

การเปลี่ยนแปลงและอุปสรรค Secure On-Line Banking

ความสำคัญ

ระบบ On-Line Banking นี้ มีส่วนสำคัญอย่างมากในการลดต้นทุนในการให้บริการ จากการวิเคราะห์พบว่า การให้บริการแบบนี้จะมีต้นทุน เพียง 15% ของการให้บริการโดยใช้ระบบธนาคารแบบสาขาย่อย และระบบนี้ยังสามารถช่วยการประชาสัมพันธ์คุณภาพของการบริการได้เป็นอย่างดีอีกด้วย อีกประการหนึ่งที่สำคัญที่ทุกธนาคารไม่อาจจี้เจยต่อระบบนี้ได้คือ อัตราการเติบโตอย่างมหาศาลของผู้ใช้ระบบ On-Line Banking นี้ จากการสำรวจของบริษัท Jupiter Communications ซึ่งเป็นบริษัทให้คำปรึกษาที่มีชื่อเสียงในนคร new York พบว่าในปี ค.ศ. 1995 ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 754,000 คน แต่จำนวนผู้ใช้คาดว่าจะเพิ่มขึ้นถึง 13 ล้านคน ภายในปี ค.ศ.2000

ข้อจำกัด

อย่างไรก็ตามจากประสบการณ์ของบริษัท Minitel ในประเทศฝรั่งเศส ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการทางด้าน on-Line Banking มานานกว่า 12 ปี และผู้ใช้ระบบนี้มีจำนวนมากกว่า 16.5 ล้านคน พบว่าสำหรับธนาคารทั่วไป ระบบนี้ยังไม่สามารถนำมาใช้ทดแทนการให้บริการในรูปแบบอื่นได้ทั้งหมด อาทิ การให้บริการทางการเงินโดยผ่านทางโทรศัพท์ หรือการให้บริการฝาก-ถอน-โอน โดยใช้ตู้ ATM หรือการให้บริการของธนาคารโดยผ่านสาขาย่อย แต่อย่างไรก็ตาม On-Line Banking จะเป็นสิ่งสำคัญมากประการหนึ่งที่อาจนำมาช่วยเสริมในกลไกให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและครบวงจร

ธนาคารรูปแบบใหม่ในยุค Cyberspace

จากอัตราการเติบโตที่น่าอัศจรรย์ของผู้ใช้ On-Line Banking ทำให้เกิดธนาคารในรูปแบบใหม่ขึ้นมาเพื่อให้บริการในรูปแบบนี้เพียงอย่างเดียว ตัวอย่างคือ ธนาคาร Security first network Bank (SFNB) ซึ่งก่อตั้งในปี ค.ศ. 1995 โดยมีทุนจดทะเบียน \$US44.6 ล้านดอลลาร์ จุดเด่นของธนาคารนี้คือจะมีสาขาย่อยที่คอยให้บริการลูกค้าเลย การให้บริการทั้งหมดจะทำผ่านระบบเครือข่าย internet เพียงอย่างเดียว ธนาคารนี้ได้มีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นจากไม่กี่ร้อยคนเป็นประมาณ 4,000 คน ซึ่งเป็นอัตราการเติบโตที่ดีมาสำหรับธนาคารที่เพิ่งก่อตั้งขึ้นมาใหม่

การเปลี่ยนแปลงในธุรกิจธนาคาร

การเติบโตอย่างรวดเร็วของ On-Line Banking ดังเช่นในตัวอย่างธนาคาร SFNB นี้ ได้สร้างความตื่นตระหนกเป็นอย่างมากให้แก่ธนาคารยักษ์ใหญ่หลายแห่ง ที่ยังเน้นให้บริการผ่านสาขาย่อยอยู่ สาเหตุก็คือเทคโนโลยีใหม่นี้ทำให้ระบบส่วนแบ่งการตลาดแบบท้องถิ่น (Banking Territory) ซึ่งเน้นกาให้บริการโดยอาศัยความใกล้ชิดและความคุ้นเคยกับลูกค้าเป็นสำคัญ ได้ถูกคุกคามอย่างหนัก เพราะระบบ On- Line Banking นี้สามารถให้บริการด้านการเงินได้ทั่วโลกโดยไม่จำกัดพื้นที่

ดังนั้นธนาคารยักษ์ใหญ่หลายแห่งจึงต้องเปลี่ยนยุทธศาสตร์และแนวคิดใหม่ทางการตลาด โดยไม่อาจจะหยุดนิ่งอยู่กับรูปแบบการตลาดแบบท้องถิ่นดั้งเดิมได้ แต่จำเป็นต้องวางแผนการตลาดแนวใหม่ในระดับโลกเพื่อความอยู่รอดของตนเอง การตลาดแนวใหม่นี้จำเป็นต้องอาศัย On-line banking เป็นหัวใจสำคัญ ตัวอย่างของความสำเร็จอันงดงามในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่นี้ ๆ ได้แก่ ธนาคาร Wells Fargo ซึ่งใช้ระบบ On-line Banking เป็นเครื่องมือสำคัญในการผลักดันตนเองจากระดับท้องถิ่นให้ก้าวขึ้นไปสู่ระดับโลกได้

ผลกระทบของเทคโนโลยีนี้ทำให้เกิดปรัชญาใหม่ขึ้นมาในการบริหารธุรกิจธนาคารที่เกี่ยวกับการปล่อยสินเชื่อ (Loan Management) ในปรัชญาเก่านี้ได้อาศัยความใกล้ชิดและความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับธุรกิจของลูกค้าเป็นหลัก นั่นคือก่อนที่ธนาคารจะปล่อยเงินกู้ให้แก่ลูกค้า จะต้องมีการศึกษาประเมินขีดความสามารถของธุรกิจนั้นๆ อย่างละเอียด รวมถึงการวิเคราะห์ความเสี่ยงของลูกค้าอย่างถี่ถ้วนเสียก่อน แต่ในปรัชญาแนวใหม่นี้จะเน้นเพียงการเข้าถึงลูกค้าจำนวนมากเป็นสำคัญ และเน้นที่ทำการตลาดต้นทุนต่ำเสียมากกว่า กล่าวโดยสรุปการเปลี่ยนแปลงในด้านการตลาดแนวใหม่นี้ คือ การประยุกต์ใช้หลักการของ Low – cost & mass Marketing มากกว่าที่จะใช้หลักการของ Local business Knowledge แบบดั้งเดิม

ความสำเร็จของ Wells Fargo ในการประยุกต์ใช้ปรัชญาการตลาดแบบใหม่ จะเห็นได้จากการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดภายในรัฐ California ในส่วนที่เรียกว่า Small Business Loan (ต่ำกว่า \$US100,000) จากเพียง 1% ในปี ค.ศ. 1989 ไปเป็น 16% ในปี ค.ศ. 1995 และยังได้ผลกำไรอย่างงามจากส่วนแบ่งการตลาดที่โตขึ้น ปัจจัยสำคัญในความสำเร็จนี้ก็คือ การนำเอาเทคโนโลยีและเทคนิคใหม่มาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ เทคนิคใหม่นี้เรียกว่า credit scoring ซึ่งเน้นการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้ข้อมูลสำคัญบางประการของลูกค้าเป็นหลักในการพยากรณ์ความเสี่ยงในการจ่ายเงินกู้ของลูกค้า การวิเคราะห์นี้จำเป็นต้องใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่มีความสามารถสูงและระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อที่จะสามารถวิเคราะห์ลูกค้าได้เป็นจำนวนมากในเวลาอันรวดเร็ว และเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีเก่าที่ใช้คนเป็นหลักแล้ว ปรากฏว่าต้นทุน

ในการวิเคราะห์ต่อลูกค้าหนึ่ง รายได้ลดลงจากหลายพันเหรียญสหรัฐ เป็นเพียงไม่กี่ร้อยเหรียญสหรัฐเท่านั้น ความสำเร็จแบบนี้บ่งบอกถึงอนาคตอันรุ่งโรจน์ของธุรกิจธนาคารแบบ On-line Banking

ภัยคุกคามที่ควรระวัง

เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการทำ On-Line Banking นี้ ต้องมีความสามารถในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าได้เป็นอย่างดี ดดยทั่วไปแล้วลูกค้าจะทำการดึงข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลของธนาคารมาใช้ โดยข้อมูลนั้นอาจจะเป็นแบบ HTML-Based ที่ใช้ระบบการรักษาความปลอดภัยแบบ SSL (Secure Socker Layer) เป็นหลัก หรือข้อมูลแบบ Java applets หรือแบบ executable files ที่มีการรักษาความปลอดภัยอยู่ในตัวของมันเองแล้ว

จากการที่มีความจำเป็นต้องดึงข้อมูลผ่านระบบ Internet นี้ ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อการถูกโจมตีจาก computer Virus โดยการดักจับนั้นอาจใช้ viruses เพื่อขโมย user Name และ Password ของลูกค้า หรืออาจใช้ Viruses ในการถอนเงินจากบัญชีลูกค้าไปสู่บัญชีอื่นๆ ตามต้องการได้

ความปลอดภัยของระบบ On-Line Banking

ข้อมูลที่สำคัญทางด้านการเงินของลูกค้าจะถูกเก็บไว้ในที่ระบบฐานข้อมูลที่มีความปลอดภัยสูง (Secure database) ที่มีกำแพงไฟกั้นอยู่ถึง 2 ชั้น ชั้นแรกจะกั้นระหว่างโลกของ Internet กับตัว server ของธนาคาร ชั้นที่สองจะกั้นระหว่างตัว Server ของธนาคารกับระบบฐานข้อมูลของลูกค้า ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าระบบฐานข้อมูลของลูกค้ามีความปลอดภัยที่สูงมากและจะสามารถต่อต้านการถูกดักจับจากภายนอกได้เป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตาม ก็ยังมีจุดอ่อนที่น่าเป็นห่วงนั่นคือ การส่งผ่านข้อมูลระหว่างลูกค้ากับธนาคารที่ต้องส่งผ่าน Internet และหากระบบไม่ได้รับการป้องกันอย่างดีแล้วก็อาจเกิดการรั่วไหลของข้อมูลได้

การป้องกันการปลอมแปลงเข้ามาในระบบโดยใช้ Certificate Authority

ปัญหาของระบบการรักษาความปลอดภัยอย่างหนึ่งที่น่าเป็นห่วงก็คือ มาตรฐานของระบบที่จะนำมาในการรับรองซึ่งกันและกันทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อป้องกันการปลอมแปลงเข้ามาในระบบปัจจุบันได้มีการนำหลายระบบมาใช้ในการรับรองซึ่งกันและกัน แต่ระบบที่นิยมใช้กันอย่าง

แพร่หลายคือ ระบบ SSL แต่ระบบนี้ไม่มีความยืดหยุ่นมากพอที่จะนำมาใช้ในการสนับสนุนการทำธุรกิจแบบ E-commerce ได้อย่างเต็มรูปแบบ ดังนั้นจึงได้มีความพยายามที่จะพัฒนาระบบใหม่ที่ดีกว่าขึ้นมา โดยระบบที่คาดว่าจะถูกนำมาเป็นมาตรฐานอย่างแพร่หลายในอนาคต คือระบบ SET (Secure Electronic transaction) แต่อย่างไรก็ตามระบบนี้ก็ยังคงอยู่ในขั้นของการพัฒนาและทดสอบอยู่

