



International Association
of Deposit Insurers

Tháng 11/2012

**HƯỚNG DẪN NÂNG CAO
VỀ
PHÁT TRIỂN HỆ THỐNG
BẢO HIỂM TIỀN GỬI HIỆU QUẢ
Hệ thống và Quy trình chi trả**

Tài liệu hướng dẫn

Thực hiện bởi Ủy ban Nghiên cứu và Hướng dẫn
Hiệp hội BHTG quốc tế

C/O BANK FOR INTERNATIONAL SETTLEMENTS
CENTRALBAHNPLATZ 2, CH-4002 BASEL, SWITZERLAND

TEL: +41 61 280 9933 FAX: + 41 61 280 9554

WWW.IADI.ORG

(Đơn vị chuyển ngữ: Phòng NCTH & HTQT, Bảo hiểm tiền gửi Việt Nam)

Mục lục

Tóm tắt

I. Giới thiệu và mục đích

II. Phương pháp luận

III. Các nhân tố thiết yếu của hệ thống chi trả hiệu quả

IV. Các nhân tố quan trọng khác của hệ thống và quy trình chi trả hiệu quả

Tài liệu tham khảo

Phụ lục I. Các giải pháp ứng phó với những khó khăn và thách thức đối với một hệ thống chi trả hiệu quả

Phụ lục II. Phát triển hệ thống và quy trình chi trả hiệu quả: Tài liệu tham luận của IADI

Tóm tắt

Hiệp hội bảo hiểm tiền gửi quốc tế (IADI) có nhiệm vụ giúp nâng cao hiệu quả hoạt động bảo hiểm tiền gửi (BHTG) thông qua việc đẩy mạnh hướng dẫn và hợp tác quốc tế. Tầm nhìn của IADI nhằm giúp chia sẻ kiến thức về BHTG trên thế giới. Một phần công việc IADI đảm nhận là tiến hành các dự án nghiên cứu để xây dựng hướng dẫn cho các vấn đề về BHTG.

Chức năng chủ chốt của hệ thống BHTG là cho phép người gửi tiền nhanh chóng tiếp cận tiền gửi được bảo hiểm của họ khi một ngân hàng đóng cửa. Hiệu quả của tổ chức BHTG trong việc chi trả bồi hoàn cho người gửi tiền đóng vai trò quan trọng đối với việc duy trì niềm tin vào hệ thống ngân hàng và giúp ổn định tài chính. Về vấn đề này, IADI đã đưa ra hướng dẫn thông qua việc áp dụng *Các nguyên tắc cơ bản phát triển hệ thống BHTG hiệu quả*¹ của Ủy ban Basel về giám sát ngân hàng (BCBS) và Hiệp hội BHTG quốc tế (IADI), cùng phương pháp đánh giá đi kèm.² Bộ nguyên tắc cơ bản này bao gồm hướng dẫn về việc chi trả cho người gửi tiền theo Nguyên tắc 17. Nguyên tắc này tập trung vào những nhân tố bảo vệ khách hàng, hướng đến việc bảo vệ quyền lợi của người gửi tiền cũng như những điều kiện cần thiết đối với tổ chức BHTG nhằm đạt được mục tiêu chi trả tiền bảo hiểm nhanh chóng. Nguyên tắc 17 về quy trình chi trả ghi rõ:

“Hệ thống BHTG cần cho phép người gửi tiền tiếp cận nhanh chóng tiền gửi được bảo hiểm của họ. Do vậy, tổ chức BHTG cần phải được sớm thông báo hoặc cung cấp đầy đủ thông tin trước trong các trường hợp được yêu cầu chi trả cũng như được tiếp cận nguồn thông tin về người gửi tiền sớm. Người gửi tiền có quyền hợp pháp được nhận khoản chi trả đúng hạn mức bảo hiểm và phải được biết thời điểm và điều kiện mà tổ chức BHTG tiến hành quá trình chi trả, khung thời gian chi trả, dù là trả trước hay chi trả tạm thời, cũng như hạn mức chi trả tương ứng”.

Hướng dẫn bổ sung đã được cung cấp thông qua các tiêu chuẩn cơ bản và bổ sung trong tài liệu về *Phương pháp đánh giá tuân thủ các nguyên tắc cơ bản phát triển hệ thống BHTG hiệu quả*.

Tuy nhiên, kể từ khi *Các nguyên tắc cơ bản* được ban hành vào năm 2009, nỗ lực trong việc chuẩn hóa công tác chi trả cho người gửi tiền đã bộc lộ những chênh lệch lớn giữa các hoạt động thực tiễn hiện hành ở nhiều quốc gia với bộ nguyên tắc cơ bản này. Hơn nữa, những kinh nghiệm và bài học rút ra từ cuộc khủng hoảng tài chính toàn cầu đã mang đến nhiều thông lệ tốt về chi trả cho người gửi tiền. Trong giai đoạn năm 2008-2011, Ủy ban nghiên cứu hướng dẫn của IADI đã tiến hành khảo sát đối với các thành viên và các nghiên cứu ví dụ thực tiễn nhằm hiểu rõ hơn về những thách thức phải đối mặt để đảm bảo quá trình chi trả bồi hoàn được hiệu quả.³ Ủy ban đã phát hiện những khó khăn lớn nhất gây cản trở quá trình chi trả nhanh chóng và chính xác bao gồm: (1) việc tiếp cận thông tin chính xác về người gửi tiền còn chậm trễ (ví dụ như truy cập hồ sơ người gửi tiền trước khi xảy ra đổ vỡ ngân hàng, chất lượng hồ sơ về người gửi tiền còn kém, thiếu các mã định dạng khách hàng duy nhất để tổng hợp tiền gửi), (2) khó khăn trong việc xác định yêu cầu chi trả của người gửi tiền và các

