

The Rise of Virtual Banking: ธนาคารพาณิชย์ยุคใหม่ไร้สาขา

โดย พัทธดนย์ ลีละสิริ

เมื่อช่วงต้นปี 2023 ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้เปิดรับฟังความคิดเห็นต่อแนวทางการอนุญาตให้จัดตั้งธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา (Virtual Bank) ในประเทศไทย และเปิดเผยว่า ธปท. จะเปิดรับสมัครผู้ที่สนใจขอใบอนุญาตจัดตั้ง Virtual Bank ในช่วงไตรมาสที่ 3 ของปี 2023 และเริ่มให้บริการแก่ลูกค้าในช่วงปี 2025 จากแนวทางข้างต้นส่งผลให้ได้รับการจับตามองอย่างมากว่าบริษัทขนาดใหญ่หลายแห่งจะเข้าร่วมการขอรับใบอนุญาตนี้ สำหรับกลุ่มแรกที่ประกาศว่าจะทำ Virtual Bank คือ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (AIS) และธนาคารกรุงไทย นอกจากนี้ ยังมีบริษัท เจ มาร์ท จำกัด (มหาชน) (Jaymart) ที่เปิดเผยว่าให้ความสนใจเข้าร่วมขอใบอนุญาตเช่นกัน และยังมีอีกหลายบริษัทที่อยู่ระหว่างศึกษาความเป็นไปได้ในการขอใบอนุญาต ก่อนที่คนไทยจะได้ใช้บริการ Virtual Bank หลายท่านอาจจะสงสัยว่าแล้ว Virtual Bank คืออะไร หรือลูกค้าจะได้รับบริการในรูปแบบใดที่แตกต่างจากธนาคารแบบดั้งเดิม ดังนั้น บทความนี้จะช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจแนวคิดของ Virtual Bank มากยิ่งขึ้น

นิยามและประโยชน์ของ Virtual Bank

Virtual Bank คือ สถาบันการเงินที่ไม่มีสาขา แต่ให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Mobile Application หรือเว็บไซต์แทน โดย Virtual Bank สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้ไม่แตกต่างจากธนาคารทั่วไป ตั้งแต่ผลิตภัณฑ์เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเดบิตและบัตรเครดิต ประกัน จนถึงการลงทุน

สำหรับประโยชน์ที่สำคัญของการใช้บริการ Virtual Bank คือ ความสะดวกในการใช้บริการที่ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้อย่างครอบคลุม และตลอดเวลาผ่านช่องทางออนไลน์ นอกจากนี้ Virtual Bank ยังมีข้อได้เปรียบเมื่อเทียบกับธนาคารในรูปแบบเดิมในด้านต้นทุนการดำเนินงาน เนื่องจากมีต้นทุนพนักงานที่ต่ำกว่า และไม่มีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่สาขา เช่น ค่าเช่า ค่าสาธารณูปโภค หรือค่าบำรุงรักษาสถานที่ เป็นต้น จากข้อได้เปรียบดังกล่าวทำให้ Virtual Bank สามารถนำเสนออัตราดอกเบี้ยทั้งในแง่เงินฝากและสินเชื่อที่ดีกว่า ไม่มีค่าธรรมเนียมหรือมีค่าธรรมเนียมต่ำ รวมถึงมีโปรโมชั่นเพื่อดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการ

จากการศึกษารูปแบบการให้ Virtual Bank ในต่างประเทศพบว่า Virtual Bank หลายแห่งมีรูปแบบการให้บริการที่น่าสนใจและแตกต่าง ผู้เขียนจึงขอนำเสนอ Virtual Bank 2 แห่งที่มีความโดดเด่นด้านการให้บริการและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้า เพื่อให้ผู้อ่านได้เห็นภาพชัดเจนขึ้นว่าลูกค้าจะได้รับบริการในรูปแบบใดหากมีการจัดตั้ง Virtual Bank ในประเทศไทยในอนาคต

