

รายงานพิเศษ : Cambodia Banking and Finance Forum 2014

หัวข้อเรื่อง “การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาความสามารถในการกำกับดูแลกิจการ
และให้บริการด้านการเงินและการธนาคาร”



ความเป็นมา

งาน Cambodia Banking and Finance Forum ครั้งที่ 6 จัดขึ้นเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2557 โดย International Data Group (IDG) และ MRD ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากกระทรวงพาณิชย์ ธนาคารแห่งชาติ กัมพูชา (National Bank of Cambodia: NBC) และสมาคมไมโครไฟแนนซ์กัมพูชา (Cambodia Microfinance Association) มีผู้เข้าร่วมประมาณ 150 ราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอให้ทราบถึงแนวโน้มในการพัฒนาของภาคธนาคารและสถาบันการเงินกัมพูชาในปัจจุบัน แลกเปลี่ยนข้อมูลและแนวความคิดของผู้นำในภาคการเงิน การธนาคารและผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี เพื่อแสวงหาช่องทางสำหรับพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการ คุณภาพการให้บริการของธนาคารและสถาบันการเงิน นอกจากนี้ยังมีการมอบรางวัลให้กับสถาบันการเงินและผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีที่มีความเป็นเลิศในแต่ละสาขา เพื่อส่งเสริมให้มีการแข่งขันและพัฒนาอยู่เสมอ

สาระสำคัญจากงาน

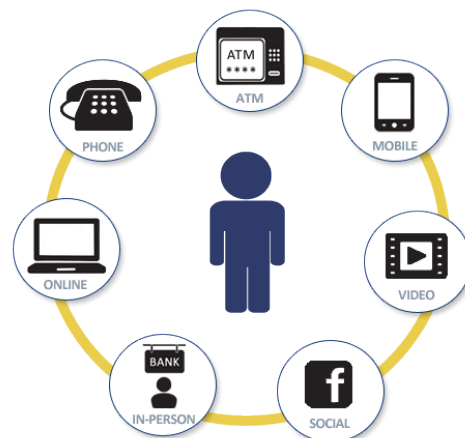
➤ ช่วงที่ 1 : วิสัยทัศน์ในการวางแผนกลยุทธ์สำหรับธนาคารและสถาบันทางการเงิน

Mr.ROS Sokha, Foreign Trade Bank of Cambodia (FTB) - ปัจจุบันธนาคาร FTB ใช้กลยุทธ์ในการเพิ่มช่องทางการให้บริการด้วยนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อดึงดูดและตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยนวัตกรรมที่ธนาคารมีการนำมาใช้ ได้แก่ (1) ระบบ One Time Password สำหรับการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์เคลื่อนที่ (2) ระบบตรวจสอบลายนิ้วมือที่ตู้ ATM ซึ่งมีความปลอดภัยมากกว่าการใช้รหัส (3) บัตร VISA แบบเติมเงินรายแรกและรายเดียวในประเทศกัมพูชา ซึ่งไม่ต้องเปิดบัญชี ไม่ต้องมีเงินฝาก ไม่ต้องรออนุมัติ สามารถเติมเงินผ่านโทรศัพท์มือถือได้



Ms.Sokuntheary Ath, Canadia Bank – ธนาคาร Canadia มุ่งเน้นการบริหารความเสี่ยงเพื่อการดำเนินการที่ยั่งยืนของธนาคาร โดยมีกลยุทธ์หลัก 5 ข้อ คือ (1) ปรับปรุงและเพิ่มศักยภาพของธุรกิจหลัก เช่น การให้บริการทางการเงิน โดยการเพิ่มกลุ่มลูกค้าให้มีความครอบคลุมมากขึ้น รวมถึงเพิ่มแรงจูงใจในการรับฝากเงินและการขอสินเชื่อจากลูกค้า (2) พัฒนารูปแบบใหม่ เช่น ลงนามใน MOU เพื่อร่วมมือกับสถาบันการเงินอื่น ลงทุนในธุรกิจประกันชีวิต ลงนาม MOU กับกระทรวงเศรษฐกิจและการคลังเพื่อให้บริการ Pay Roll (3) บริหารจัดการสินเชื่อ และ NPL ให้มีประสิทธิภาพ (4) พัฒนาทรัพยากรมนุษย์และปรับปรุงโครงสร้างองค์กร (5) ปรับปรุงนโยบายการดำเนินงานกิจการและคุณภาพการให้บริการในระดับสาขา

Mr.Ian Wong, ANZ Royal Bank – ปัจจุบันธนาคาร ANZ Royal มีการให้บริการแก่ลูกค้าผ่านช่องทางที่หลากหลาย ที่เรียกว่า Multi-Channel เช่น Mobile Banking, Online Internet Banking, ATM และช่องทางอื่นๆ ซึ่งช่องทางการให้บริการเหล่านี้ไม่เพียงแต่เพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้าเพียงอย่างเดียว แต่ยังเป็นประโยชน์ต่อธนาคารในการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าผ่าน Information Center ที่ธนาคารสร้างขึ้นเพื่อศึกษาพฤติกรรมและลักษณะเฉพาะของลูกค้าแต่ละราย และออกแบบผลิตภัณฑ์และให้บริการเหมาะสมกับลูกค้า โดยระบบนี้เรียกว่า Omni-Channel