¹ Xem BCBS-IADI (năm 2009).

² Xem IADI (tháng 1/ 2011).

³ Xem IADI (năm 2012).

khoản vay/ khoản nợ liên quan nhằm thực hiện thanh toán bù trừ, và (3) thiếu hệ thống công nghệ thông tin và kế hoạch chi trả phù hợp để xử lý các ngân hàng có quy mô khác nhau.

Trong giai đoạn năm 2011-2012, Ủy ban Ổn định Tài chính (FSB) đã tiến hành nghiên cứu *Đánh giá hệ thống BHTG*.⁴ Báo cáo đánh giá của FSB cung cấp một số quan sát về quá trình chi trả sau cuộc khủng hoảng tài chính. Họ nhận thấy các hệ thống chi trả trong 24 quốc gia mà FSB nghiên cứu có sự khác biệt đáng kể, ví dụ như khác nhau về phía tổ chức yêu cầu được chi trả hoặc về tốc độ tiến trình chi trả người gửi tiền. Thời điểm bắt đầu chi trả cũng khác nhau, do đó khó có thể so sánh các quốc gia về thời gian thực tế cần để người gửi tiền nhận lại các khoản tiền gửi của họ sau khi tổ chức tài chính đổ vỡ.

Bản báo cáo đánh giá này khẳng định kết quả nghiên cứu của IADI về sự cần thiết sớm tiếp cận thông tin, cải cách những thiết kế cấu trúc nhất định - ví dụ như chuyển từ phương thức chi trả ròng sang chi trả cộng gộp – nhằm cải thiện tốc độ và hiệu quả của việc chi trả; cung cấp quyền được tiếp cận đối với nguồn quỹ thứ cấp (ví dụ như công cụ thanh khoản dự phòng của Chính phủ hoặc Ngân hàng trung ương); và tất cả hệ thống BHTG (đặc biệt là những tổ chức không thường xuyên chi trả) cần thực hiện các bài tập mô phỏng thường xuyên nhằm đảm bảo tính sẵn sàng và hiệu quả của quá trình chi trả. Cuối cùng, FSB khuyến cáo rằng IADI nên tham vấn BCBS và các cơ quan liên quan khác nếu thấy cần thiết, nhằm cập nhật các hướng dẫn được đưa ra trước khi xảy ra cuộc khủng hoảng tài chính.

Kết quả là, tài liệu Hướng dẫn này bổ sung hướng dẫn nâng cao về các vấn đề giúp nâng cao hiệu quả quy trình chi trả và giúp nâng cao tính chính xác của việc tuân thủ hiệu quả Bộ nguyên tắc cơ bản cũng như phản ánh tốt hơn các thông lệ nổi bật hiện nay.

Hướng dẫn nâng cao

Với những kinh nghiệm từ các tổ chức BHTG thuộc IADI, cũng như dựa trên khảo sát và nghiên cứu thực tiễn từ các nhà chuyên môn và các tài liệu học thuật, IADI đã đưa ra 16 điểm bổ sung sau nhằm cập nhật và nâng cao hướng dẫn liên quan tới công tác chi trả cho người gửi tiền để áp dụng hiệu quả *Bộ nguyên tắc cơ bản*.

1. Tổ chức BHTG nên có quyền truy cập vào hồ sơ người gửi tiền bất kỳ lúc nào và thực hiện đánh giá chuẩn bị đối với hồ sơ các khoản tiền gửi ngân hàng để đảm bảo tính chính xác và kịp thời trong quá trình chi trả các khoản tiền gửi được bảo hiểm.
2. Các cơ quan chức năng cần ban hành hướng dẫn hoặc quy định để đảm bảo rằng các ngân hàng có thể cung cấp hồ sơ tiền gửi chính xác, với một khung thời gian cụ thể, để tổng hợp các tài khoản của người gửi tiền và khi có yêu cầu của luật hoặc các quy định (ví dụ như chương trình Quan điểm khách hàng cá nhân).
3. Các cơ quan chức năng nên loại bỏ những trở ngại để thúc đẩy quá trình chi trả bảo hiểm diễn ra kịp thời. Trong đó, có thể loại bỏ việc áp dụng phương pháp bù trừ và phân chia các tài khoản đồng sở hữu, loại bỏ yêu cầu người gửi tiền phải tự khiếu nại, xem xét và có thể loại bỏ bất kỳ quy định nào không hiệu quả hoặc phản tác dụng đối với quá trình chi BHTG .