N26: Virtual Bank ที่ทำให้การเก็บออมเงินและบริการจัดการเงินเป็นเรื่องง่าย

N26 เป็นธนาคาร Virtual Bank ที่ก่อตั้งในประเทศเยอรมนีเมื่อปี 2013 ให้บริการทางการเงินที่หลากหลายผ่าน Mobile Application สำหรับจุดเด่นของ N26 คือ บริการที่ชื่อว่า “Spaces” ที่อนุญาตให้ลูกค้าสามารถสร้างบัญชีย่อยในบัญชีหลักของลูกค้าได้สูงสุดถึง 10 บัญชีย่อย ซึ่งลูกค้าสามารถตั้งชื่อและใส่ Icon ในแต่ละบัญชีย่อยตามวัตถุประสงค์ของการเก็บออมเงินหรือสำหรับใช้จ่าย เช่น ลูกค้าสามารถสร้างบัญชีย่อยสำหรับเดินทางท่องเที่ยวและกำหนดเป้าหมายของเงินออม จากนั้นสามารถกำหนดรูปแบบการโอนเงินเข้าบัญชีย่อยนี้ได้หลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นการกำหนดให้โอนเงินเข้าบัญชีย่อยทุกเดือน หรือโอนในรูปแบบ Round-up เช่น เมื่อลูกค้าซื้อสินค้าผ่านบัตรเดบิต

มูลค่า 1.9 ยูโร ระบบจะหักเงินจากบัญชีหลัก 2.0 ยูโร และจ่ายเงิน 1.9 ยูโร เพื่อชำระค่าสินค้า ส่วนอีก 0.1 ยูโร จะถูกโอนเข้าบัญชีย่อยเพื่อเป็นเงินออม เป็นต้น

นอกจากนี้ N26 ยังมีบริการที่ชื่อว่า “Shared Spaces” ที่อนุญาตให้ลูกค้าสามารถสร้างบัญชีย่อยร่วมกับเพื่อนและครอบครัว ทำให้คนที่เข้าร่วมสามารถสะสมหรือออมเงินร่วมกันได้ สามารถติดตามความคืบหน้าการเก็บออมเงินได้ตลอดเวลา และอนุญาตให้ผู้ที่เข้าร่วมสามารถโอนเงินไปใช้จ่ายได้ หลายท่านอาจสงสัยว่าแล้วใครเป็นเจ้าของเงินใน Shared Spaces นี้ คำตอบ คือ คนที่สร้างบัญชีย่อย โดยทาง N26 ได้ใช้หลักการที่เรียกว่า Power of Attorney Legal Model ที่ผู้สร้างบัญชีย่อยมีการมอบอำนาจให้ผู้เข้าร่วมสามารถโอนเงินเข้าและออกจากบัญชีย่อยได้ สำหรับบริการนี้มีประโยชน์และตอบโจทย์ลูกค้าในหลายด้านไม่ว่าจะเป็นการแชร์ค่าห้องหรือค่าสาธารณูปโภคกับรูมเมต หรือการเก็บเงินสำหรับการท่องเที่ยวเป็นกลุ่ม

จากการเปิดเผยข้อมูลของ N26 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการ Spaces และ Shared Spaces สามารถออมเงินได้มากกว่า 2.5 เท่าเมื่อเทียบกับลูกค้าที่ไม่ได้ใช้บริการนี้ จากความสำเร็จดังกล่าวส่งผลให้ปัจจุบัน N26 มีผู้ใช้บริการกว่า 8 ล้านราย ครอบคลุมการให้บริการใน 24 ประเทศ และเป็นหนึ่งใน Virtual Bank ชั้นนำในยุโรป

The screenshot displays the N26 mobile application interface. At the top left, the N26 logo is visible. The main header is split into two sections: "Spaces" and "Shared Spaces".

- Spaces:** Sub-accounts for whatever your need. It lists three categories with their respective balances:
 - Main Account: €3,350
 - Savings: €1,421
 - Hobbies: €320A button labeled "Create a new space" is located at the bottom of this section.
- Shared Spaces:** Share money with friends and family. It features a "Premium Feature" badge and a "Weekend Fund" card with a balance of €1050. The card includes an icon of a house and a group of people.

Za Bank: Virtual Bank ที่ลูกค้ามีโอกาสรับเงินคืนสูงสุด 200% หรือกลายเป็นเศรษฐีเงินล้าน

Za Bank เป็น Virtual Bank ของฮ่องกงรายแรกที่ได้รับใบอนุญาตจากธนาคารกลางฮ่องกง (Hong Kong Monetary Authority) โดยเริ่มให้บริการแก่ลูกค้าในปี 2020 Za Bank ให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายแก่ลูกค้า ทั้งบัญชีเงินฝาก สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเดบิตและบัตรเครดิต และประกันผ่าน Mobile Application ทั้งนี้ จุดเด่นของ Za Bank คือ การนำหลัก Gamification มาผูกกับ Reward Program ของธนาคารชื่อว่า “PowerDraw” เพื่อสร้างประสบการณ์การใช้บริการรูปแบบใหม่

