีส่วนในทุกขั้นตอนของระบบเศรษฐกิจต้องปรับตัวไปตามการเปลี่ยนแปลงด้วย รูปแบบการทำธุรกรรมเดิมๆ ใช้ไม่ได้อีกต่อไปในโลกยุคใหม่

การปรับตัวรับดิจิทัลไอโคโนมี ธนาคารพาณิชย์ก็ต้องเป็นดิจิทัลแบงก์กึ่งด้วยเช่นกัน ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (อี-เพย์เมนต์) จะเข้ามามีบทบาทมากขึ้น โดยเฉพาะได้รับรัฐบาลผลักดันให้เกิดระบบการชำระเงินแห่งชาติ (เนชั่นแนล อี-เพย์เมนต์) ก็จะทำให้โครงการนี้เกิดขึ้นได้เร็วขึ้น

หลังการเกิดขึ้นของอี-เพย์เมนต์จะทำให้เกิดผลกระทบทางรายได้ของธนาคารพอสมควร โดยเฉพาะรายได้จากค่าธรรมเนียมของธนาคาร ที่ธนาคารเห็นการลดลงของรายได้จากดอกเบี้ยไปหารายได้จากค่าธรรมเนียมมากขึ้น เนื่องจากการ

พัฒนาของตลาดทุนทำให้ลูกค้ามีหนทางระดมทุนได้หลากหลายรูปแบบ ไม่ต้องมาคอยขอกู้จากธนาคารพาณิชย์อย่างเดียวอีกต่อไป

ปัจจุบันรายได้จากค่าธรรมเนียมของธนาคารจึงเพิ่มขึ้นมาก ในขณะที่รายได้จากดอกเบี้ยกลับลดลง รายได้จากค่าธรรมเนียมคิดเป็น 20-30% ของรายได้รวมที่ธนาคารพาณิชย์ทำได้ โดยเฉพาะธุรกรรมรายย่อย เช่น การโอนเงิน การกดเอทีเอ็ม บัตรเครดิต เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามการเติบโตของการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์

แต่ทว่า อี-เพย์เมนต์ จะส่งผลกระทบต่อรายได้ค่าธรรมเนียมอย่างมากเพราะหากส่งเสริมให้ประชาชนใช้ระบบมากกว่าใช้เงินสดก็จำเป็นต้องใช้ค่าธรรมเนียมต่ำเพื่อจูงใจ ซึ่งทางสมาคมธนาคารไทยได้ประกาศออกมาแล้วว่า หากใครใช้การโอนเงินหรือชำระเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ ก็จะได้รับสิทธิประโยชน์ค่าธรรมเนียมที่ถูกกว่า ซึ่งจะช่วยให้ประหยัดได้มาก

สำหรับค่าธรรมเนียมบริการที่จะถูกลง คือ ธุรกรรมที่ผ่านช่องทางดิจิทัลและอิเล็กทรอนิกส์

เช่น โหมบายแบงก์กิ้ง อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ใช้บัตรเดบิตชำระเงินผ่านเครื่องอีทีซี หรือเทคโนโลยีทางการเงินต่างๆ ที่ไม่ใช้เงินสด ไม่มีต้นทุนการบริหารเงินสด หรือไม่ได้ใช้พนักงานคอยให้บริการ

ส่วนตัวอย่างค่าธรรมเนียมในบริการที่อาจสูงขึ้น อาทิ การทำธุรกรรมที่สาขา ที่มีค่าใช้จ่ายเงินเดือนพนักงาน ค่าที่ดินหรือค่าเช่าอาคาร การโอนเงินสด และเคลื่อนย้ายเงินสด การทำธุรกรรมผ่านเครื่องเอทีเอ็มที่เป็นกึ่งอิเล็กทรอนิกส์ สามารถทำธุรกรรมโอนเงินและชำระสินค้าได้ แต่ก็ยังเป็นเครื่องเบิกถอนเงินที่ธนาคารต้องมีต้นทุนการบริหารเงินสด การขนส่งเงิน ค่าพนักงานขนส่งเงิน ค่าประกันความเสี่ยง

