

นีโอแบงก์ธุรกิจการเงินกับการแทนที่ธนาคารเพื่อรายย่อยในอนาคต

The rise of Neo bank, will replace conventional retail banking in the future

ศรรุ สุทธิคุณ โอรัญรักษ์

Sorn Sutthikhun Orunruk

อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการเงินและการลงทุน มหาวิทยาลัยรังสิต

Faculty of Business Administration, Financial and Investment Department, Rangsit University, Thailand

Tel. 08-4721-9599 E-mail: sornsutthikhun.o@rsu.ac.th

(Received: October 9, 2021 ; Revised: November 23, 2021 ; Accepted: December 11, 2021)

บทคัดย่อ

เมื่อยุคสมัยเริ่มเปลี่ยนไปและเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น ดูเหมือนว่าการทำธุรกรรมทางการเงินทุกรูปแบบก็มีการปรับตัวจากสถาบันการเงินต่างๆ ให้สามารถเข้าถึงความต้องการใช้บริการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วที่สุดเช่นกัน โดยการให้ประชาชนสามารถใช้บริการออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ ได้ทุกที่ทุกเวลาโดยเฉพาะเมื่อสังคมต้องอยู่ในภาวะวิกฤตเกิดโรคระบาดที่มีการแพร่เชื้อให้กันได้จากการสัมผัสการให้บริการทางการเงินรูปแบบออนไลน์ก็ยิ่งมีความสำคัญและมีความต้องการมากยิ่งขึ้น ซึ่งไม่ใช่เฉพาะการฝาก โอน หรือถอนเงิน แต่รวมถึงความต้องการในผลิตภัณฑ์ทางการเงินทุกรูปแบบซึ่งลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ทันที แต่ถึงกระนั้นก็ตามในประเทศไทยยังคงมีการบริการในรูปแบบออนไลน์ที่ไม่เต็มรูปแบบ 100% ยังคงเป็นรูปแบบของธนาคารดิจิทัลที่มีการผสมผสานกับรูปแบบของธนาคารแบบดั้งเดิมซึ่งมีการทำธุรกรรมบางประเภทที่ลูกค้าจะต้องมีการติดต่อสาขาของธนาคารหรือยืนยันตัวตนกับทางธนาคารโดยการไปแสดงตัวตนตามที่ธนาคารร้องขอ จะเป็นการดีกว่ามากหากประเทศไทยมีระบบธนาคารเสมือนจริงที่เรียกว่า “นีโอแบงก์” (Neo banks) เช่นเดียวกับในต่างประเทศที่มีการทำธุรกรรมทางการเงินแบบออนไลน์เต็มรูปแบบ 100% และเนื่องจากนีโอแบงก์ไม่มีสาขา ไม่มีต้นทุนการดูแลรักษาตู้เอทีเอ็ม ดังนั้นจึงสามารถลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในบางธุรกรรมที่ธนาคารแบบดั้งเดิมเก็บกับทางลูกค้าได้ อีกทั้งลูกค้าทุกประเภทสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินทุกรูปแบบโดยไม่ต้องไปธนาคาร มีการขอและอนุมัติสินเชื่อที่เสร็จสิ้นกระบวนการภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว โดยอาศัยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence; AI) และยังสามารถออกเอกสารทางการเงินให้ลูกค้า SMEs ได้โดยที่ไม่ต้องอาศัยการทำเอกสารจากพนักงานในองค์กร ด้วยเหตุนี้ภายในระยะเวลาไม่กี่ปีข้างหน้าเทคโนโลยีทางการเงินอย่างนีโอแบงก์ก็มีแนวโน้มที่จะเข้ามาแทนที่ธนาคารแบบดั้งเดิมได้มากขึ้น

คำสำคัญ: นีโอแบงก์, ธนาคารเพื่อรายย่อย

Abstract

Technology has become increasingly important in our daily lives as time has passed. Financial institutions appear to be adapting to all types of financial transactions in order to meet the public's needs as soon as possible. Contact with online financial services has spread an epidemic by allowing people to use online services via various applications at any time and from any location, especially when society is in crisis, the more significant and demanding. This is true not only for deposits, transfers, and withdrawals, but also for the requirements of all types of financial products to which customers have immediate access. Even in Thailand, however, not all services are available online. It is still a type of digital banking that is combined with traditional banking forms in which customers conduct specific types of transactions. To verify your identity, you must contact the bank branch or present your identity as requested by the bank. It would be far preferable if Thailand had a virtual banking system known as "Neo bank," similar to how other countries have 100 percent online banking. In addition to the fact that Neo banks does not have any branches. There are no costs associated with ATM maintenance. As a result, traditional banks' fees for certain transactions that they collect from their customers may be reduced or waived. Furthermore, without visiting a bank, all types of customers can gain access to all types of financial services. There are loan requests and approvals that speed up the process. It can also issue financial documents to SME customers using artificial intelligence (AI) without the need for employees in the organization to produce documents. As a result, financial technologies such as Neo banks are more likely to replace traditional banks in the coming years.

Keywords: *Neo banks, Retail banking*

บทนำ

ตั้งแต่ปลายเดือนธันวาคม 2019 มีเชื้อไวรัสอุบัติใหม่เกิดขึ้นที่เมืองอู่ฮั่น (Wuhan) ประเทศจีน หลังจากนั้นส่งผลให้มีการติดเชื้อเพิ่มขึ้นทั่วโลก นั่นก็คือไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) เชื่อดังกล่าวมีการแพร่ระบาดอย่างรวดเร็ว (Wu, Chen, and Chan 2020) ส่งผลให้หลายพื้นที่ทั่วโลกมีการปิดเมืองเพื่อสกัดกั้นการแพร่กระจายของไวรัสจากคนสู่คน ผลจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้เกิดการดำเนินชีวิตตามแนววิถีใหม่ (New Normal) การใช้ชีวิตของประชาชนทั่วไปมีการเปลี่ยนแปลงในทุกด้าน ทั้งในเรื่องการทำงาน การเรียนในสถานศึกษา การออกนอกบ้านเพื่อจับจ่ายใช้สอย ตลอดจนในเรื่องการ

