

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ระบบการเงินไทยในปัจจุบันได้รับการผ่อนคลายในทางที่เป็นเสรี ซึ่งเป็นแรงกดดันสำคัญที่ก่อให้เกิดการแข่งขันด้านอัตราดอกเบี้ย ระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินมากขึ้น ดังนั้น แนวโน้มรายได้อัตราดอกเบี้ยที่มาจากฐานของดอกเบี้ยรับจึงต่ำลง และเนื่องจากแต่ละธนาคารถูกกำหนดโดยกฎเกณฑ์ที่เหมือนกันในการให้ดอกเบี้ย ลักษณะชนิดของเงินฝากเงินกู้ การควบคุมสินเชื่อ ดังนั้น การแข่งขันจึงปรากฏออกมาในรูปของการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย เพื่อเสนอบริการใหม่ ๆ แก่ลูกค้าให้แตกต่างกับบริการของธนาคารอื่น และในขณะเดียวกันเพื่อสร้างรายได้ในรูปของค่าธรรมเนียม ซึ่งหากธนาคารใดมีสัดส่วนของฐานรายได้ในรูปของค่าธรรมเนียมมาก ก็จะช่วยให้ธนาคารนั้นมีข้อได้เปรียบในการแข่งขันด้านอัตราดอกเบี้ยมากขึ้นด้วย กล่าวคือ ธนาคารจะมีความคล่องตัวและมีความยืดหยุ่นในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยให้สอดคล้องกับภาวะตลาดการเงินได้มากขึ้น

การโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในระบบการชำระเงิน เนื่องจากเป็นวิธีการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ สามารถรองรับกับการพัฒนาทางด้านระบบเศรษฐกิจ เทคโนโลยีและการสื่อสารคมนาคมได้อย่างเหมาะสม และในขณะเดียวกันก็ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ แต่ถ้าพิจารณาในเรื่องของความคุ้มทุนระหว่างการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์กับแรงงานคนนั้น กรณีของประเทศไทย ยังไม่คุ้ม ถ้าเทียบต้นทุนในการทำรายการ (cost) ระหว่างพนักงานกับการลงทุนซื้อเครื่องอิเล็กทรอนิกส์หรือวางระบบคอมพิวเตอร์ แต่ถ้าดูในเรื่องผลประโยชน์ (benefit) ที่ได้รับ ทั้งที่อยู่ในรูปตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินแล้ว เช่น ความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ถือว่าเป็นแนวทางที่คุ้มค่าในการลงทุนทางอิเล็กทรอนิกส์



โครงสร้างของการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ

คือ

1) การโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์รายย่อยหรือระดับลูกค้า

ในระยะแรกเป็นบริการแบบให้เปล่าที่ธนาคารพาณิชย์เสนอให้แก่ลูกค้า โดยมีจุดมุ่งหมายในการแข่งขันระหว่างสถาบันการเงินเป็นหลัก ต่อมาเมื่อผู้ใช้บริการคุ้นเคยและสถาบันการเงินร่วมมือกันในเรื่องโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี จึงหันมาเน้นในเรื่องคุณภาพของบริการ และสร้างผลิตภัณฑ์ทางการเงินรูปแบบใหม่ ๆ โดยใช้พื้นฐานทางเทคโนโลยีที่มีอยู่เดิม เพื่อแสวงหารายได้ในรูปค่าธรรมเนียม

ประเภทของการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์รายย่อยที่ให้บริการในประเทศไทย ได้แก่ ATM, EFT/POS, บัตรเดบิต, บริการธนาคารในบ้าน/ธนาคารในสำนักงาน, ธนาคารทางโทรศัพท์ และการโอนเงินตามข้อตกลงล่วงหน้า เป็นต้น โดยในขณะนี้ บริการ ATM และ EFT/POS ได้มีการรวมกลุ่มกันระหว่างสถาบันการเงินในการให้บริการแก่ลูกค้าร่วมกัน ซึ่งก่อให้เกิดความสะดวกแก่ลูกค้าที่สามารถใช้บริการได้จากสถาบันการเงินแห่งใดก็ได้ที่อยู่ในพูล (pool) โดยไม่จำเป็นต้องรับบริการจากเฉพาะสถาบันการเงินที่ตนเป็นลูกค้า ดังเช่นในอดีต

2) การโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในกลุ่มธนาคารหรือสถาบันการเงิน

วัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ เพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน และอำนวยความสะดวกในการติดต่อธุรกิจที่ต้องการความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและชำระเงิน และถือได้ว่าเป็นโครงสร้างพื้นฐานของสถาบันการเงินในการขยายงานการให้บริการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ลูกค้ารายย่อย

อย่างไรก็ตาม ในขณะที่การโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการแพร่หลายอย่างมากในประเทศไทย สิ่งที่เราควรคำนึงถึงในการให้หรือรับบริการ คือ ประเด็นทางด้านกฎหมาย ซึ่งยังไม่มีความชัดเจนเพียงพอ เนื่องจากองค์ประกอบหลักของกิจการธนาคารพาณิชย์นั้น คือ การบรรลุถึงวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) การให้ความคุ้มครองทางกฎหมาย (Legal Security) การเก็บรักษาความลับของลูกค้า (Privacy) และความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) ดังนั้น มาตรการทางกฎหมายที่จะเป็นกรอบควบคุมธุรกรรมที่เกิดขึ้นจึงเป็นสิ่งจำเป็น

การโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์นั้น ปกติจะต้องมีสัญญาฝากทรัพย์เป็นสัญญาหลัก ประกอบกับข้อตกลงการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ลูกค้าทำความตกลงกับธนาคารเพื่อเพิ่มทางเลือกในการติดต่อกับธนาคาร ในทางปฏิบัติสัญญาเหล่านี้ธนาคารจะเป็นฝ่ายจัดเตรียมสัญญา โดยไม่เปิดโอกาสให้ลูกค้าได้มีสิทธิในการเจรจาต่อรอง ด้วยรูปแบบของสัญญาสำเร็จรูปนี้ จึงเกิดความได้เปรียบเสียเปรียบขึ้นระหว่างคู่สัญญา เพราะลูกค้าจะต้องเป็นผู้รับภาระในเกือบทุกกรณีความผิดพลาดที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังเกิดปัญหาในเรื่องของนิติสัมพันธ์ระหว่างคู่สัญญา ภายกลเล็กน้อยในการโอนเงิน การเก็บรักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า และขั้นตอนในการดำเนินคดี รวมทั้งการรับฟังพยานหลักฐาน เหล่านี้ แม้บางกรณีจะสามารถนำกฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในกฎหมายหลายฉบับมาปรับใช้กับข้อเท็จจริง แต่ในอีกบางกรณีก็นำหลักกฎหมายทั่วไป บทกฎหมายใกล้เคียงอย่างยิ่ง เข้ามาช่วยในการวินิจฉัย และประเด็นที่สำคัญในขณะนี้ คือ ข้อมูลที่มีการเก็บบันทึกไว้ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ จะได้รับการยอมรับจากศาลในฐานะพยานหลักฐานเพียงใด

จากการวิเคราะห์ที่ผ่านมาแล้ว มีความเห็นว่า การโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยนั้น ควรมีการพิจารณาปรับปรุงในส่วนของกฎหมายที่มุ่งในการคุ้มครองผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบ เพื่อให้เกิดความมั่นใจและมีความแน่นอน ชัดเจน ไม่เกิดปัญหาในการตีความว่าจะนำกฎหมายลักษณะใดมาปรับใช้ ดังนั้น ในช่วงระยะเวลาที่ยังไม่มีกฎหมายเป็นการเฉพาะเจาะจง จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้



1. ในระยะสั้น เพื่อให้ทันกับเหตุการณ์ ควรจัดให้มีการแก้ไข เปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมกฎหมายลักษณะพยาน ให้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการรอมรับสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ การกำหนดวิธีการนำสืบถึงความน่าเชื่อถือของเอกสารหรือข้อมูลที่ได้จัดเก็บไว้ในอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ การเปลี่ยนภาระการพิสูจน์จากผู้กล่าวอ้างมีการะในการพิสูจน์ มาเป็นข้อเท็จจริงใดอยู่ในความรู้เห็นของบุคคลใด ให้บุคคลนั้นเป็นผู้มีการะในการพิสูจน์ ในที่นี้คือธนาคาร และหากลูกค้าไม่มั่นใจในผลการตรวจสอบ ก็อาจจัดให้มีพยานผู้เชี่ยวชาญเข้ามาก็ได้

2. การระงับข้อพิพาท คู่กรณีอาจตกลงกันนำระบบอนุญาโตตุลาการเข้ามาใช้ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้โดยไม่ต้องขึ้นศาล เพราะขณะที่กฎหมายลักษณะพยานยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องการรอมรับสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ หากเสนอคดีขึ้นสู่ศาล คู่กรณีอาจไม่มั่นใจว่าศาลจะใช้ดุลพินิจไปในแนวทางใด จะรอมรับข้อมูลที่บันทึกไว้ในสื่อดังกล่าวในฐานะพยานหลักฐานหรือไม่

3. เนื่องจากการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องถึงกิจการธนาคารพาณิชย์ นอกจากการมีกฎหมายเฉพาะในการกำหนดหลักเกณฑ์ในเรื่องสิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบของคู่กรณีแล้ว ในขณะนี้เมื่อยังไม่มียกกฎหมายเป็นการเฉพาะ การวินิจฉัยข้อเท็จจริงใด ๆ จึงควรคำนึงถึงแนวประเพณีปฏิบัติในการดำเนินกิจการธนาคารพาณิชย์ด้วยว่ามีแนวทางและหลักปฏิบัติอย่างไรที่กระทำในทางการค้าจนได้รับการรอมรับจากธนาคารทั้งหลายจนถือได้ว่าเป็นประเพณีทางการค้า

4. ในขณะนี้ยังไม่มีการบัญญัติกฎหมายเป็นการเฉพาะ ธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถใช้อำนาจในการกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ในเรื่องดังกล่าวได้ โดยการออกหนังสือเวียนให้ธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติตามในเรื่องต่าง ๆ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งสามารถทำได้อย่างทันทั่วทั้งกับปัญหาที่เกิดขึ้นและมีผลบังคับกับธนาคารสมาชิกที่ต้องปฏิบัติตามโดยทันที