Mr.Lim Aun, Sathapana (MFI) – เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ธนาคารและสถาบันการเงินต้องมีกลยุทธ์ในการพัฒนาที่ครอบคลุมซึ่งประกอบด้วย (1) นโยบายที่มีความโปร่งใส (2) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว (3) จรรยาบรรณและเป็นมืออาชีพ (4) สร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดี (5) เพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ และรักษาความสามารถในการแข่งขันกับธนาคารอื่นอยู่เสมอ (6) ลงทุนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (7) ลงทุนในเทคโนโลยี

➤ **ช่วงที่ 2 : เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อการดำเนินการและให้บริการที่มีประสิทธิภาพของธนาคารและสถาบันการเงิน**

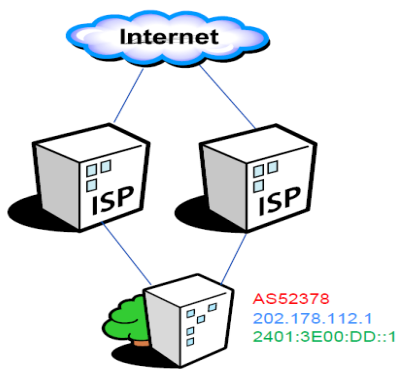
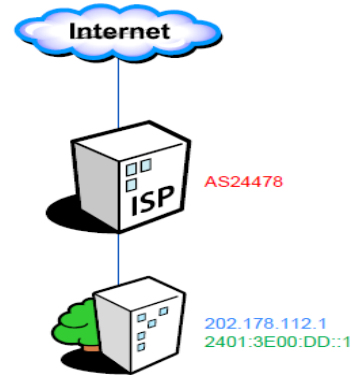
Mr.Stanley Eu, Parasoft Singapore and ASEAN - ปัจจุบันธนาคารและสถาบันการเงินมีแนวโน้มในการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ Software หรือ Mobile Application มาใช้ในการให้บริการลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าการรั่วไหลของข้อมูลเป็นปัญหาหลักของเทคโนโลยีเหล่านี้ โดยมีสาเหตุหลักมาจาก Software ที่ไม่ได้มาตรฐาน มีข้อผิดพลาด หรือไม่ได้รับการตรวจสอบอย่างเพียงพอจากผู้พัฒนา Software และ Application ดังนั้นธนาคารและสถาบันการเงินที่มีการใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ ควรให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ด้วยการตรวจสอบรหัสต้นฉบับของ Software หรือ

Application เพื่อหาข้อบกพร่องและแก้ไขก่อนที่จะนำไปใช้ซึ่งจะมีค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่าการตรวจสอบและแก้ไข ในภายหลังการนำไปใช้ที่อาจมีการรั่วไหลของข้อมูลซึ่งประเมินมูลค่าไม่ได้



Ms. Anne Bui, Caliber Solution - M-POS (Mobile Point of Sale) เป็นระบบการรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิตแบบเคลื่อนที่โดยใช้ Smartphone เชื่อมต่อกับอุปกรณ์ที่ออกแบบมาโดยเฉพาะ ทำให้การใช้จ่ายเงินผ่านบัตรเครดิตเป็นเรื่องที่สะดวกสบายมากขึ้น สามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลาทราบเท่าที่มีการเชื่อมต่อสัญญาณกับเครือข่าย ทำให้พนักงานส่งของสามารถเรียกเก็บเงินจากลูกค้าได้โดยตรงทันทีที่ไปส่งของ โดยที่ไม่ต้องกังวลเรื่องความปลอดภัยจากการรับเงินสดจำนวนมาก

Mr. Sanjaya, APNIC - การเชื่อมโยงธนาคารกับระบบอินเทอร์เน็ต เป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับธนาคารและสถาบันการเงินในปัจจุบัน เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารและผลิตภัณฑ์ของธนาคารผ่านระบบออนไลน์ และเป็นการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างกันของธนาคารแต่ละสาขา โดยการเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันสามารถแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบได้แก่ (1) Single-homing ซึ่งมีต้นทุนต่ำ ใช้ ISP เดียว แต่มีข้อจำกัดด้านประสิทธิภาพและเสถียรภาพในการทำงานที่ขึ้นอยู่กับ IP address ที่วางอยู่จาก ISP เพียงแหล่งเดียว