ขณะที่เช็ดยังมองไม่ออกว่าค่าบริการจะแพงขึ้นหรือถูกลง เพราะแนวโน้มธุรกรรมเช็คลดลงต่อเนื่องจนถึงอาจจะหายไปเลย หลังจากที่มีบริการการโอนเงินสะดวกกว่า รวมทั้งมีบริการบริหารจัดการเงินสด (แคช แมเนจเม้นต์) เข้ามาช่วย ด้านต้นทุนของธนาคารเรื่องเช็คก็แพง เพราะใช้เวลานานกว่าจะชำระเงิน ใช้กระดาษ และค่าขนส่งเช็ค

ธัญญลักษณ์ วัชรชัยสุรพล ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย เปิดเผยว่า หลักการปรับค่าธรรมเนียมของธนาคารควรปรับไปหาต้นทุนที่แท้จริงมากขึ้น หากธุรกรรมช่องทางใดมีต้นทุนเงินสดหรือการขนส่งสูงก็ต้องคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้น เช่นเดียวกับหากธุรกรรมใดที่ใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลที่ทำให้ต้นทุนต่อทรานแซกชันลดลง ต้นทุนก็ควรจะต่ำลงให้สอดคล้องกัน

นอกจากค่าธรรมเนียมจะมีขึ้นมีลงแล้ว ในอนาคตอาจจะมีบางบริการที่อาจจะลดสัดส่วนลงจนแทบไม่มีความหมายเลย เช่น การใช้บริการเปิดแอลซี เพื่อซื้อการส่งออกหรือนำเข้าสินค้า

ทรงพล ชีวะปัญญาโรจน์ รองกรรมการผู้จัดการ

ใหญ่ ธนาคารกรุงไทย กล่าวว่า รูปแบบการค้าที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันทำให้ลูกค้ามาทำหนังสือคำประกันการนำเข้าและส่งออก (แอลซี) กับธนาคารหดตัวต่อเนื่อง เมื่อ 5 ปีก่อนโตประมาณ 27-28% ต่อปี ปัจจุบันลดลงมาเหลือประมาณ 15-17% คาดว่าอีก 5 ปีข้างหน้าธุรกิจนี้จะสามารถเติบโตได้ไม่เกิน 10% เนื่องจากแนวโน้มการค้าในขณะนี้หันไปทำในรูปแบบของธุรกิจอี-คอมเมิร์ซมากขึ้น

"อี-คอมเมิร์ซสามารถเลือกทำประกันความเสี่ยงจากการไม่ได้รับสินค้าได้เองตามระบบการค้าออนไลน์ ทำให้ลูกค้าไม่ต้องการจ่ายค่าธรรมเนียมในการทำแอลซีที่เป็นรูปแบบการค้าแบบเดิมๆ" ทรงพล กล่าว

ก่อนหน้านี้สมาคมได้ว่าจ้าง บริษัท ไพรซ์วอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส หรือ PwC ศึกษาเรื่องระบบชำระเงินในประเทศไทยเปรียบเทียบกับต่างประเทศ ซึ่งได้ข้อสรุปเบื้องต้นว่า หากประเทศไทยสามารถลดการใช้เงินสดได้ 30% ระบบธนาคารไทยจะสามารถประหยัดต้นทุนได้ถึง 1.6-1.8 แสนล้านบาท ภายในระยะเวลา 10 ปี จากการประหยัดต้นทุนการขนส่งเงิน ขนเช็ค จัดการเงินสดต่างๆ

นอกจากนี้ ค่าธรรมเนียมจากการทำธุรกรรมเดิมๆ จะหายไปประมาณ 2 หมื่นล้านบาท แต่กำไรสุทธิของระบบธนาคารจะดีขึ้น 8-9 หมื่นล้านบาท หรือเฉลี่ยปีละ 1 หมื่นล้านบาท เนื่องจากจะมีรายได้ใหม่ๆ จากค่าธรรมเนียมเข้ามา แต่ธนาคารพาณิชย์จะต้องใช้เงินลงทุนเพิ่มอีก 3 หมื่นล้านบาท ใน 10 ปีจากนี้ไป แต่การลงทุนคุ้มค่าเพราะประสิทธิภาพทางธุรกิจจะเพิ่มขึ้น 5 หมื่น-1 แสนล้านบาท โดยค่าใช้จ่ายที่ลดลงมาจากการลดจำนวนพนักงานและการเปิดสาขา