PowerDraw คือ ระบบการจับฉลาก (Lucky Draw) ที่ลูกค้าสามารถได้รับเงินคืนสูงสุดถึง 200% ของมูลค่าการใช้จ่าย หรือมีสิทธิลุ้นเป็นเศรษฐีเงินล้าน เมื่อทำตามเงื่อนไขต่อไปนี้ 1) ชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรของ Za Bank เกิน 10 ดอลลาร์ฮ่องกง (40 บาท) ต่อการใช้จ่ายหนึ่งครั้ง 2) ได้รับการแจ้งเตือนสิทธิ PowerDraw ผ่าน Mobile Application 3) กดลุ้นรับสิทธิเงินคืนสูงสุดถึง 200% หรือรางวัลอื่นๆ ภายใน 48 ชั่วโมงหลังใช้จ่าย

นอกจากนี้ Za Bank ยังสร้างประสบการณ์ความตื่นเต้นให้กับลูกค้าอีกด้วยด้วย MillionTix หรือสิทธิการลุ้นเงินสูงถึง 1 ล้านดอลลาร์ฮ่องกง (4 ล้านบาท) ในแต่ละรอบ โดยลูกค้าสามารถได้รับสิทธิ MillionTix จาก 2 ทาง ทางที่หนึ่งผ่านการใช้จ่ายด้วยบัตรของ Za Bank ซึ่งลูกค้าจะได้รับ MillionTix จาก PowerDraw หรือทางที่สอง ผ่านการทำภารกิจพิเศษหรือ Za Quest เช่น การแนะนำให้เพื่อนมาใช้บริการ Za Bank หรือการซื้อประกัน เป็นต้น ทั้งนี้ Za Bank ได้เริ่มโครงการ MillionTix ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ปี 2022 และมีผู้ได้รับรางวัลนี้แล้วจำนวน 7 ราย

PowerDraw และ MillionTix ได้รับผลการตอบรับที่ดีจากลูกค้าอย่างมากส่งผลให้มีลูกค้าเพิ่มขึ้นถึง 100% ในช่วงดำเนินโครงการ โดยปัจจุบัน Za Bank มีลูกค้ากว่า 600,000 ราย และประชากรฮ่องกงในช่วงอายุ 20 ถึง 29 ปี กว่า 25% เลือกใช้บริการกับ Za Bank

Za Bank

PowerDraw

1. Make eligible spending of not less than HKD 10 with ZA Card
2. Receive ZA Bank App push to remind getting PowerDraw chance
3. Click the App Push and enter PowerDraw page
4. Pick and draw with the PowerDraw in ZA Bank App, earn up to 200% rebate
5. You'll get one PowerDraw chance for every eligible purchase of HKD 10 or above

MillionTix

Get a MillionTix
The more MillionTix you have, the higher your chances of winning HKD 1 million

HKD 1 million giveaway each round
Drawing a winner in each round to win HKD 1 million

ความท้าทายที่ยังมีเครื่องหมายคำถามของ Virtual Bank

ถึงแม้ Virtual Bank หลายๆ แห่งในต่างประเทศจะประสบความสำเร็จในการแข่งขันกับธนาคารในรูปแบบเดิม และสามารถดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการได้จำนวนมาก อย่างไรก็ตาม ความสามารถในการสร้างกำไรของ Virtual Bank ยังคงเป็นความท้าทายที่สำคัญ จากรายงานของ Moody's บริษัทจัดอันดับความน่าเชื่อถือชั้นนำสัญชาติอเมริกันได้วิเคราะห์ Virtual Bank ขนาดใหญ่ที่สุด 20 อันดับแรกของโลกในแง่ของสินทรัพย์ในปี 2020 พบว่า 45% ของ Virtual Bank ยังมีผลประกอบการขาดทุนอยู่ รวมถึงสอง Virtual Bank ข้างต้นด้วย โดย N26 มีผลขาดทุนสูงถึง 172.4 ล้านยูโร (6,523 ล้านบาท) ส่วน Za Bank ติดลบกว่า 581.7 ล้านดอลลาร์ฮ่องกง (2,525 ล้านบาท) ในปี 2021