ติดต่อทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งในการทำธุรกรรมทางการเงินนั้นถือว่าเป็นกิจกรรมประจำวันของประชาชนและเป็นความเสี่ยงอันดับต้นๆที่จะทำให้ผู้ที่ติดต่อทำธุรกรรมหรือแม้กระทั่งผู้ให้บริการเองมีการติดเชื้อเกิดขึ้น ซึ่งปัจจุบันในประเทศไทยได้มีการทำธุรกรรม 2 แบบ คือ การทำธุรกรรมที่สาขาของธนาคารซึ่งเป็นแบบดั้งเดิม อีกรูปแบบหนึ่งคือการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์บางส่วนไม่ว่าจะเป็น โบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking), ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet banking) แต่จะเป็นการดีกว่ามากหากสามารถตัดวงจรที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อบางส่วนออกไปให้หมดให้มีความปลอดภัย 100% ในการทำธุรกรรมทางการเงินทุกประเภททั้งในภาคส่วนบุคคลและภาคธุรกิจโดยการมีผู้ให้บริการทางการเงินที่เรียกว่า นิโอแบงก์เกิดขึ้น ซึ่งในปัจจุบันยังไม่มีในประเทศไทย และยังไม่เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายในประชาชนทั่วไป ดังนั้นนิโอแบงก์จึงเป็นหัวข้อที่น่าสนใจที่จะทำให้สามารถทำความเข้าใจกับรูปแบบของธนาคารและสถาบันการเงินที่ไม่มีบริษัทแม่ ไม่มีสาขา แต่เราสามารถทำธุรกรรมต่างๆ ได้ครบถ้วนเฉกเช่นธนาคารรูปแบบเดิมที่หลายๆ คนคุ้นเคยเพื่อที่ทุกคนในประเทศไทยจะได้เตรียมตัวรับกับเทคโนโลยีทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไปได้ในอนาคต

เนื้อหาสาระ

นิโอแบงก์เป็นธนาคารดิจิทัลรูปแบบหนึ่งที่มีระบบการทำงานผ่านแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่เท่านั้นและไม่มีระบบทางกายภาพ อย่างเช่นสาขานาคารทั่วไป นิโอแบงก์มอบประสบการณ์การใช้งานที่กว้างกว่าธนาคารแบบดั้งเดิม ซึ่งกำลังได้รับความสนใจจากสื่อเป็นอย่างมากและมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นในต่างประเทศ ธุรกรรมของนิโอแบงก์ เริ่มต้นตั้งแต่กระบวนการเปิดบัญชี ทำบัตรเดบิต บัตรเครดิต การขอสินเชื่อ รวมถึงธุรกรรมทางการเงินทุกรูปแบบ ไปจนถึงประสบการณ์การบริการลูกค้าที่แตกต่างจากธนาคารทั่วไป นิโอแบงก์ คือคู่แข่งที่แท้จริงของธนาคารแบบดั้งเดิมในตลาด เนื่องจากมีต้นทุนที่ลดลงแต่มีคุณสมบัติขั้นสูง มีส่วนต่อประสานที่เป็นมิตรต่อผู้ใช้ (Shettar M. R., 2019) และเทคโนโลยีใหม่ที่ที่น่าสนใจที่จะเอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจภาคธุรกิจ ซึ่งปัจจุบันนิโอแบงก์ยังไม่มีในประเทศไทยเนื่องจากยังมีข้อจำกัดในเรื่องของกฎหมาย แต่ก็มึธนาคารบางธนาคารในบางประเทศที่ริเริ่มระบบธนาคารดิจิทัล และปัจจุบัน ไทย อินโดนีเซีย และเวียดนาม ยังไม่มีการออกใบอนุญาต Digital-only Bank แต่มีการให้บริการแบบ Digital-only Bank ในบางส่วนของธนาคารพาณิชย์เดิมในประเทศ ตัวอย่างเช่น บริการ ME โดยธนาคาร TMB ของไทย และบริการ TMRW โดยธนาคาร UOB ในไทยและอินโดนีเซีย เป็นต้น ซึ่ง TMRW by UOB ที่เปิดตัวไปในเมืองไทยเมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ. 2561 และในอินโดนีเซียเมื่อต้นปีที่ผ่านมา ซึ่งความสำเร็จของธนาคารดิจิทัลนี้เกิดจากโมเดลธุรกิจที่มี customer engagement เป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจ ที่ไม่ได้วัดด้วยตัวเลขรายได้หรือกำไร ทุกอย่างที่ทำตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่า ถ้าหากสามารถทำให้ลูกค้าชื่นชอบ ตัวเลขก็จะ

ตามมาเอง ในส่วนของประเทศไทยเป็นประเทศที่มีมาตรฐานของธนาคารดิจิทัลสูงสุดประเทศหนึ่งในอาเซียน พบว่า TMRW มาเป็นอันดับที่สามในเรื่องของความพึงพอใจของลูกค้าหรือ Net promoter score (NPS) เมื่อเทียบกับธนาคารอื่นๆ โดยลูกค้า 3 ใน 4 รายชื่นชอบและแนะนำให้คนรู้จักมาใช้ (Khoo D., 2020) ซึ่ง TMRW สามารถเปิดบัญชีเงินฝาก ทำบัตรเครดิต และขอสินเชื่อ ตลอดจนทำธุรกรรมทางการเงินทุกรูปแบบผ่านแอปพลิเคชัน ถือเป็นธนาคารดิจิทัลรูปแบบหนึ่งแต่ TMRW ไม่ใช่ นีโอแบงก์เนื่องจากยังต้องมีการยืนยันตัวตนผ่านตู้ กิโยสที่ธนาคารนำวางไว้ ณ จุดต่างๆ ของซูเปอร์มาร์เก็ตและห้างสรรพสินค้าอีกครั้งหนึ่ง

นีโอแบงก์เป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีในปัจจุบัน สามารถเรียกได้ว่าเป็น บริษัทฟินเทค (Financial Technology; FinTech) ที่ให้บริการการชำระเงินและการโอนเงินทางดิจิทัล แต่ นีโอแบงก์นั้นจะไม่มีใบอนุญาตธนาคารของตนเอง แต่พึ่งพาพันธมิตรธนาคารเพื่อที่จะสามารถให้บริการที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารได้ (Rao H., 2021) โดยทั่วไปบริการของนีโอแบงก์มีดังนี้:

1. การเปิดบัญชีเงินฝากหรือออมทรัพย์
2. บริการด้านสินเชื่อ
3. การโอนเงินไปยังบุคคลหรือบริษัท
4. การลงทุนและการประกันภัย

นีโอแบงก์ที่แตกต่างกันอาจเสนอบริการอื่น ๆ ขึ้นอยู่กับกลุ่มประชากรเป้าหมาย ซึ่งนีโอแบงก์อาจกำหนดเป้าหมายเฉพาะลูกค้ารายย่อยผู้ประกอบการหรือธุรกิจก็ได้ เช่น นีโอแบงก์สำหรับผู้อพยพ ซึ่งเป็นช่องทางเฉพาะที่ผู้คนพยายามเปิดบัญชีธนาคารแบบดั้งเดิมเมื่อพวกเขาเดินทางมาถึงดินแดนใหม่ เป็นต้น ทำให้กลุ่มนี้เข้าถึงบริการและการทำธุรกรรมทางการเงินถึงแม้ว่าจะไม่ได้มีถิ่นพำนักในประเทศนั้นๆ ก็ตาม

รูปแบบของ ธนาคารแบบดั้งเดิม (Traditional Banks), ธนาคารดิจิทัล (Digital Banks) และ นีโอแบงก์ (Neo banks) (Temelkov 2020)

1. ธนาคารแบบดั้งเดิม (Traditional Banks)

โดยปกติแล้ว ธนาคารอาจดำเนินการภายใต้รูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกัน และนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย ซึ่งบางธนาคารอาจมุ่งเน้นที่การเป็นร้านค้าครบวงจรทางด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้กับลูกค้า ซึ่ง ธนาคารแบบดั้งเดิมอาจมุ่งเน้นไปที่ลูกค้ารายย่อยหรือลูกค้าเชิงพาณิชย์ หรืออาจจะดำเนินการภายใต้รูปแบบธนาคารสากล (Temelkov 2020) นอกจากนี้ แหล่งเงินทุนหลักสำหรับธนาคารแบบดั้งเดิมคือเงินฝากจากลูกค้าบุคคลหรือลูกค้าองค์กรธุรกิจ (Chiorazzo et al.

2018) นอกจากนี้ แหล่งรายได้หลักสำหรับธนาคารแบบดั้งเดิมคือรายได้จากดอกเบี้ย ในขณะที่เดียวกันก็สร้างรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยจากกิจกรรมและบริการอื่นๆ (Deyoung and Rice 2004) ลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งของรูปแบบธุรกิจแบบดั้งเดิมคือ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาที่ให้บริการลูกค้า ซึ่งช่วยให้สามารถลูกค้ามีความสบายใจในการทำธุรกรรมทางการเงินเนื่องจากสามารถพูดคุยตอบโต้เห็นหน้ากับพนักงานผู้ให้บริการได้ (Chiorazzo et al. 2018) ดังนั้นการมีเครือข่ายสาขาที่กว้างขวางหมายความว่าธนาคารแบบดั้งเดิมจะมีต้นทุนการดำเนินงานที่สูง เนื่องจากมีสาขาจำนวนมาก รวมทั้งต้นทุนในการบำรุงรักษาเครือข่ายตู้เอทีเอ็มที่จะต้องมีความมั่นคงและปลอดภัยเป็นหลัก

2. ธนาคารดิจิทัล (Digital Banks)

ระบบดิจิทัลของบริการธนาคารนำไปสู่การปรับเปลี่ยนวิธีการที่ธนาคารใช้สื่อสารและให้บริการกับลูกค้า ดังนั้นรูปแบบธุรกิจธนาคารดิจิทัลจึงถือได้ว่าเป็นจุดที่อยู่ระหว่างรูปแบบธุรกิจธนาคารแบบดั้งเดิมและนีโอแบงก์ซึ่งมีการปรับเปลี่ยน โครงสร้างของธนาคารแบบดั้งเดิมด้วยการประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางการเงินและเทคโนโลยี (Dapp 2015) ดังนั้น กระบวนการของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ บนพื้นฐานของวิธีการที่ธนาคารใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำธุรกรรมทางการเงิน (Denyes 2019) โมเดลธนาคารดิจิทัลปรากฏขึ้นพร้อมกับธนาคารที่ผ่านการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลอย่างรุนแรง เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคารที่มีอยู่ ดังนั้นธนาคารจะใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มแง่มุมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการของตน และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของสถาบันเอง (Barquin and Vinayak 2016)

3. นีโอแบงก์ (Neo banks)

ธนาคารเริ่มจากรูปแบบธุรกิจพื้นฐาน ผ่านการปรับเปลี่ยนรูปแบบเป็นธนาคารดิจิทัล และต่อมากสามารถดำเนินกิจกรรมภายใต้รูปแบบธุรกิจของนีโอแบงก์ ซึ่ง นีโอแบงก์เป็น ฟินเทค สตาร์ทอัพ (FinTech Startup) ที่อาจให้บริการผ่านความร่วมมือกับธนาคารที่มีหน้าที่รับผิดชอบ หรืออาจได้รับใบอนุญาตการธนาคารเต็มรูปแบบ โดยทำตามขั้นตอนในการเข้าร่วม และตามข้อกำหนดของกฎหมาย ดังนั้น สถาบันการเงินที่ดำเนินงานภายใต้รูปแบบธุรกิจนีโอแบงก์ อาจมีใบอนุญาตในการรับชำระเงินเป็นอย่างน้อยซึ่งให้บริการทางออนไลน์เท่านั้น Hopkinson, GG and Klarova, D , (2019) ระบุว่า นีโอแบงก์เป็นรูปแบบของธนาคารที่ออนไลน์ทั้งหมดและจัดหาผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางออนไลน์เพียงอย่างเดียวโดยไม่ต้องมีสาขาจริง นอกจากนี้ ยังอาจสังเกตได้ว่าลูกค้านีโอแบงก์ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มมิลเลนเนียลที่มั่นใจในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ (Hopkinson and Klarova 2019) ความนิยมของนีโอแบงก์

เพิ่มขึ้นหลังจากวิกฤตการณ์ทางการเงินในปี พ.ศ. 2551 (วิกฤตแฮมเบอร์เกอร์) เมื่อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่นำเสนอโดยธนาคารแบบดั้งเดิมนั้นสามารถหาข้อมูลได้โดยง่ายโดยไม่ต้องพึ่งพาสาขาของธนาคาร ซึ่งเท่ากับว่าในบางครั้งสาขานาคารไม่มีความจำเป็นอีกต่อไป ในอีกแง่มุมหนึ่ง แม้ว่านีโอแบงก์ จะเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่คล้ายคลึงกันหรือเหมือนกัน แต่ทั้ง 2 รูปแบบ มีความแตกต่างอย่างมากเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารแบบดั้งเดิม โดยที่นีโอแบงก์ ใช้โครงสร้างต้นทุนต่ำที่นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณสมบัติครบถ้วน (และกำหนดเอง) ในลักษณะที่เข้าถึงได้ง่าย จากที่ใดก็ได้ตลอดทั้งวันตลอดเวลา (Advertorial 2018) ทำให้ลูกค้าไม่ต้องมาใช้บริการหรือต้องไปสาขาในพื้นที่ในเวลาทำการ นอกจากนี้ ยังระบุด้วยว่าโมเดลของนีโอแบงก์ ได้รับการพัฒนาเพื่อรองรับ 3 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ ประสบการณ์ของลูกค้า ความสะดวกของผู้ใช้ และการลดความซับซ้อนของกระบวนการที่เกี่ยวข้อง (Advertorial 2018) ทั้งนี้ทาง Techfoliance ได้จัดทำ The Global Neo Bank Landscape และนำเสนอเป็นบทความและรายชื่อของ Neo bank (ธนชาติ นุ่มนนท์ 2017) ที่สำคัญทั่วโลกดังรูป

ภาพที่ 1 The Global Neo Banks Landscape แสดงรายชื่อนีโอแบงก์ ที่สำคัญทั่วโลก



ที่มา : <https://insights.invyo.io/europe/analysis/mapping-the-global-neobank-landscape>

นอกจากนี้ Techfoliance ยังได้สรุปว่านิโอแบงก์ จะมี 2 รูปแบบหลักด้วยกัน คือ

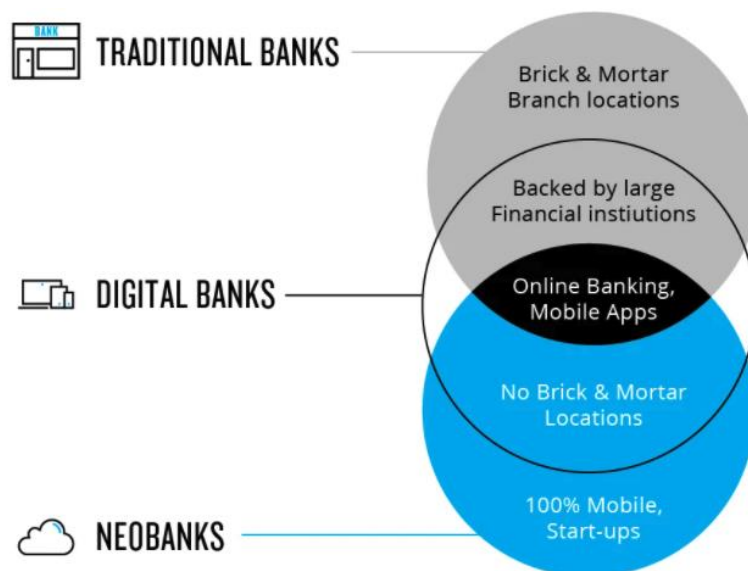
1. เป็นบริษัทที่ไม่มีใบอนุญาตธนาคารและให้บริการด้านความสัมพันธ์แก่ลูกค้าเท่านั้น ไม่
ว่าจะใช้ธนาคารแบบดั้งเดิมสำหรับการทำธุรกรรมหรือในรูปแบบหุ้นส่วนซึ่งจะให้ความสำคัญกับ
คุณค่าของการส่งมอบประสบการณ์การใช้งานที่ดีขึ้น

2. เป็นบริษัทเกี่ยวข้องกับผู้ที่ต้องการเป็นธนาคารแบบครบวงจรตั้งแต่เริ่มต้น แต่ไม่มีช่องทาง
การจำหน่ายตามสาขาและตั้งเป็นธนาคารบนมือถือ ซึ่งธนาคารประเภทนี้ต้องได้รับใบอนุญาตการ
ธนาคาร ซึ่งในประเทศส่วนใหญ่เป็นกระบวนการที่ซับซ้อนและมีค่าใช้จ่ายทางการเงินสูง

**ข้อแตกต่างระหว่าง ธนาคารแบบดั้งเดิม (Traditional Banks), ธนาคารดิจิทัล (Digital
Banks) และนิโอแบงก์ (Neo banks)**

หากในปัจจุบันเมื่อเห็นคำว่า “ธนาคารดิจิทัล” หลายคนอาจกำลังสงสัยว่าธนาคารดิจิทัลและนิ
โอแบงก์มีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ธนาคารดิจิทัลเป็น “ฟินเทค”
(Fintech : Financial Technology) ประเภทหนึ่ง ซึ่งเหมือนกับคำว่า “นิโอแบงก์ (Neo Bank)” คือการ
รวมกันของคำสองคำ คือ “การเงิน” (Financial) และ “เทคโนโลยี” (Technology) โดยที่ธนาคารดิจิทัล
เสนอบริการที่คล้ายคลึงกันมากกับนิโอแบงก์โดยอนุญาตให้ผู้ใช้ฝาก ถอน โอน ยืม และดำเนินการงาน
อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการธนาคาร นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มที่จะกำหนดเป้าหมายเฉพาะกลุ่ม เช่น ธุรกิจ
ขนาดเล็ก ดังนั้นความแตกต่างระหว่าง นิโอแบงก์และธนาคารดิจิทัลก็คือ นิโอแบงก์จะเป็นอิสระไม่
เกี่ยวข้องกับธนาคารแบบดั้งเดิม ในขณะที่ธนาคารดิจิทัลมีแนวโน้มที่จะเป็นสาขาของธนาคารขนาด
ใหญ่ (ดั้งเดิม) อธิบายได้ตามภาพที่ 2

ภาพที่ 2 แสดง Venn Diagram



ที่มา : The Nielsen Company (US), LLC

อย่างไรก็ตาม ฟังก์ชันหลักของธนาคารยังไม่เปลี่ยนแปลง แต่วิธีการดำเนินการฟังก์ชันเหล่านี้ และวิธีส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าได้ผ่านการเปลี่ยนแปลงในเชิงลึกแล้ว อาจกล่าวได้ว่าโมเดลธุรกิจของธนาคารมีสามประเภทพื้นฐานในแง่ของช่องทางการจัดจำหน่ายและระดับการพึ่งพาเทคโนโลยี นวัตกรรมเพื่อการขายและการกระจายผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ดังนั้น เริ่มจากโมเดลธุรกิจพื้นฐาน ผ่านโมเดลธุรกิจธนาคารดิจิทัล ธนาคารสามารถดำเนินกิจกรรมภายใต้รูปแบบธุรกิจของนีโอแบงก์ได้ (Temelkov 2020)

คุณสมบัติของนีโอแบงก์ที่ธนาคารแบบดั้งเดิมไม่มี

1. ต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำ

โดยนีโอแบงก์สามารถหลีกเลี่ยงค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานสาขาของธนาคารและการบำรุงรักษาระบบการธนาคารแบบดั้งเดิม นีโอแบงก์มีเป้าหมายที่จะส่งต่อการออมเหล่านี้ให้กับลูกค้าด้วยอัตราที่แข่งขันได้มากขึ้นและค่าธรรมเนียมที่น้อยที่สุด (Watson 2021) และในการทำธุรกรรมของนีโอแบงก์เมื่อเทียบกับธนาคารแบบดั้งเดิม จะไม่มีเรียกเก็บค่าบริการรายเดือนหรือรายปี ซึ่งแตกต่างจากธนาคารแบบเดิม ตัวอย่างเช่น กรณีธนาคารแบบดั้งเดิมหากลูกค้าขอให้ธนาคารออกสมุด

เช็คก็จะมีค่าธรรมเนียมเช็คต่อเล่ม หรือบัตรเดบิต ลูกค้ายจะต้องจ่ายเงินค่าธรรมเนียมรายปีสำหรับบัตรเดบิต แต่นีโอแบงก์จะไม่มีค่าธรรมเนียมจากลูกค้าแต่อย่างใด (Dokania 2020) และ เนื่องจากนีโอแบงก์มีต้นทุนน้อยกว่าธนาคารทั่วไป ไม่มีค่าจ้างพนักงาน ไม่มีค่าเช่าสถานที่ และค่าอื่นๆ จิปาถะ ทำให้นีโอแบงก์สามารถให้ค่าตอบแทนเงินฝาก หรือ ดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารแบบดั้งเดิม ยกตัวอย่างเช่น ธนาคาร GS Bank ซึ่งเป็นนีโอแบงก์ในเครือธนาคาร Glodman Sachs ของประเทศสหรัฐอเมริกา ให้ดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 1 ปี ที่ 1.05 เปอร์เซ็นต์ ส่วนกระแสดอกเบี้ยธนาคารทั่วไปที่ให้น้อัตรา 0.15 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น เรียกว่ามากกว่าหลายเท่าตัว นอกจาก GS Bank แล้วยังมีนีโอแบงก์อีกหลายที่เช่น Go bank และ Moven (Everex Thailand 2016)

2. ส่งมอบประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชันที่เหนือกว่าที่เคยใช้งานมาก่อน

นีโอแบงก์เป็นการใช้งานผ่านกระบวนการออนไลน์ที่สมบูรณ์ซึ่งการทำธุรกรรมทั้งหมดเกิดขึ้นผ่านโหมคออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันมือถือหรือผ่านบริการเว็บ (Dokania 2020) และ เนื่องจากนีโอแบงก์สามารถลงทุนเวลาและทรัพยากรจำนวนมากในฟังก์ชันออนไลน์ของตนได้ แทนที่จะต้องใช้บริการภายในสาขา นีโอแบงก์จึงสามารถพัฒนาคุณลักษณะที่สอดคล้องสำหรับแอปพลิเคชันของตนได้

3. ขั้นตอนและกระบวนการที่รวดเร็ว

นีโอแบงก์มีความสามารถในการได้รับการอนุมัติทันทีสำหรับการขอสินเชื่อซึ่งเร็วกว่าการยื่นกู้ที่ธนาคารสาขาแบบดั้งเดิม มีบริการสินเชื่อที่ผู้กู้สามารถยื่นขอสินเชื่อ โดยไม่ต้องแสดงหลักฐานรายได้ และได้รับอนุมัติสินเชื่อในเวลารวดเร็ว (ธนาคารแห่งประเทศไทย 2020) การลงทะเบียนในแอปพลิเคชัน เครื่องมือการออม เครื่องมือติดตามการใช้จ่าย ข้อมูลเชิงลึกส่วนบุคคลเพิ่มเติมในภาพรวมทางการเงินของผู้ใช้ และกระบวนการชำระเงินค่าสุครวมถึงกระเป๋าเงินดิจิทัล (e-wallet) และบัตรเสมือน (virtual cards) (Watson 2021) นอกจากนี้นีโอแบงก์ยังทำให้เห็นว่า ถึงเวลาหมดยุคของการชำระเงินที่รอดำเนินการแล้ว นีโอแบงก์อาจแสดงให้เห็นว่าเจ้าของบัญชีเห็นว่าต้องใช้จ่ายเท่าใดในแบบเรียลไทม์

4. ใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ในการประมวลผล

นีโอแบงก์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและปัญญาประดิษฐ์ (AI) อย่างสมบูรณ์ซึ่งทำให้การทำธุรกรรมราบรื่นและสามารถติดตามกิจกรรมของลูกค้าได้ผ่านแอปพลิเคชัน เช่น บริการที่ลูกค้าเข้าใช้บริการหรือกดเพื่อดูข้อมูลบ่อยครั้ง เพื่อทำให้สามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าแต่ละ

คน และสามารถช่วยลูกค้าด้วยการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการเหล่านั้นผ่านรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันซึ่งไม่สามารถทำได้ในกรณีของธนาคารแบบดั้งเดิม (Dokania 2020) นอกจากนี้ นีโอแบงก์อาจใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อติดตามพฤติกรรมการใช้จ่ายส่วนบุคคล และส่งคำเตือนถึงเจ้าของบัญชีในเรื่องของค่าใช้จ่ายประจำต่างๆด้วยเช่นกัน (Watson 2021)

5. นีโอแบงก์ไม่จำกัดวันและเวลาของการใช้บริการ

ลูกค้าสามารถใช้บริการนีโอแบงก์ได้ตลอดเวลาของวัน โดยไม่มีการหยุดชะงัก ซึ่งไม่เหมือนกับธนาคารแบบดั้งเดิมเพราะมีระยะเวลาแม้ว่าจะใช้ Digital Portal ของธนาคารนั้นๆเองก็ตาม ตัวอย่างเช่น หากบุคคลต้องการโอนเงินหรือทำธุรกรรมโดยใช้ธนาคารดิจิทัล ก็จะมีระยะเวลาไม่เกิน 22.00 น. หรือหากผ่านสาขาของธนาคารก็สามารถทำได้ระหว่างเวลา 8.30 น. ถึง 15.30 น. และมีวันหยุด แต่นีโอแบงก์สามารถโอนเงินและทำธุรกรรมได้ทุกที่ ทุกวัน ทุกเวลา แม้ว่าจะเป็นเพียงคืนก็ตาม (Dokania 2020)

6. มีความรวดเร็วในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และช่วยในการออกเอกสารทางการเงินให้กับลูกค้า SMEs

ในต่างประเทศ SMEs ต้องการการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินทุกรูปแบบและนีโอแบงก์สามารถตอบสนองความต้องการนี้ได้โดยเร็ว ดังนั้นนีโอแบงก์จึงเป็นที่นิยมในหมู่ SMEs มากขึ้นเรื่อยๆ จากตัวอย่างของ (Chong 2020) ที่ได้มีการรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาความคิดเห็นในพอดแคสต์หรือการสัมภาษณ์ กลุ่มลูกค้าเป้าหมายซึ่งใช้ประกอบร่วมกับข้อมูลจากเว็บไซต์ของนีโอแบงก์ในบางภูมิภาค ได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงรายละเอียดนิโอบังค์ที่เป็นที่นิยมของ SMEs ในการใช้บริการ

Neobanks for SMEs

Neobank	Date launched	Based in	Tagline	Clients	Customer segment(s)	Banking License or Partner Bank/BaaS
 aspire	Jan 2018		#1 Business neobank in Southeast Asia	10k+	Southeast Asian SMEs	Railsbank
 neat	Jul 2018		Making international business a reality for global entrepreneurs	5k+	Europe-China SMEs	ePayLinks
 MERCURY	Apr 2019		Bank accounts that help tech companies scale	70k+	Tech startups, e-commerce sellers	Evolve Bank
 NorthOne	Aug 2019		Eliminate financial administration for small business owners	190k+	SMEs in traditional industries	Radius Bank
 WISE	Aug 2019		Embedded Banking Experience for Small Businesses	2k+	US SMEs, marketplaces and platforms	BBVA
 ARIVAL™	Q1 2021		Fintech banking for a new generation of businesses and entrepreneurs	4k+ (waiting list)	International SMEs	IFE license (pending)
 HOLVI	Nov 2012		Calm the chaos of self-employment	200k+	Self-employed individuals in Europe	BBVA (owner)
 PENTA	Dec 2017		Best Business Account for Everyday Banking	20k+	German and Italian SMEs	Solaris Bank
 qonto	Apr 2016		The All-in-One Business Account	120k+	French, German, Italian and Spanish SMEs and Freelancers	Crédit Mutuel Arkéa
 BANEREA	Apr 2020		Banking for the Blockchain Era	N/A	European SMEs and crypto-related businesses	UAB Pervesk
 tide	Jan 2017		Reinventing the Business Current Account. Trusted by UK SMEs	150k+	UK SMEs	ClearBank
 Revolut Business	Jul 2019		Borderless Business Account built for accelerating growth	500k+	International SMEs	EU Banking License, Lloyds, Barclays
 TransferWise	May 2016		Do business without borders.	200k+	International SMEs	Barclays, Wells Fargo

ที่มา : Chong 2020

นอกจากนี้ยังมีบริการเพื่อ SMEs รายย่อยทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล เช่น การให้บริการเชื่อมบัญชีเงินฝากกับระบบทำบัญชีออนไลน์และระบบการออกใบแจ้งหนี้ (Invoice) แบบดิจิทัลเพื่อช่วยให้ SMEs รายย่อยสามารถบริหารการเงินของตนได้คล่องตัวยิ่งขึ้น (วิรัชฐา ก้อนนาค และคณะ 2020)

โครงสร้างของนิโอบังค์

จาก (Dokania 2020) โครงสร้างของนิโอบังค์แบ่งออกเป็นสามส่วนหลัก ดังนี้

1. โครงสร้างพื้นฐานหลัก (Core Infrastructure) เป็นระดับขั้นของการทำงานส่วนใหญ่ทำงานในระบบหลังบ้าน (Backend) เนื่องจากมีพันธมิตรธนาคารหลายรายที่อนุญาตให้นิโอบังค์ให้บริการเชื่อมโยงกับธนาคารของตนได้ เนื่องจากมีช่องทางการชำระเงินที่เกี่ยวข้องกับพันธมิตรที่เป็นธนาคารแบบดั้งเดิม

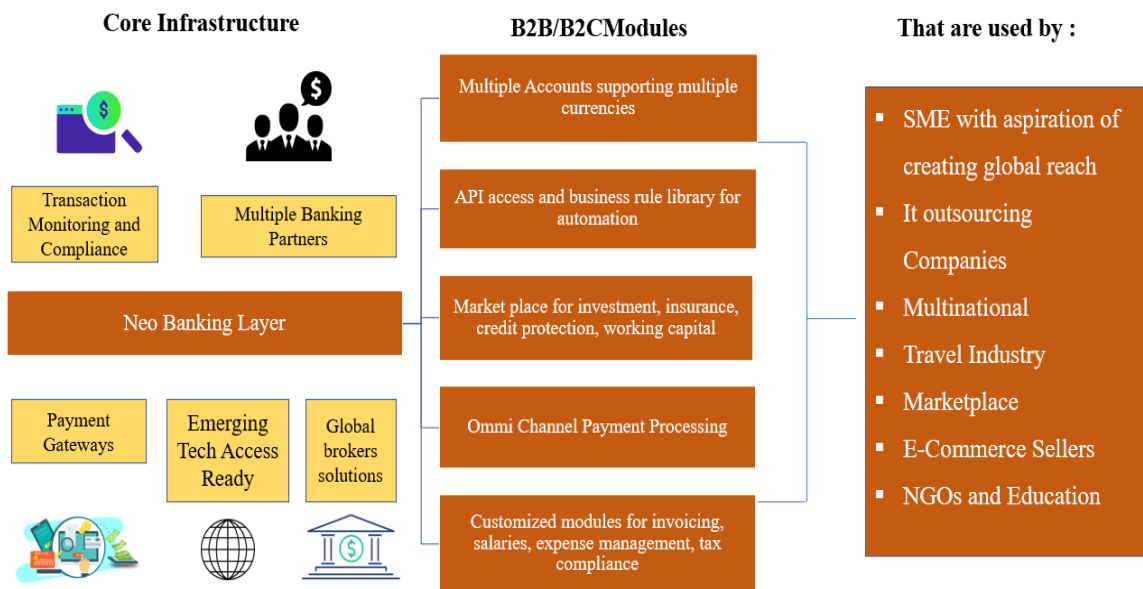
2. โมดูลของการติดต่อใช้งาน (B2B/B2C Modules) ซึ่งนิโอบังค์ได้ให้บริการส่วนหน้าที่แสดงรายการบริการที่ให้ไว้แก่ลูกค้าของตนว่าลูกค้าต้องการทำธุรกรรมกับใคร ซึ่งโดยหลักๆ มี 2 โมดูล

ได้แก่ ภาคธุรกิจกับธุรกิจ (Business to Business; B2B) หรือ ภาคธุรกิจกับลูกค้า (Business to Customer; B2C)

3. ลูกค้าที่ใช้บริการ (User) โดยปกติแล้วนิโอแบงก์มีฐานลูกค้าที่ใหญ่และกว้างขึ้นซึ่งอยู่ภายใต้โมดูล B2B รวมถึง บริษัทที่ดูแลทางด้านเทคโนโลยี (IT Outsourcing Company), อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, ตลาดกลาง, ผู้ขายอีคอมเมิร์ซ, องค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) และองค์กรการศึกษา เป็นต้น

ซึ่งจากโครงสร้างของนิโอแบงก์ทั้ง 3 ส่วน แสดงได้ตามภาพที่ 3

ภาพที่ 3 แสดงโครงสร้างของนิโอแบงก์



ที่มา : Dokania 2020

ปัจจุบันในแวดวงการเงินไทยเองก็เริ่มพูดถึงเทคโนโลยีนิโอแบงก์มากขึ้น รวมถึงหลายธนาคารมีช่องทางให้ลูกค้าทำธุรกรรมออนไลน์มากขึ้น คาดว่าด้วยเทคโนโลยีประกอบกับ Eco-System น่าจะมีส่วนผลักดันให้นิโอแบงก์เกิดขึ้นได้ไม่ยากในประเทศไทย ซึ่งคนที่ได้รับผลประโยชน์เต็มหลักก็คือผู้ใช้บริการที่จะมีทางเลือกมากขึ้น นอกจากจะประหยัดเวลา, ได้ดอกเบี้ยเงินฝากที่สูงขึ้นแล้วนิโอแบงก์ยังมีส่วนฟังก์ชันต่างๆ ที่สามารถใช้ในการจัดการเงิน (Money Management) ให้กับลูกค้าได้อีกทางหนึ่งด้วยเช่นกัน

สรุปประเด็นสำคัญ

เมื่อยุคสมัยเปลี่ยนไปวิวัฒนาการทางด้านต่างๆก็เปลี่ยนไปด้วย โดยเฉพาะในเรื่องของเทคโนโลยีการเงิน (Fintech) ที่มีการทำธุรกรรมทางการเงินทุกรูปแบบเปลี่ยนไปเป็นแบบออนไลน์ 100% แต่เดิมเรามีธนาคารแบบดั้งเดิมที่จะต้องเดินทางไปทำธุรกรรมที่สาขา ต่อมาพัฒนาให้มีส่วนขยายในรูปแบบดิจิทัล นั่นคือมีการบริการใน 2 รูปแบบในธนาคารเดียวกัน ซึ่งบางธุรกรรมต้องไปติดต่อที่สาขาแต่บางธุรกรรมสามารถใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันของทางธนาคารได้ และในปัจจุบันในต่างประเทศได้มีการพัฒนารูปแบบไปเป็น นิโอบังค์ ซึ่งเป็นธนาคารที่ไม่มีสาขาและมีการทำธุรกรรมทางการเงินทุกรูปแบบทั้งฝาก ถอน โอน จ่าย ขอสินเชื่อ ทำประกันภัย ผ่านแอปพลิเคชันของทางธนาคารแบบ 100% ได้ทุกที่ ทุกเวลา และมีต้นทุนในธุรกรรมทางการเงินที่ต่ำกว่าธนาคารแบบดั้งเดิมซึ่งไม่เพียงตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าบุคคลแล้วยังตอบโจทย์องค์กรธุรกิจอย่าง SMEs เป็นอย่างมาก สังเกตได้จากกรณีนี้ โอบังค์ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในต่างประเทศ ทางด้านประเทศไทยนั้นยังไม่มี นิโอบังค์แบบเต็มรูปแบบซึ่งยังคงมีข้อจำกัดในเรื่องกฎหมายในการจัดตั้งสถาบันการเงินแต่เชื่อว่าในอนาคตอันใกล้นี้ โอบังค์จะเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของเราทุกคนมากขึ้น ยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบันมีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่กินระยะเวลาเกือบ 2 ปีแล้ว ดังนั้นการทำธุรกรรมทางการเงินที่บ้านได้เองทุกอย่างแบบ 100% จะสามารถช่วยลดความเสี่ยงจากการออกไปสัมผัสผู้คนก็เป็นการตอบโต้ชนโยบาย Social Distancing ตามรูปแบบการดำเนินชีวิตตามแนววิถีใหม่ (New Normal) ได้อีกทางหนึ่ง ดังนั้นหากผู้ใช้บริการธนาคารทุกคนได้มีการเรียนรู้ในรูปแบบการบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ที่จะมาถึงในอนาคตอันใกล้ก็ทำให้สามารถจะมีความรู้ความเข้าใจและสามารถตัดสินใจได้ไม่ยากกว่าท้ายที่สุดแล้วหากนิโอบังค์มาถึงหรือมีการจัดตั้งในไทยจริงๆ ทุกคนจะสามารถเพิ่มทางเลือกใหม่ๆในการทำธุรกรรมทางการเงินให้กับตนเอง ครอบครัว และธุรกิจได้หรือไม่ และสิ่งนั้นก่อให้เกิดประโยชน์มากน้อยแค่ไหนเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการหรือรูปแบบเดิมๆ ที่เคยใช้บริการกันมา

REFERENCES

- Advertorial, CNBC Indonesia. 2018. *Neo Banks - Performance and New Ideas Introduction*.
- Barquin, S. and V, G. H. 2016. "Banks have been using digital technologies to help transform various areas of their business. There's an even bigger opportunity—go all digital". *Building a digital-banking business*. Retrieved from <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/building-a-digital-banking-business>.
- Chiorazzo, Vincenzo, Vincenzo D'Apice, Robert DeYoung, and Pierluigi Morelli. 2018. "Is the Traditional Banking Model a Survivor?" *Journal of Banking & Finance* 97:238–56. doi: 10.1016/j.jbankfin.2018.10.008.
- Chong T. 2020. "Unpacking Neo banks for SMEs". *Introduction to the Global Landscape*. Retrieved from <https://medium.com/arivalbank/unpacking-neobanks-for-smes-chapter-1-introduction-to-the-global-landscape-d06e629b42b>
- Dapp, Thomas. 2015. "Fintech Reloaded – Traditional Banks as Digital Ecosystems With Proven Walled Garden Strategies into the Future." *Deutsche Bank Research Management* 1–27.
- Denyes, Lesley. 2019. "EMCompass-Note-68-Business-Models-for-Banks-DFS-Africa.Pdf."
- Deyoung, Robert, and Tara Rice. 2004. "DeYoung_et_al-2004-Financial_Review.Pdf." 39:101–27.
- Dokania, YASHRAJ. 2020. "NEO-Bank-Revolution-in-Indian-Banking-Sector-A-Critical-Analysis.Pdf."
- Everex Thailand. 2016. "NEO Bank: Digital Bank Overlapping with Bank Overlapping Bank 1.05%". Retrieved from <https://aommmoney.com/stories/>
- Hopkinson, G. G., Klarova, D., Turcan, R. (Ed.), & Gulieva, V. (Ed.) (2019, Aug). "How neobanks' business models challenge traditional banks". Retrieved from <https://www.ibc.aau.dk/collaboration/Young+Graduate+News/>
- Khoo, D. 2020. "Opened from the story "People Bank", a new format, NEO Bank and Digital Bank that will be the original commercial bank". Retrieved from <https://www.marketingoops.com/digital-transformation/tmrw-bank-business-model-new-normal/>
- Konnak, W. Niphattakulkit, P. Thamhong, W. Losereewanich, T and Wichitmethavanich, S. 2020. "Virtual bank ... the next step of the Thai financial system". *Bank of Thailand Article*. Retrieved from https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_13May2021-3.aspx#

- Numnon, T 2017. " Neo-API Bank, the competitive approach of commercial banks in the FinTech trend". IMC Institute. Retrieved from <https://thanachart.org/>
- Rao, H. 2021. "What is a Neo bank? Everything You Should Know" BUSINESS BANKING. Retrieved from <https://razorpay.com/blog/what-is-a-neobank/>
- Shettar M., Rajeshwari. 2019. "Neo-Banks Are Changing the Face of Banking." *IOSR Journal of Economics and Finance* 10:1–05.
- Temelkov, Zoran. 2020. "2._Zoran_Temelkov.Pdf."
- Techfoliance. 2017. "Mapping the Global NeoBank Landscape". Retrieved from <https://insights.invyo.io/europe/analysis/mapping-the-global-neobank-landscape/>
- Watson, T. 2021. "Digital banking and neo banks". Retrieved from <https://mozo.com.au/fintech/digital-banking-and-neobanks>
- Wu, Yi Chi, Ching Sung Chen, and Yu Jiun Chan. 2020. "The Outbreak of COVID-19: An Overview." *Journal of the Chinese Medical Association* 83(3).