

# สินเชื่อที่รับผิดชอบ ฟินเทค และการเข้าถึงบริการ ทางการเงิน: มุมมองจาก “ข้างล่าง” และบทเรียนจาก “ข้างนอก”

สฤณี อาชวานันทกุล  
บริษัท ป่าสาละ จำกัด  
20 ตุลาคม 2560

ดำเนินการภายใต้ทุนวิจัยจาก



ป่าสาละ

# เป้าหมายโครงการวิจัย “การธนาคารที่ยั่งยืน”

- เพื่อสร้างองค์ความรู้ผ่านการจัดทำชุดโครงการวิจัยเกี่ยวกับการธนาคารที่ยั่งยืน
  - “การเติบโตของ Fintech กับโอกาสการสร้างเศรษฐกิจที่พัฒนาอย่างทั่วถึง” (ก.ย. 2560)
  - “นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่รับผิดชอบต่อลูกค้ารายย่อย” (ม.ค. 2561)
  - “ความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล สังคมและสิ่งแวดล้อมกับระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคาร” (เม.ย. 2561)
- เพื่อสร้างเวทีในการเผยแพร่องค์ความรู้และแลกเปลี่ยนความเห็นผ่านการจัดสัมมนาเชิงวิชาการ เพื่อสร้างการตระหนักรู้และการยอมรับจากผู้มีบทบาทในระบบสถาบันการเงินของไทยทั้งภาคเอกชนและหน่วยงานกำกับดูแล
- ดำเนินการภายใต้ทุนวิจัยจาก มูลนิธิมั่นพัฒนา
- โครงการวิจัยระยะแรก ชื่อ “เหตุผลทางธุรกิจของการธนาคารที่ยั่งยืน” (2558) ดำเนินการภายใต้ทุนวิจัยจากมูลนิธิ Rockefeller

# รูปธรรมของธนาคารที่ยั่งยืนในไทย?

---

- การธนาคารที่ยั่งยืนในภาคปฏิบัติวันนี้จะต้องพิสูจน์ผ่านการดำเนินธุรกิจทั้งสองด้านหลักด้วยกัน
  - 1) การปล่อยสินเชื่ออย่างรับผิดชอบ ทั้งสินเชื่อสำหรับลูกค้าธุรกิจ และสินเชื่อสำหรับลูกค้ารายย่อย และ
  - 2) การเสริมสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชากรที่ยังเข้าไม่ถึง

# รูปธรรมของธนาคารที่ยั่งยืนในไทย?

- คณะวิจัยพบว่า วงการธนาคารพาณิชย์ไทยโดยรวมยังคงค่อนข้างล่าหลังทั้งสองด้าน แต่ธนาคารพาณิชย์ที่นำวิถีปฏิบัติของธนาคารที่ยั่งยืนไปประยุกต์ใช้น่าจะมีโอกาสทางธุรกิจหลายประการ โดยเฉพาะเมื่อคำนึงถึงความสนใจของธนาคารหลายแห่งที่จะก้าวขึ้นเป็นผู้นำในระดับภูมิภาค ภายหลังจากการเปิดตัวของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ประกอบกับสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการบุกตลาดผู้มีรายได้น้อย โดยเฉพาะการเติบโตอย่างก้าวกระโดดของการใช้สมาร์ทโฟนและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต



# การคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินที่มีประสิทธิภาพในทัศนะ World Bank

---

- กฎหมายรวมถึงกฎระเบียบ (laws and regulations) ที่กำกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการทางการเงินต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเป็นธรรม (fairness) ความโปร่งใส (transparency) และมอบสิทธิการร้องทุกข์และเยียวยาแก่ผู้บริโภค (recourse right)
- กระบวนการบังคับใช้กฎหมายและระงับข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพ (effective enforcement and dispute resolution mechanism) เพื่อลดขั้นตอนและต้นทุนของการพิจารณาข้อพิพาทที่ขึ้นสู่ศาลหากเกิดกรณีข้อพิพาทระหว่างสถาบันการเงินและผู้ใช้บริการทางการเงิน
- การส่งเสริมความรู้เรื่องทางการเงินแก่ผู้บริโภค (promotion of financial literacy) เพื่อให้ผู้บริโภคทางการเงินมีความรู้ที่จำเป็นในการบริหารการเงินของครัวเรือน และมีความเข้าใจในเรื่องผลิตภัณฑ์ทางการเงิน รวมถึงสิทธิของตนในการรับบริการทางการเงิน

# การคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินที่มีประสิทธิภาพในทัศนะ World Bank

## บทลงโทษส.การเงินกรณีละเมิดมาตรฐาน

การแจ้งเตือน (warning)

การสั่งระงับการดำเนินการ อาทิ โฆษณาบิดเบือน (withdraw misleading advertising)

การสั่งปรับหรือให้คืนค่าเสียหาย (fines and penalties)

การออกประกาศแจ้งต่อสังคม (public notice)

การถอดถอนใบอนุญาตประกอบกิจการ (withdraw licensing)

## การดำเนินการ

ส่งหนังสือแจ้งเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังสถาบันการเงินถึงประเด็นความผิดปกติในการดำเนินการ โดยให้เร่งปรับปรุงแก้ไข

สั่งระงับสื่อและช่องทางการโฆษณาที่พบว่ามีเนื้อหาบิดเบือน สร้างความสับสนและเข้าใจแก่ผู้ใช้บริการทางการเงิน โดยให้เวลาในการปรับปรุงเนื้อหาให้ถูกต้องก่อน

สั่งปรับในรูปของตัวเงินหรือให้ชดเชยคืนค่าเสียหายแก่ผู้ใช้บริการ

**ธปท. ไม่เคยใช้**

ประกาศแจ้งความผิดต่อสาธารณชน

สั่งถอดถอนใบอนุญาตประกอบกิจการหรือให้พักการดำเนินธุรกิจจนกว่าจะมีการแก้ไขปรับปรุง

# ตัวอย่างการเปิดเผยข้อมูลค่าปรับต่อสาธารณะ: สหราชอาณาจักร



Search



About us

Firms

Markets

Consumers

News

Publications

Home / News / 2017 fines

## 2017 fines

News stories | Published: 31/01/2017 | Last updated: 17/10/2017

This table contains information about fines published during the calendar year ending 2017. The total amount of fines so far is £190,837,413.