สำหรับสาเหตุสำคัญที่ทำให้ Virtual Bank หลายแห่งยังไม่สามารถทำกำไรได้มีปัจจัยหลักมาจาก 3 สาเหตุ คือ ประการที่หนึ่ง ต้นทุนการลงทุนด้านเทคโนโลยีและระบบดิจิทัลในช่วงต้นของการให้บริการที่อยู่ในระดับสูง ประการที่สอง ต้นทุนต่อการได้ลูกค้า (Customer Acquisition Cost) ที่สูงจากการทำการตลาดและโปรโมชั่นเพื่อดึงดูดลูกค้า และแข่งขันกับธนาคารในรูปแบบเดิม และประการที่สาม ลูกค้ายังคงใช้ธนาคารในรูปแบบเดิมเป็นธนาคารหลัก เช่น การรับเงินเดือนและทำธุรกรรม และเลือกใช้ Virtual Bank เป็นธนาคารรอง ส่งผลให้ Virtual Bank ยังมีขนาดสินทรัพย์หรือเงินฝากไม่เพียงพอต่อการสร้างกำไร

อนาคตของ Virtual Bank ในประเทศไทย

สำหรับประเทศไทย การให้บริการ Virtual Bank จะช่วยสร้างประโยชน์ต่อระบบสถาบันการเงินของไทยในภาพรวม ทั้งการมีบริการทางการเงินที่ครบวงจรและเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม เพิ่มการเข้าถึงทางการเงินในกลุ่ม Underserved และ Unserved สร้างประสบการณ์การให้บริการทางการเงินที่ดีแก่ลูกค้า และช่วยกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันในระบบสถาบันการเงินอย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ เพื่อลดความเสี่ยงจากจากประเด็นปัญหาด้านความสามารถในการสร้างกำไรของ Virtual Bank ที่อาจส่งผลต่อเสถียรภาพของระบบสถาบันการเงินของประเทศ ธปท. จึงได้กำหนดให้ผู้ขอรับใบอนุญาตต้องนำเสนอรูปแบบธุรกิจที่ยั่งยืน ทั้งการใช้กลยุทธ์ขยายธุรกิจที่คำนึงถึงความเสี่ยงหรือผลกระทบต่อฐานะความมั่นคงของ Virtual Bank อย่างเพียงพอ หรือไม่ดำเนินการกระตุ้นการแข่งขันอย่างไม่เหมาะสม อาทิ การแข่งขันเพื่อแย่งลูกค้าด้วยกลยุทธ์ด้านราคาซึ่งจะไม่สามารถอยู่รอดได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว การแข่งขันกันปล่อยสินเชื่อก่อนที่กระตุ้นให้เกิดการก่อหนี้เกินตัว เป็นต้น

ถึงแม้ Virtual Bank จะยังมีความท้าทายที่สำคัญในแง่ของการสร้างผลกำไร แต่ไม่อาจปฏิเสธได้ว่า Virtual Bank ยังมีอนาคตที่สดใส จากการประมาณการของ Statista ผู้ให้บริการฐานข้อมูลสถิติตัวเลขและรายงานด้านการตลาดและอุตสาหกรรมพบว่ามูลค่าตลาดของ Virtual Bank ของโลกในปี 2021 อยู่ที่ 47 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ และคาดการณ์ว่าจะมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยที่ 53.4% ต่อปี ส่งผลให้มูลค่าตลาดของ Virtual Bank ในปี 2030 จะสูงถึง 2 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ ดังนั้น Virtual Bank จึงเป็นโอกาสธุรกิจที่สำคัญ ภาคธุรกิจที่สนใจจัดตั้ง Virtual Bank ในประเทศไทยจำเป็นต้องพิจารณาโมเดลทางธุรกิจอย่างรอบคอบและเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทผู้ให้บริการ และระบบสถาบันการเงินของประเทศไทย

ที่มา

- <https://www.bot.or.th/landscape/virtual-bank/>
- <https://n26.com/en-eu>
- <https://bank.za.group/en>
- <https://www.moody's.com/web/en/us/about/insights/data-stories/rapid-growth-of-virtual-banks-puts-new-verve-into-old-banking-systems.html>
- <https://www.statista.com/statistics/1228241/neobanks-global-market-size/>

About the Author

คุณพัทธดนย์ สีสละสิริ ปัจจุบันดำรงตำแหน่งเป็นที่ปรึกษาอาวุโส (Senior Consultant) ศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษา สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความรู้และความเชี่ยวชาญทางด้านทฤษฎี เศรษฐศาสตร์ ระบบการเงินและการธนาคาร การสร้างแบบจำลองทางการเงินและเศรษฐกิจ การวางกลยุทธ์ธุรกิจ การจัดทำกลยุทธ์การตลาดและการพัฒนาตัวชี้วัดเพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร