

Mobile Banking ตัวช่วยแห่งยุคดิจิทัล



คนไทยใช้ **Mobile Banking** สูงสุด
เป็น **อันดับ 1 ของโลก**

74% ของจำนวนคนใช้ Internet
ทั้งหมดในประเทศ ใช้ Mobile Banking

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ ม.ค.2562

จำนวนผู้ใช้บริการ Mobile Banking

2561

Q3/2562

จำนวนบัญชีผู้ใช้บริการ
41 ล้านบัญชี

▲ **29.6%**
(%yoy)

ปริมาณการทำธุรกรรม
2,712 ล้านรายการ

▲ **120.5%**
(%yoy)

จำนวนบัญชีผู้ใช้บริการ
56 ล้านบัญชี

▲ **34.8%**
(%ytd)

ปริมาณการทำธุรกรรม
3,240 ล้านรายการ

▲ **76.4%**
(%yoy)

จำนวนผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของแต่ละสถาบันการเงิน



KPLUS
11.6 ล้านบัญชี



SCB EASY
9.9 ล้านบัญชี



Bualuang MBanking
8 ล้านบัญชี



Krungthai NEXT
4 ล้านบัญชี



Krungsri Mobile App
2.5 ล้านบัญชี



TMB Touch
2.5 ล้านบัญชี

หมายเหตุ : KBANK, SCB, BBL ข้อมูล ณ Q3/62
KTB, Krungsri, TMB ข้อมูล ณ ก.พ./62

ฟีเจอร์ที่ให้บริการ ใน Mobile Banking

ฟีเจอร์ที่โดดเด่นของแต่ละธนาคาร



- โอนเงินไปยังบัญชีต่างประเทศ
- เพิ่มบัตรสมาชิก (Loyalty Card)
- K+ Market (E-Marketplace)



- ซื้อบัตรชมภาพยนตร์
- EASY Bonus (รับสิทธิพิเศษผ่าน SCB Easy)
- บริการแบ่งจ่าย หรือเปลี่ยนวงเงินบัตรเครดิตเป็นสินเชื่อบุคคล
- เช็คอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ



- บริการรับเงินโอนจากบัญชีต่างประเทศผ่านบริการ Western Union
- ซื้อพันธบัตรรัฐบาล



- ซื้อสลากดิจิทัล
- เช็ครายการธุรกรรมย้อนหลัง 5 ปี
- บริการฝาก-ถอนเงินสด ณ จุดให้บริการของตัวแทนธนาคาร (7-11)
- GSB Money (สะสมคะแนนผ่านการทำธุรกรรม)



- ซื้อ-ขายอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- ชำระเงินกู้ยืม/ชำระภาษี/บิลภาคีรัฐต่างๆ
- ชำระค่าโดยสารชมก. ผ่าน QR Code



- Smart Advisor (ตัวช่วยจัดการพอร์ตการลงทุน)
- บริการด้านหลักทรัพย์และอนุพันธ์



- แบ่งชำระยอดบัตรเครดิต
- TMB WOW (สะสมคะแนนผ่านการทำธุรกรรม)

MUST HAVE

ฟีเจอร์ทั่วไปที่ใครๆก็ป



เข้าระบบด้วยการ
สแกนลายนิ้วมือ/ใบหน้า



ถอนเงินสด
ไม่ใช้บัตร ATM



โอนเงิน/เติมเงิน/จ่ายบิล
ผ่าน Barcode/QR Code



บริการบัตรเครดิต
และบัตรเดบิต



บริการสินเชื่อบุคคล



เปิดบัญชี
และซื้อ-ขายกองทุน



ซื้อประกันภัยเดินทาง/
ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล



บันทึกผลการทำรายการ
อัตโนมัติ



ดึงรายการโปรด
ในหน้าจอหลัก

Mobile Banking



ปัจจุบัน Mobile Banking ไม่ได้เป็นเพียงแอปพลิเคชันที่ทำธุรกรรมทางการเงินเท่านั้น แต่เป็นไลฟ์สไตล์แพลตฟอร์มที่สามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคดิจิทัลได้ เห็นได้จากการเพิ่มช่องทางการอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่มากกว่าการให้บริการทางการเงิน เช่น การชำระค่าน้ำค่าไฟ และค่าโทรศัพท์ หรือการมีแพลตฟอร์มช้อปปิ้งออนไลน์ขนาดย่อมรวมทั้งพัฒนาฟีเจอร์ เพื่อเป็นตัวช่วยในการทำธุรกิจของผู้ประกอบการ/e-commerce



ฟีเจอร์การขอสินเชื่อออนไลน์ที่น่าสนใจ

ในช่วงที่ผ่านมาเราจะเห็นสถาบันการเงินมุ่งเน้นการปล่อยสินเชื่อออนไลน์ผ่าน Mobile Banking มากขึ้น ซึ่งธนาคารได้เล็งเห็นถึงโอกาสในการสร้างรายได้ให้กับธนาคาร อีกทั้งยังสามารถเข้าถึงผู้ใช้งานได้โดยตรง

K+

- สินเชื่อบ้าน
- สินเชื่อบุคคล
- สินเชื่อเช่าซื้อรถใหม่
- สินเชื่อ SME
- บริการแบ่งชำระยอดบัตรเครดิต

SCB

- สินเชื่อบุคคล
- บริการแบ่งชำระ/เปลี่ยนวงเงินบัตรเครดิตเป็นสินเชื่อบุคคลโดยโอนเข้าบัญชีได้ทันที

TMB

- สินเชื่อบุคคล
- บริการแบ่งชำระยอดบัตรเครดิต

Bank of Thailand

- บริการแบ่งชำระ/เปลี่ยนวงเงินบัตรเครดิตเป็นสินเชื่อบุคคลโดยโอนเข้าบัญชีได้ทันที

วิธีการขอสินเชื่อออนไลน์เบื้องต้น



- ลูกค้าสามารถเข้าไปดูรายละเอียดของสินเชื่อแต่ละประเภทได้ ผ่าน Mobile Banking Application ของแต่ละธนาคาร
- กรอกข้อมูลส่วนตัวต่างๆ พร้อมแนบเอกสารที่ธนาคารกำหนด
- รอการตรวจสอบสถานะผ่านแอปพลิเคชัน หรือรอการติดต่อกลับจากทางเจ้าหน้าที่

วิธีการขอแบ่งชำระ/เปลี่ยนวงเงินบัตรเครดิตเป็นสินเชื่อบุคคล



- ลูกค้าสามารถเลือกบัตรเครดิตในเครือของธนาคารที่ต้องการ
- ระบุจำนวนเงิน/ระยะเวลาที่ต้องการแบ่งชำระ เพื่อแบ่งชำระหรือเปลี่ยนเป็นเงินสดเข้าบัญชี โดยคิดอัตราดอกเบี้ยตามที่ธนาคารกำหนด

ปัจจัยที่สร้างความได้เปรียบ

ความสำคัญที่แท้จริงอยู่ที่ Active Users

- สัดส่วนการ Active ของลูกค้ายิ่งมากเท่าไร ยิ่งทำให้ธนาคารเข้าถึงพฤติกรรมลูกค้าได้มากขึ้น เพื่อให้ธนาคารพัฒนาปรับปรุง และนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ลูกค้าอย่างชัดเจน รวมทั้งช่วยลดต้นทุนให้กับธนาคารในการทำธุรกรรมผ่าน Online Platform

ตรวจสอบและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับผู้ใช้งานจำนวนมาก

สถิติการขัดข้องของระบบ Mobile Banking ช่วง Q2/62



Krungthai NEXT
7 ครั้ง



Bualuang MBanking
5 ครั้ง



TMB Touch
4 ครั้ง

- ระบบที่มีความเสถียรและขัดข้องน้อยจะทำให้ธนาคารมีความน่าเชื่อถือที่มากขึ้น ธนาคารควรมีความแข็งแกร่งของระบบหลังบ้าน เพื่อให้สามารถรองรับการทำธุรกรรมจำนวนมากในเวลาเดียวกันได้

วิธีการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดระบบขัดข้อง

- ข้อแก้ไขแรก ต้องขึ้นข้อความขอภัยลูกค้า/ขอโทษลูกค้า และแจ้งว่าระบบขัดข้องอยู่ในระหว่างการแก้ไขโดยแจ้งเวลาที่จะกลับมาให้บริการได้อีกครั้งอย่างชัดเจน
- เตรียมทีมงาน Call Center ให้พร้อมเพื่อตอบคำถามและหาแนวทางการแก้ปัญหาให้ลูกค้าขณะระบบมีความขัดข้อง
- การแก้ไขต้องรวดเร็ว หากล่าช้าอาจจะส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของธนาคารอย่างกว้างขวาง ผ่านการโพสต์แชร์ หรือแสดงความคิดเห็นผ่าน Social Media ของลูกค้า/ผู้ให้บริการ

เพิ่มฟีเจอร์ใหม่เพื่อตอบสนองการใช้งานที่ครบครัน



บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ



บริการซื้อตั๋ว/คูปองต่างๆ



แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ



โอน/รับเงินจากต่างประเทศ



บริการจ่ายบิลผ่านบัตรเครดิต



Online Marketplace



บริการเบิกเงินเดือนล่วงหน้า



บริการแนะนำร้านอาหาร



บริการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว

สถาบันการเงินได้พัฒนาฟีเจอร์ เพื่อเพิ่มความสามารถในการให้บริการที่ครบครัน และรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายมากขึ้น นอกเหนือจากบริการพื้นฐาน เช่น ผัก ถอน โอน จ่าย โดยธนาคารควรมีการให้ข้อมูลการใช้งานฟีเจอร์ใหม่อย่างละเอียดผ่านแอปพลิเคชัน หรือหน้าเว็บไซต์ธนาคาร

หาพันธมิตรเพื่อเสริมบริการอื่นๆให้กับลูกค้า เช่น



ให้บริการ Mobile Wallet ที่ให้ลูกค้าสามารถชำระเงินค่าเดินทางและค่าบริการรับส่งของ นอกจากนี้ยังให้บริการสินเชื่อออนไลน์แก่กลุ่มผู้ขับขี่เพิ่มเติม



ให้บริการ ผัก/ถอนเงินสดบัญชีธนาคารที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสใน 7-11 ผ่านแอปพลิเคชันของแต่ละสถาบันการเงิน