(2) Multi-homing เป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีกว่า เชื่อมต่อจาก ISP ตั้งแต่ 2 แหล่งขึ้นไป มี ASN และ IP addresses เป็นของตัวเอง อย่างไรก็ตามการเชื่อมต่อวิธีนี้จำเป็นต้องใช้ทักษะความรู้อย่างมากในด้านการจัดการระบบเครือข่าย ดังนั้นในระยะแรกธนาคารและสถาบันการเงินอาจเริ่มจากการเชื่อมต่อแบบ Single-homing หลังจากนั้นเมื่อกิจการมีการขยายและพัฒนาค่อยเปลี่ยนมาใช้ในการเชื่อมต่อแบบ Multi-homing ซึ่งสามารถขอ ASN และ IP addresses ได้จาก APNIC และจ้างวิศวกรผู้เชี่ยวชาญดูแลระบบ

รางวัลความเป็นเลิศในแต่ละสาขาของสถาบันการเงินและผู้ให้บริการเทคโนโลยี



1) Canada Bank ได้รับรางวัล “Outstanding Financial Performance” จากผลประกอบการในปี 2013 ที่ผ่านมา ซึ่งมีสินทรัพย์เพิ่มร้อยละ 15.8 มีกำไรสุทธิ 39.13 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ เพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 9





2) ANZ Royal Bank ได้รับรางวัล “Outstanding Foreign Bank” จากบทบาทการเป็นธนาคารต่างชาติชั้นนำในกัมพูชา ซึ่งเป็นผู้นำมาตรฐานการดำเนินการของธนาคารและนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินในระดับสากล เข้ามาใช้และให้บริการในกัมพูชา



3) Foreign Trade Bank ได้รับรางวัล "Outstanding Innovative Product and Service" จากการเป็นผู้นำผลิตภัณฑ์และการบริการใหม่ๆ เช่น บัตร Visa แบบเติมเงิน และตู้ ATM ที่ใช้ลายนิ้วมือแทนรหัส



4) Hattha Kaksekar Limited ได้รับรางวัล “Outstanding Innovative Product and Service MFI 2014” จากการให้บริการ Mobile Banking ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ



5) Angkor Mikroheranhvatho Kampuchea Co. Ltd (AMK) ได้รับรางวัล “Outstanding Customer Orientation MFI 2014” จากผลงานในโครงการ “Finance At Your Doorstep” ซึ่งเข้าไปให้บริการประชาชนในชนบท จำนวน 381,216 ราย ใน 11,541 หมู่บ้าน โดยมียอดสินเชื่อรวม 84 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เมื่อสิ้นเดือนเมษายน 2014



6) Sathapana Limited ได้รับรางวัล “Outstanding Retail MFI 2014” จากออฟฟิสจำนวน 126 แห่ง ซึ่งครอบคลุมการให้บริการใน 25 จังหวัดทั่วประเทศ โดยมีปริมาณเงินฝาก 95 ล้านดอลลาร์สหรัฐ และปริมาณสินเชื่อ 181 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เมื่อสิ้นปี 2013 ที่ผ่านมา



7) Anana Computer ได้รับรางวัล “Outstanding ICT Dealer” จากการจำหน่ายและให้บริการอุปกรณ์ไอทีและเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ ตลอดจนบริการหลังการขายที่เป็นมืออาชีพ



8) NEEKA ได้รับรางวัล “Outstanding System Integration Provider” จากผลงานการให้บริการระบบเทคโนโลยีและธุรกิจกับหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



9) Mekong Net ได้รับรางวัล “Outstanding Customer Service” จากผลงานการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่มาร่วมระบบรักษาความปลอดภัย และการให้บริการ ISP โดยผู้เชี่ยวชาญ

ข้อคิดเห็นของศูนย์ AEC

ภาคธนาคารและสถาบันการเงินในกัมพูชามีการแข่งขันสูง จากจำนวนธนาคารพาณิชย์ที่มีอยู่ 35 แห่ง ธนาคารเฉพาะด้าน 9 แห่ง และสถาบันไมโครไฟแนนซ์ 38 แห่ง ประกอบกับความต้องการของลูกค้าในยุคโลกาภิวัตน์ ส่งผลทุกธนาคารและสถาบันการเงินต้องมีการพัฒนาองค์กรในด้านต่างๆอยู่เสมอเพื่อให้สามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ในกัมพูชา ดังนั้นจึงเป็นโอกาสดีสำหรับผู้ประกอบการหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ที่จะเข้ามาทำธุรกิจหรือร่วมธุรกิจกับธนาคารและสถาบันการเงินในกัมพูชา เช่น

- 1) นักพัฒนาระบบปฏิบัติการ Software หรือ Application นักพัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- 2) หน่วยงานฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร
- 3) ธนาคาร สถาบันการเงิน บริษัทประกัน ที่ต้องการขยายธุรกิจมายังประเทศกัมพูชา
- 4) นักออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน
- 5) ผู้ผลิต จำหน่ายและให้บริการอุปกรณ์ไอที

ศูนย์พัฒนาการค้าและธุรกิจไทยในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ณ กรุงพนมเปญ
กรกฎาคม 2557