Firm or individual fined	Date	Amount	Reasoning
<a href="#">Rio Tinto Plc</a>	17/10/2017	£27,385,400	For breaches of the DTRs for failing to comply with the International Accounting Standards and report an impairment to the Market. We imposed a penalty of £27,385,400.
<a href="#">Mrs Colette Chiesa</a>	12/10/2017	£50,000	For breaches of APER 4 and FIT related to a lack of fitness/propriety and failing to be open and co-operative in the investment adviser sector. We imposed a prohibition, withdrawal and fine.
<a href="#">Clive John Rosier</a>	05/10/2017	£10,000	For breaches of APER 2 and APER 7 related to unfair treatment of customers, Complaints-handling and lack of fitness/propriety in the investment adviser and sector. We imposed a fine, withdrawal and prohibition.
<a href="#">Charles Palmer</a>	19/09/2017	£86,691	For breaches of APER 6 and FIT related to appointed representatives/ networks, culture/governance, lack of



Print page



Share page

2017 fines

Previous years

2016 fines

2015 fines

2014 fines

2013 fines

Related documents

Business Plan 2013 to 2014 - on page 55 there is a summary of what happens to the fines. Fines Consultation Paper - details can be found on page 17

# ตัวอย่างการเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่อสาธารณะ: สหราชอาณาจักร



Search



About us

Firms

Markets

Consumers

News

Publications

Home / Firms / Complaints data sortable table: 2016 H2

## Complaints data sortable table: 2016 H2

First published: 26/04/2016 | Last updated: 26/04/2017



Print page



Share page

### Complaints data sortable table: 2016 H2

Context A

Context B

Open

Closed

Closed 3 Days

Closed 3 days to 8 weeks

Closed 8 Weeks

Upheld

Complaints data - Open

Show

10



Search



Firm Name	Firm Group	Joint Report	Reporting Period	Banking and credit cards	Decumulation & pensions	Home finance	Insurance & pure protection	Investments	Grand Total
Barclays Bank Plc	Barclays Group	Yes	01 July 2016 to 31 December 2016	263781	210	8861	160650	4735	438237
HSBC Bank Plc	HSBC Group	No	01 July 2016 to 31 December 2016	163473	76	14090	45712	1668	225019
Lloyds Bank PLC	Lloyds Banking Group	No	01 July 2016 to 31 December 2016	151567	168	5500	138391	1522	297148



# การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและความปลอดภัยของข้อมูลยังไม่ได้มาตรฐานสากล

- ผลจากการสำรวจบริการ mobile-banking และ e-banking ของธนาคารไทย 12 แห่ง ระหว่างเดือน ธ.ค. 2559 – ม.ค. 2560
- ในกรณีที่เกิดความเสี่ยงว่าข้อมูลของผู้ใช้บริการอาจรั่วไหลได้ ซึ่งผู้ให้บริการโดยทั่วไปไม่สามารถตรวจสอบสาเหตุของความผิดพลาดได้ การประกาศว่าธนาคารจะไม่รับผิดชอบใดๆ ในกรณีที่เกิด “เหตุสุดวิสัยที่ธนาคารไม่สามารถควบคุมได้” ซึ่งรวมถึงการรบกวนจากไวรัส รวมทั้งความบกพร่องที่เกิดจากผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต เหตุขัดข้องของระบบไฟฟ้า ฯลฯ แปลว่าผู้ให้บริการไม่สามารถมั่นใจว่าจะมีผู้รับผิดชอบ เมื่อมีการรั่วไหลของข้อมูลระหว่างการทำธุรกรรม ขณะที่ความเสี่ยงจากภัยคุกคามระบบอินเทอร์เน็ตทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ

## การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและความปลอดภัยของข้อมูลยังไม่ได้มาตรฐานสากล (ต่อ)

- ธนาคารเรียกร้องให้ลูกค้าต้องรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของตนเองหลายประการ แต่การให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการโดยเฉพาะมาตรการคุ้มครองความปลอดภัยและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ายังไม่ชัดเจนเพียงพอ เช่น หน้าเว็บเกี่ยวกับความปลอดภัยเข้าถึงไม่ได้ ธนาคารไม่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการความปลอดภัยของธนาคารมากพอ แต่มักใช้ถ้อยคำเพื่อโน้มน้าวใจแบบกว้างๆ เช่น ง่าย ปลอดภัย
- หลายธนาคารมีคำแนะนำด้านความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตามธนาคารสามารถมีมาตรการบังคับเพื่อให้การทำธุรกรรมมีความปลอดภัยมากขึ้นได้แทนแนวทางสมัครใจ เช่น บังคับให้การตั้งรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบซับซ้อนมากขึ้น

## ศักยภาพของฟินเทคในการขยายการเข้าถึงบริการทางการเงิน

---

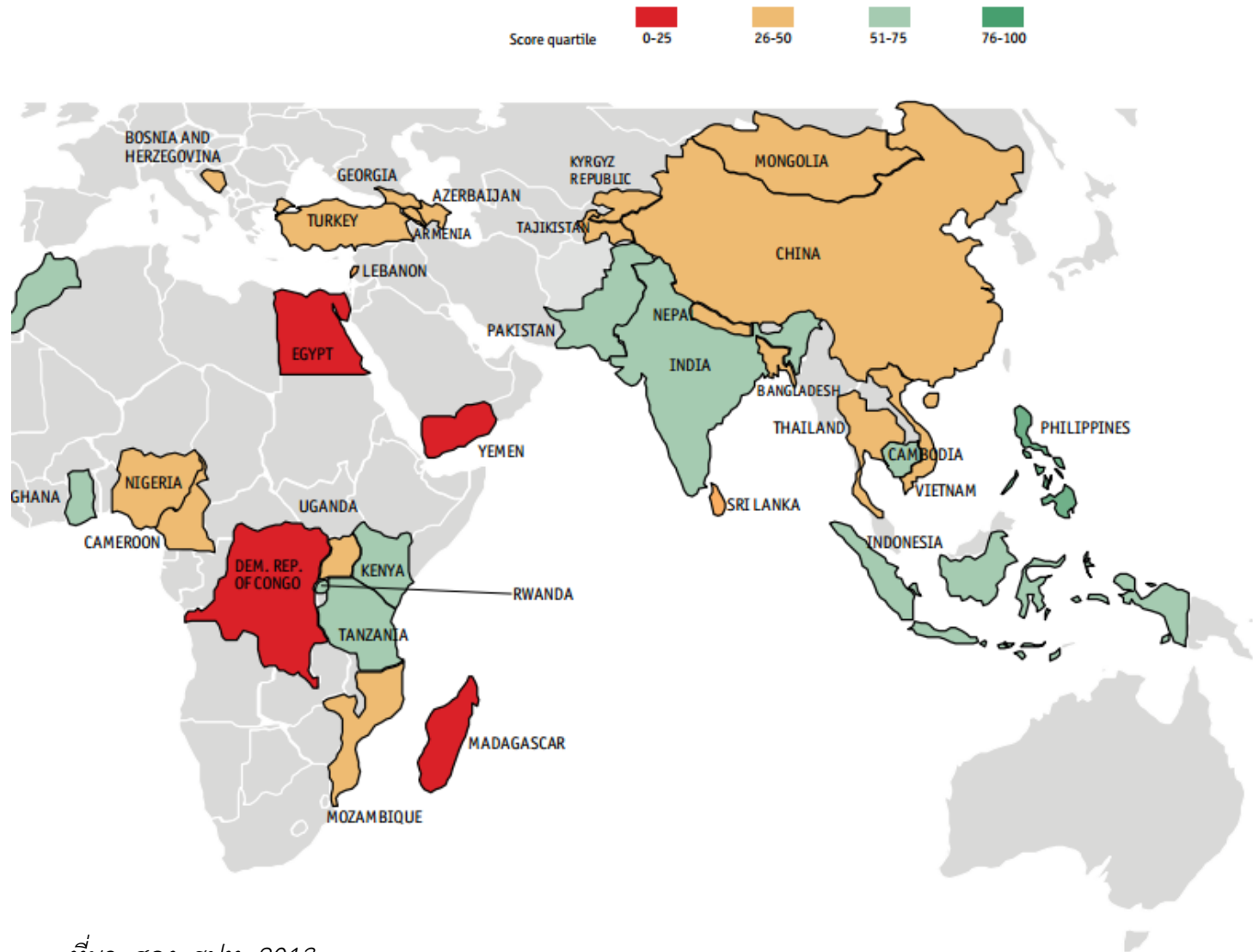
- ฟินเทคทำให้กระบวนการตรวจสอบและยืนยันตัวตนลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ฟินเทคช่วยขยายขอบเขตการให้บริการ โดยการขจัดปัญหา “ไมล์สุดท้าย”
- ฟินเทคทำให้ระบบธุรกรรมชำระและโอนเงินมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- ฟินเทคทำให้ประชากรฐานรากสามารถฝาก-ออมเงินได้โดยมีต้นทุนต่ำและสะดวกสบายยิ่งขึ้น
- ฟินเทคเปลี่ยนแปลงแนวทางในการพิจารณาสินเชื่อให้อี้อัตการเข้าถึงประชากรฐานรากยิ่งขึ้น

# รูปแบบของฟินเทคที่สามารถเพิ่มการเข้าถึงบริการทางการเงิน

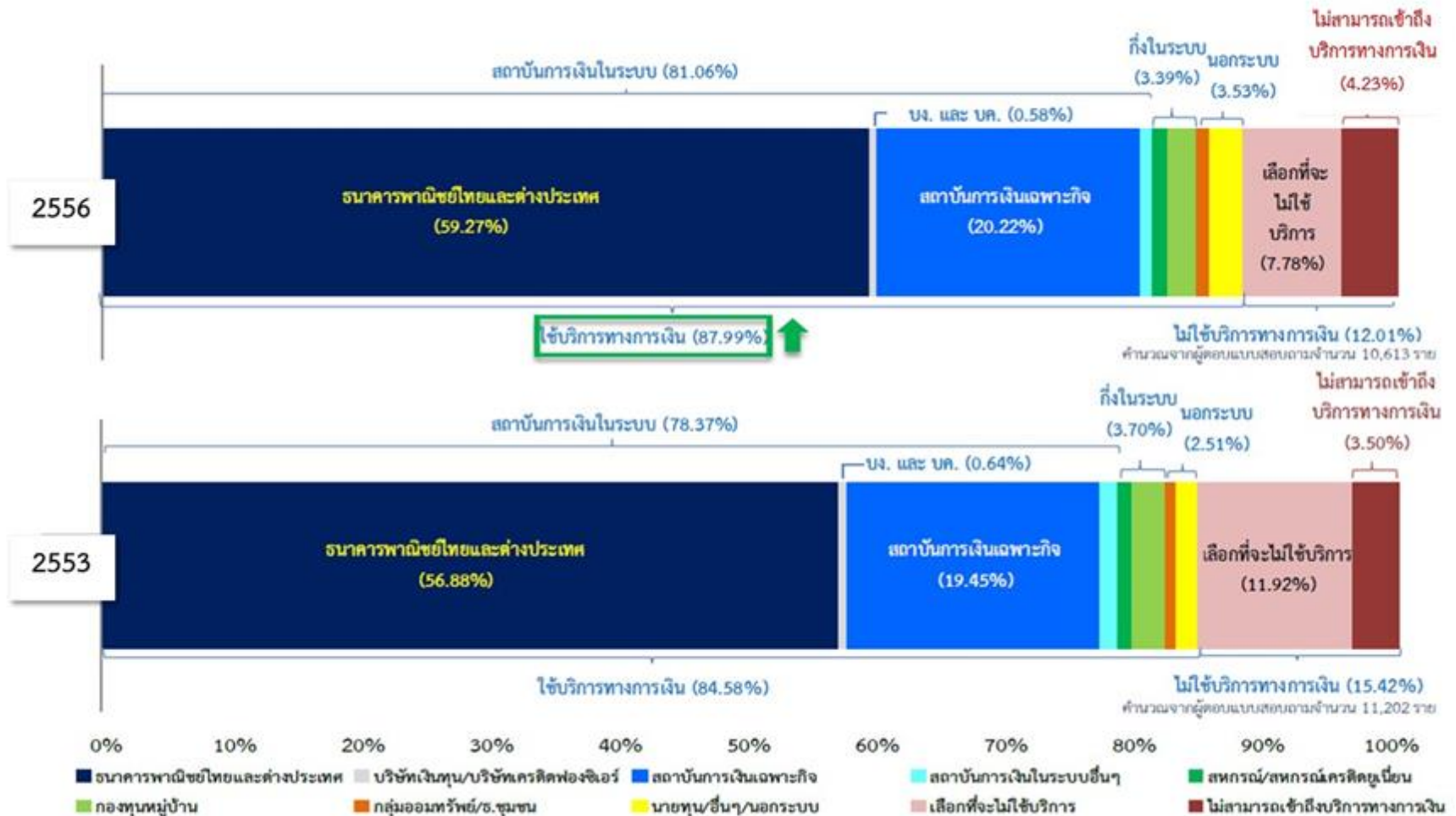
---

- การชำระและโอนเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Payment and Transfer) เช่น Ayannah, bKash, Kashmi
- การชำระและโอนเงินผ่านสื่อสังคม (Social Media Payment and Transfer Platform) เช่น เช่น Dwolla, Azimo และ MyPAY
- การให้สินเชื่อและเงินทุน (Lending & Financing) ผ่าน crowdfunding หรือ peer-to-peer lending เช่น Kiva, Zidisha, Skolafund, Zopa, Pawnhero.ph
- การพิจารณาคะแนนเครดิต (Credit Scoring) เช่น Lenddo

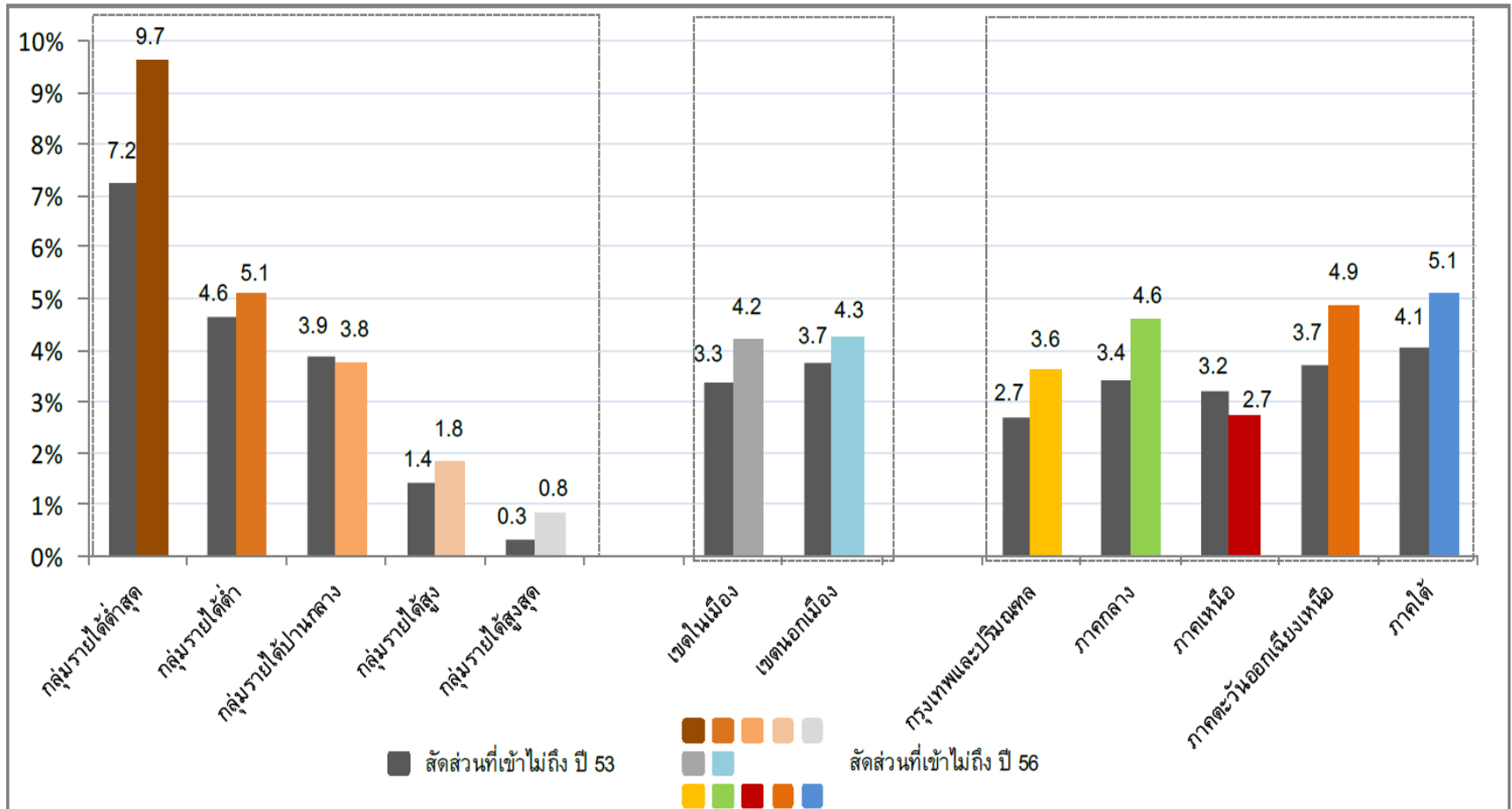
# ระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินในไทย เทียบกับทั่วโลก



# การเข้าถึงบริการในระบบ เปรียบเทียบ 2556 กับ 2553



# ผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน ปี 2556 และ 2553



# โอกาสทางธุรกิจของฟินเทคในการขยายการเข้าถึงการเงินในไทย

---

- ความพร้อมใช้เทคโนโลยีและความเชื่อมั่นต่อธนาคาร ขณะที่อัตราการใช้ธนาคารผ่านมือถือยังต่ำในกลุ่มฐานราก
  - คนไทยเฉลี่ยมีโทรศัพท์มือถือเฉลี่ยคนละ 1.22 เครื่อง มีหมายเลขโทรศัพท์มือถือเฉลี่ยคนละ 1.76 เบอร์ และใช้อย่างเข้มข้น (active mobile users) กว่า 34 ล้านคนทั่วประเทศ หรือราวร้อยละ 50 ของประชากร ผลการสำรวจประกอบรายงานธนาคารพัฒนาเอเชียในปี ค.ศ. 2013 พบว่าแม้แต่ในกลุ่มผู้มีรายได้น้อยที่มีรายได้ไม่ถึง 3,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 83 ก็มีมือถือ คนไทยกว่าร้อยละ 75 มีบัญชีเงินฝาก และร้อยละ 79 บอกว่า “ไว้ใจเก็บเงินไว้ที่ธนาคาร” อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันกลุ่มฐานรากมีเพียงร้อยละ 1 เท่านั้นที่ใช้บริการธนาคารผ่านมือถือ



# โอกาสทางธุรกิจของฟินเทคในการขยายการเข้าถึงการเงินในไทย

---

- พฤติกรรมการใช้สื่อสังคม (โซเชียลมีเดีย) อย่างเข้มข้น
  - คนไทยใช้สื่อสังคมมากเป็นอันดับต้นๆ ในโลก โดยข้อมูลของ We Are Social บริษัทผู้รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลดิจิทัลชื่อดังระบุว่า ในปี 2559 คนไทยใช้สื่อสังคมถึงร้อยละ 56 ของประชากรทั้งประเทศ จัดเป็นอันดับที่ 11 ของโลก (เกาหลีใต้ซึ่งได้อันดับ 1 อยู่ที่ร้อยละ 76) โดยใช้สื่อสังคมผ่านมือถือถึงร้อยละ 50 ของประชากรอีกเช่นกัน จัดเป็นอันดับที่ 9 ของโลก หรือคิดเป็นประชากรราว 34 ล้านคน นอกจากนี้คนไทยยังใช้เวลาท่องอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือมากถึง 3 ชั่วโมง 53 นาทีโดยเฉลี่ยต่อวัน มากกว่าเวลาที่ใช้ดูโทรทัศน์ซึ่งอยู่ที่ 2 ชั่วโมง 27 นาที

# โอกาสทางธุรกิจของฟินเทคในการขยายการเข้าถึงการเงินในไทย

- ความต้องการบริการทางการเงินพื้นฐานยังไม่ได้รับการเติมเต็ม และขนาดของตลาดที่น่าดึงดูด
  - ผลการสำรวจของธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่า ครัวเรือนไทยใช้บริการเงินฝากมากที่สุด โดยมีสัดส่วนการใช้บริการร้อยละ 80.72 สำหรับบริการด้านสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต) พบว่ามีครัวเรือนใช้บริการน้อยที่สุดใน 3 บริการหลัก โดยมีสัดส่วนการใช้บริการเพียงร้อยละ 39.50
  - ความต้องการบริการทางการเงินระดับพื้นฐาน อันได้แก่ สินเชื่อ เงินโอน และ เงินออมระยะยาว โดยจากตัวเลขครัวเรือนร้อยละ 12 ที่ “ไม่ใช้บริการทางการเงินใด” ในผลสำรวจของ ธปท. จะเท่ากับจำนวนบุคคลฐานรากที่อาจเป็นลูกค้าฟินเทค (potential clients) ถึง 2.7 ล้านครัวเรือน และถ้านับรวมสัดส่วนของครัวเรือนที่ใช้บริการ “กึ่งในระบบ” (เช่น กองทุนหมู่บ้าน) และ “นอกระบบ” (เช่น กู้ยืมจากนายทุนนอกระบบ) ขนาดของตลาดฐานรากก็จะใหญ่ถึง 4.3 ล้านครัวเรือน หรือเกือบ 10 ล้านคนเลยทีเดียว

# โอกาสทางธุรกิจของฟินเทคในการขยายการเข้าถึงการเงินในไทย

---

- ฟินเทคเอื้อต่อการเสริมสร้างความรู้ทางการเงินสำหรับกลุ่มฐานราก
  - การให้เครื่องมือให้ความรู้ทางการเงินเพียงอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอ แต่จำเป็นต้องมีการฟังคำแนะนำที่สร้างสรรค์ เชื่อเชิญและให้ข้อมูลผู้ใช้ (feedback) อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างแรงจูงใจให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งทุกมิติที่กล่าวไปนั้นฟินเทคสามารถทำได้อย่างยิ่ง ตั้งแต่การเก็บข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้ (โดยเฉพาะผู้ใช้สื่อสังคม ซึ่งมีการเก็บข้อมูลมหาศาลในหลากหลายมิติ) การออกแบบ interface ให้นำมาใช้ และการบูรณาการคำแนะนำและองค์ความรู้เกี่ยวกับการเงินเข้าไปในการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น มือถือ
- โอกาสจากช่องว่างการปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์
- โอกาสของฟินเทคในการร่วมมือกับองค์กรการเงินฐานราก

# ความท้าทายของฟินเทคในการขยายการเข้าถึงบริการทางการเงิน

---

- ความเข้าใจผิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
  - คนจำนวนมากยังไม่เข้าใจความหมายของ “เงินเฟ้อ” และ “เบี้ยประกัน” และไม่รู้ภาระหนี้สินของตัวเองว่ามีทั้งหมดเท่าไร อัตราดอกเบี้ยเท่าไร (รู้แต่ยอดที่ต้องจ่ายในแต่ละเดือน) อย่างไรก็ตาม ความเข้าใจผิดเหล่านี้ก็มักเป็นหนึ่งในโอกาสของฟินเทคที่จะผนวกผสมผสานการให้ความรู้ทางการเงิน เข้าไปในการส่งมอบบริการทางการเงิน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและยกระดับศักยภาพทางการเงินของลูกค้า
- ความกระจัดกระจายของหน่วยงานกำกับดูแล
- การบิดเบือนกลไกตลาดของรัฐ และการดำเนินนโยบายที่ขัดแย้งกันเอง
- ความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการ

# การเงินชุมชนกับหนี้ในระบบ: วรรณกรรมปริทัศน์

- ความคาดหวังให้องค์กรการเงินชุมชนช่วยลดบทบาทของแหล่งเงินทุนในระบบนั้น อยู่บนฐานความคิดที่ว่า **องค์กรการเงินชุมชนจะสามารถให้บริการทางการเงินที่ดีกว่าเงินทุนในระบบได้** ทั้งในการให้ดอกเบี้ยที่ต่ำกว่า และการสร้างกฎเกณฑ์ที่ดีกว่า นอกจากนี้ ความคาดหวังดังกล่าวยังอยู่บนฐานความคิดที่ว่า **ทั้งสององค์กรทางการเงินนั้นทำงานทดแทนกันได้**
- แต่กระนั้น งานวิชาการที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรการเงินชุมชนและแหล่งเงินทุนในระบบก็มักจะพบว่า **ความสัมพันธ์ระหว่างสินเชื่อชุมชนกับเงินทุนในระบบนั้นมีความซับซ้อนมากกว่าทดแทนกันโดยตรง** เช่น Hoff and Stiglitz (1990) อธิบายว่าภาคการเงินที่เป็นทางการและแหล่งเงินทุนในระบบนั้นอาจทำงานแยกจากกัน ทำให้ไม่สามารถทดแทนกันได้ และอัตราดอกเบี้ยที่คงอยู่ในทั้งสองภาคการเงินต่างก็สะท้อนอุปสงค์และอุปทานที่อยู่ในตลาดที่แตกต่างกัน

# ข้อสังเกตจากการเปรียบเทียบตัวชี้วัดผลประกอบการ

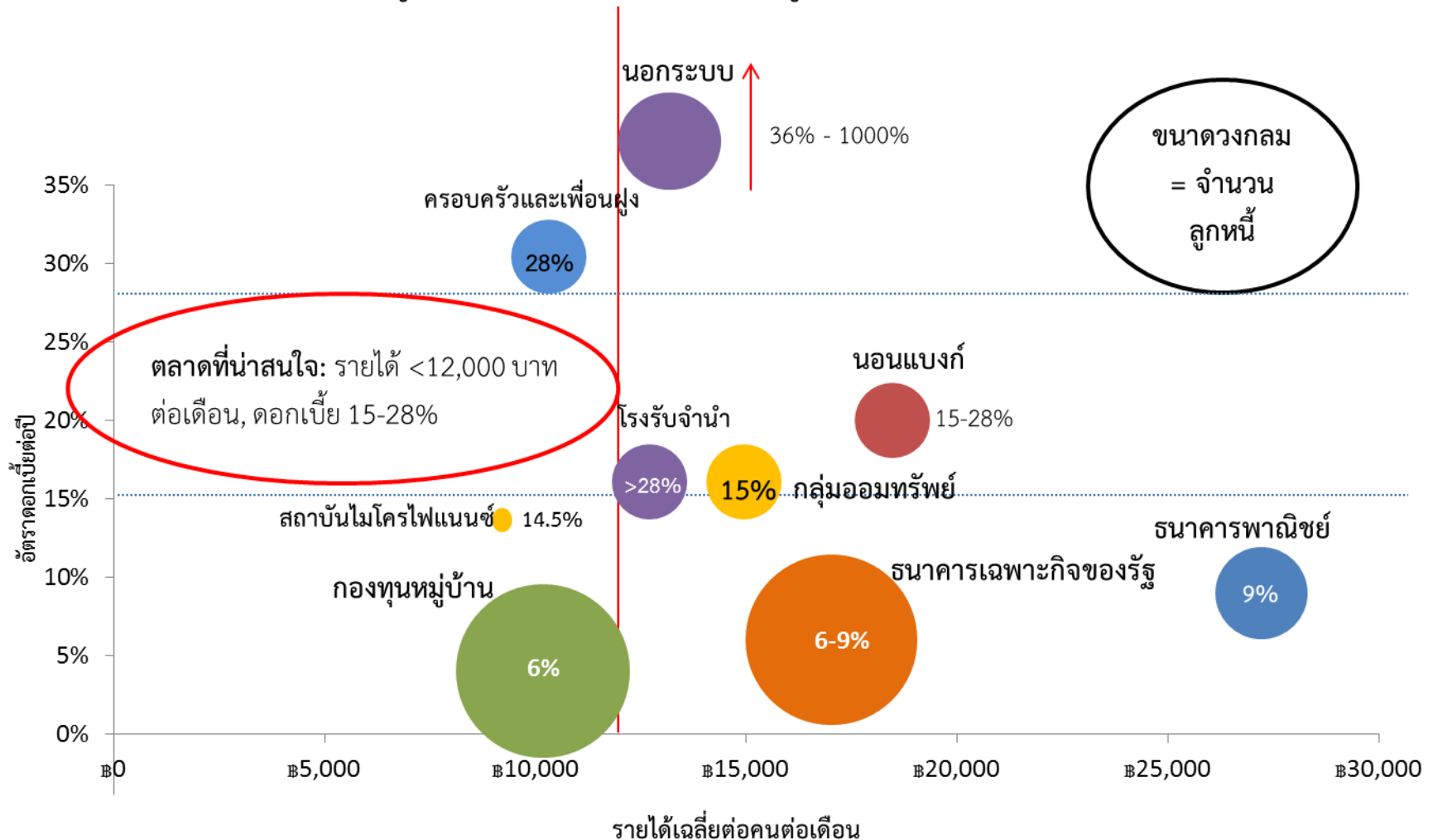
- ตัวชี้วัดไมโครไฟแนนซ์ในต่างประเทศจะเน้นการวัด ผลลัพธ์ทางสังคม ที่องค์กรการเงินมีส่วนสร้างให้กับชุมชน โดยเฉพาะระดับ “ความลึก” และ “ความกว้าง” ของการเข้าถึงบริการทางการเงิน
- การเข้าถึงบริการในแง่ของ “ความลึก” หมายถึง บริการไมโครไฟแนนซ์มีส่วนทำให้ระดับความจนของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร บางองค์กรจะวัดเลยไปถึงผลลัพธ์ทางสังคมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบรรเทาความยากจน เช่น การสร้างผู้ประกอบการ รายย่อย การเสริมสร้างโอกาสทางการศึกษาของบุตรหลาน เป็นต้น
- การเข้าถึงบริการในแง่ของ “ความกว้าง” จะวัดจากจำนวนครัวเรือนที่สถาบันไมโครไฟแนนซ์ให้บริการว่ากว้างขวางมากน้อยเพียงใด สามารถเข้าถึงลูกค้าในพื้นที่ที่ห่างไกลออกไป หรืออยู่ในพื้นที่ด้อยพัฒนาหรือไม่
- ตัวชี้วัดของไทยสนใจติดตามเพียงระดับ “ความกว้าง” เท่านั้น ไม่สนใจ “ความลึก”

# ลักษณะสินเชื่อที่ลูกหนี้ต้องการ หนี้นอกระบบ vs. การเงินชุมชน

ลักษณะสินเชื่อที่ต้องการ ในทัศนะของลูกหนี้ (เรียงจากสำคัญมากไปหาน้อย)	หนี้นอกระบบ (นายทุน)	หนีกลุ่มการเงินชุมชน (กลุ่มออมทรัพย์ กองทุนหมู่บ้าน สถาบันการเงินชุมชน ฯลฯ)
ดอกเบี้ยต่ำ		✓
ได้วงเงินกู้ตรงความต้องการ	✓	
อนุมัติเร็ว	✓	
กู้ง่าย (ขั้นตอน/กติกาน้อย ไม่ต้องวาง หลักประกัน ไม่มีเอกสาร)	✓	
ระยะเวลาผ่อนชำระนาน		✓
มีความยืดหยุ่นในการชำระหนี้สูง (ต่อรองผ่อนผันได้)		✓

# ภาพรวมตลาดสินเชื่อ เทียบกับรายได้ประชากร

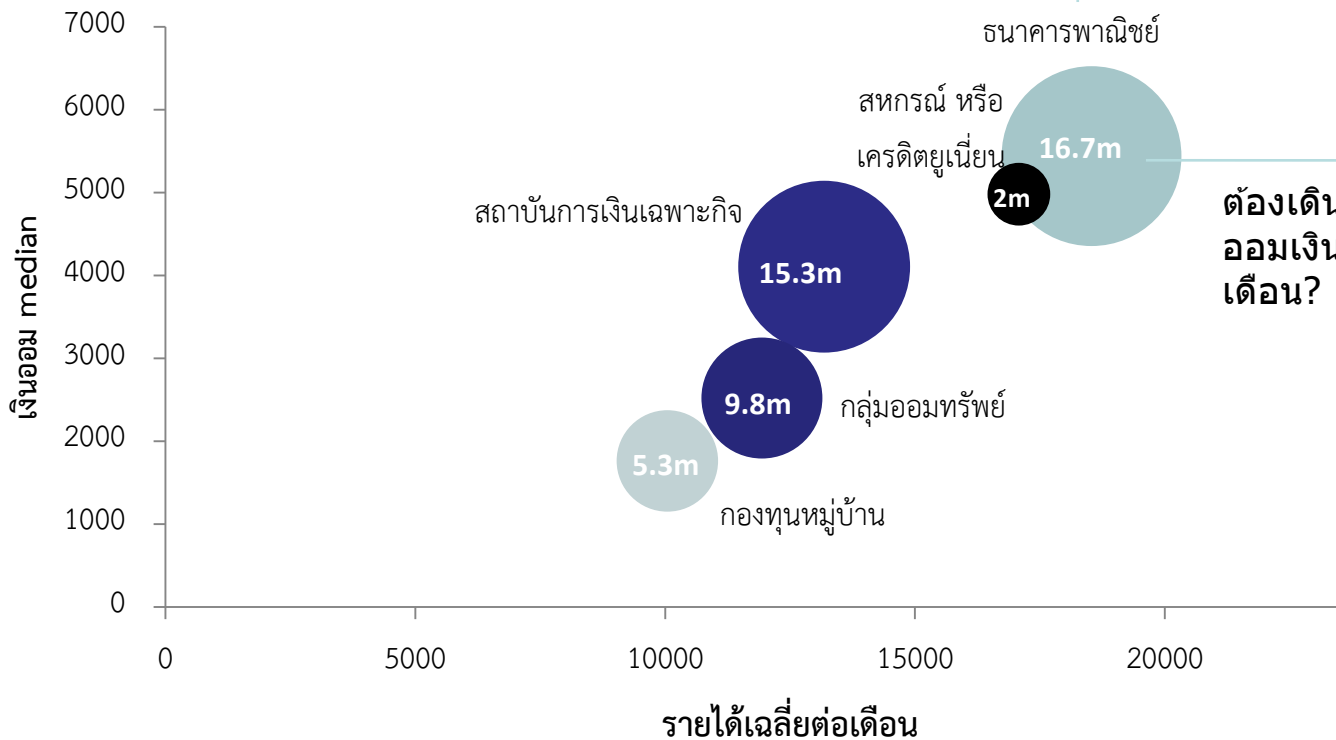
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้านี้ อัตราดอกเบี้ย และจำนวนลูกหนี้ของสถาบันการเงินประเภทต่างๆ ในไทย





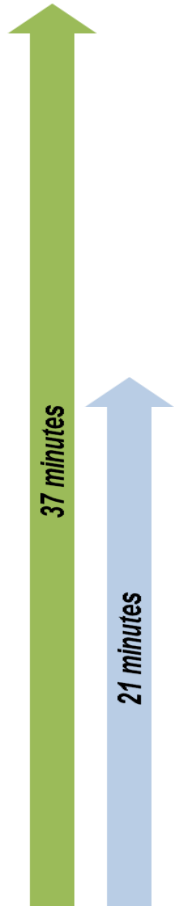
# ภาพรวมตลาดเงินออม เทียบกับรายได้ประชากร

ขนาด =  
จำนวนบัญชี  
เงินออม



มีประชากรเพียง 14% ที่มีเงิน  
ออมมากกว่า 6,000 บาท

ต้องเดินทาง >20 นาที เพื่อ  
ออมเงินไม่ถึง 500 บาทต่อ  
เดือน?



ระยะทางจากบ้าน  
ถึงสาขาธนาคาร

# พฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินของคนไทย

ที่มา: FinScope Thailand 2013

**เงินฝาก**

- คน 80% ตอบว่ารู้สึกไว้วางใจให้ธนาคารรักษาเงินออมของพวกเขา แต่ส่วนใหญ่ใช้ธนาคารในการโอนเงินสดเท่านั้น
- เงินฝากในสถาบันการเงินของรัฐ (ธ.ออมสิน) เติบโตในอัตราที่เร็วกว่าร้อยละ 30 ต่อปี

**ประกัน**

- ความเสี่ยงส่วนใหญ่ที่มีประกันในประเทศไทย รัฐและชุมชนเป็นผู้ประกัน เช่น บัตรทอง,สวัสดิการชุมชนผ่านกลุ่มออมทรัพย์
- บริษัทประกันเอกชนเน้นประกันรถยนต์ ประกันสินเชื่อ และประกันชีวิตเป็นหลัก

**สินเชื่อ**

- ครึ่งเรือนจำนวนมากโดยเฉพาะเกษตรกรมองว่าสินเชื่อเป็น “แหล่งเงินสด” ที่ขาดไม่ได้
- ลูกหนี้พร้อมรับดอกเบี้ยในอัตราที่หลากหลาย ยอดเงินที่ต้องจ่ายในแต่ละงวดสำคัญกว่าอัตราดอกเบี้ย

สถาบัน	สินเชื่อส่วนบุคคล	สินเชื่อธุรกิจ/เพื่อการเกษตร (<200,000 บาท)	เงินฝาก	เงินโอน	การชำระเงิน	บัตรเติมเงิน/บัตรร้านค้า	ประกันความเสี่ยง
รัฐบาล							✓✓✓
ธนาคารของรัฐ	✓✓✓	✓	✓✓✓	✓✓✓	✓		
ธ.ส.	✓✓✓	✓✓✓	✓✓	✓	✓		✓✓
ธ.ออมสิน และ ธอส.	✓	✓✓	✓✓✓	✓			✓
นอนแบงก์	✓✓✓	✓✓✓					
เครดิตยูเนียน/สหกรณ์	✓✓	✓	✓✓				
กองทุนหมู่บ้าน	✓	✓✓✓	✓				
เจ้าหนี้ครอบครัว/โรงรับจำนำ	✓	✓✓					
ไปรษณีย์				✓✓	✓		
บริษัทประกัน							✓
กลุ่มออมทรัพย์/องค์กรการเงิน ฐานรากอื่นๆ							✓✓✓
โมดิรันเทรต					✓✓✓	✓✓	
ค่ายมือถือ				✓	✓✓	✓✓✓	

**ระดับการใช้**

น้อย ✓ -  
มาก ✓✓✓

**การชำระเงิน**

- 65% ของการจ่ายค่าน้ำค่าไฟทั่วประเทศทำที่ร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น
- การชำระเงินผ่านมือถือกำลังเติบโตอย่างก้าวกระโดด

# พฤติกรรมทางการเงินของคนไทย นัยเชิงนโยบายและต่อผู้ให้บริการ

- ค่าใช้จ่ายก้อนใหญ่ที่เป็น “ปัญหา” คือประเภทที่เกิดกะทันหัน และอาศัยทุนทางสังคมไม่ได้ + คนไทยโดยรวมยังไม่ออมเงินระยะยาว → ต้องบูรณาการการให้ความรู้ทางการเงินในการออกแบบผลิตภัณฑ์เงินออมระยะยาว และ “บังคับ” หรือ “กระตุ้น” (nudge) ให้คนออม
- หน้าที่สร้าง “ปัญหา” จริงๆ คือหน้าที่กำหนดยอดชำระแต่ละงวดสูงเกินกำลังผ่อน (ต่อให้อัตราดอกเบี้ยต่ำก็ผ่อนไม่ได้) และเงินต้นไม่ลดลงระหว่างทาง + คนจำนวนมาก “กลัว” การเป็นหนี้ → ต้องปรับปรุงมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลสินเชื่อ ให้ความรู้เรื่องวิธีการหนี้ จำแนกลูกหนี้ให้ละเอียดกว่าเดิม และปรับปรุงเงื่อนไขสินเชื่อให้สอดคล้องกับกระแสเงินสดและวิถีชีวิตของลูกหนี้มากขึ้น

# พฤติกรรมการทางการเงินของคนไทย นัยเชิงนโยบายและต่อผู้ให้บริการ

- คนไทยโดยรวมไม่ใช่ทำบัญชีไม่เป็น แต่รู้สึก “เครียด” กับการทำบัญชี รายรับ-รายจ่าย เลยกินทำหลังจากที่ทำไปไม่เท่าไร (“พอเห็นตัวแดงเยอะ มันก็ท้อใจ”) → ลำพังการแจกแบบฟอร์มบัญชี สอนทำบัญชี และให้ความรู้ทางการเงินไม่เพียงพอ ต้อง ‘ฝัง’ การให้คำแนะนำอย่างสร้างสรรค์ ให้กำลังใจ ให้คนอื่นที่ทำบัญชีแล้วชีวิตดีขึ้นมาบอก และถ้าเป็นไปได้ก็ควรบูรณาการการให้ความรู้ทางการเงินเข้าไปในบริการ (เช่น วิธีเปิดเผยข้อมูล)
- ความนิยมที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ของโทรศัพท์มือถือ + เทคโนโลยีสารสนเทศ → “ความรู้เรื่องทางการเงิน” (financial literacy) อย่างน้อยบางเรื่องบางระดับสามารถออกแบบให้สร้างจาก “ค่าตั้งต้น” (default) ของฝั่งผู้ให้บริการทางการเงินได้ ไม่ใช่ว่าผู้บริโภคทางการเงินต้องขวนขวายฝ่ายเดียว

ติดตามความคืบหน้าของโครงการได้จาก

[www.salforest.com/banking](http://www.salforest.com/banking)

[www.facebook.com/SustainableBankingThailand](https://www.facebook.com/SustainableBankingThailand)

info@salforest.com

02 258 7383