⁴ Xem FSB (năm 2012).

4. Công cụ chi trả trung chuyển của các ngân hàng phải tuân theo thỏa thuận với cơ quan có hệ thống thanh toán và bù trừ để đảm bảo rằng sau khi xảy ra đổ vỡ ngân hàng, các công cụ này sẽ được xử lý hợp lý, nhất quán và nhanh nhất có thể.
5. Để tiến hành quá trình chi trả, tổ chức BHTG cần dựa vào công nghệ thông tin để xử lý thông tin người gửi tiền một cách có hệ thống và chính xác.
6. Hạn mức và phạm vi chi trả tiền bảo hiểm và các loại tiền gửi được bảo hiểm phải được quy định trong luật, được xác định và truyền đạt rõ ràng cho người gửi tiền để giảm thiểu nhầm lẫn.
7. Cơ chế cấp vốn cho hệ thống BHTG phải đảm bảo có thể chi trả kịp thời đối với các yêu cầu chi trả của người gửi tiền, đồng thời phải có trích lập khoản đảm bảo dự phòng nhằm duy trì tính thanh khoản.
8. Tổ chức BHTG cần xem xét nhiều phương thức thanh toán giúp đẩy nhanh quá trình chi trả.
9. Người gửi tiền cần được tiếp cận khoản tiền bảo hiểm của họ càng nhanh càng tốt và thời gian kéo dài không quá một tháng kể từ khi phát sinh việc chi trả bảo hiểm (ví dụ như khi ngân hàng đóng cửa).
10. Tổ chức BHTG phải truyền đạt rõ ràng các phương thức thanh toán và thời gian chi trả cho người gửi tiền, như là một phần của chiến lược truyền thông toàn diện để có thể đáp ứng những kỳ vọng từ công chúng.
11. Tổ chức BHTG có thể tự quyết định cung cấp các khoản thanh toán tạm thời trong trường hợp tổ chức này nhận thấy người gửi tiền sẽ yêu cầu tiếp cận khẩn cấp tiền gửi của họ trước khi quá trình chi trả thực diễn ra (ví dụ khi có trì hoãn trong tiến trình chi trả), với điều kiện tổ chức này có năng lực kỹ thuật để thực hiện mà không gây ảnh hưởng tới toàn bộ quá trình chi trả.⁵
12. Đối với tổ chức BHTG không có thẩm quyền hoạt động như một cơ quan tiếp nhận hoặc thanh lý (hoặc lựa chọn không thực hiện những quyền hạn này), cần có sẵn cơ chế cho cơ quan tiếp nhận hỗ trợ tổ chức BHTG thực hiện nhiệm vụ của mình.
13. Công tác kiểm toán quá trình chi trả cần được tiến hành bởi một cơ quan độc lập để đảm bảo đã được kiểm soát nội bộ và quá trình chi trả là chính xác.
14. Nguồn nhân lực đã qua đào tạo cần đủ để đáp ứng công tác chi trả nhằm đảm bảo quy trình chi trả luôn sẵn sàng. Nếu nguồn nhân lực nội bộ không đáp ứng đủ, cần có kế hoạch dự phòng để bổ sung ngay khi cần thiết.
15. Nếu tồn tại các vấn đề xuyên biên giới liên quan đến việc chi trả bảo hiểm, ví dụ như tổ chức nào sẽ thực hiện chi trả tại khu vực bị ảnh hưởng, cần phải xác định rõ từ trước để đảm bảo quá trình chi trả diễn ra hiệu quả và kịp thời. Điều này sẽ bao gồm việc xây dựng các thỏa thuận hợp tác để xác định trách nhiệm thực hiện các công việc liên quan đến chi trả, phát triển truyền thông và chiến lược phù hợp, và giải quyết các vấn đề khác liên quan đến công tác chi trả.

⁵ Để thực hiện thanh toán tạm thời, tổ chức bảo hiểm tiền gửi cần yêu cầu tiếp cận kịp thời các thông tin cần thiết và có thể cung cấp các khoản thanh toán tạm thời mà không gây ảnh hưởng đến tổ chức và người gửi tiền, cũng như không cản trở tốc độ và tính thông suốt của tổng thể quá trình thanh toán.

16. Cần phải có các phương pháp hiệu quả tức thời để thực hiện kế hoạch dự phòng và tập dượt mô phỏng thường xuyên nhằm đảm bảo tính sẵn sàng và hiệu quả quá trình chi trả của tổ chức BHTG.

Giới thiệu và mục đích

Hiệp hội BHTG quốc tế (IADI) có nhiệm vụ giúp nâng cao hiệu quả BHTG thông qua việc đẩy mạnh hướng dẫn và hợp tác quốc tế. Tầm nhìn của IADI nhằm giúp chia sẻ kiến thức về BHTG trên thế giới. Một trong những công việc IADI đảm nhận là tiến hành các dự án nghiên cứu để cung cấp hướng dẫn các vấn đề liên quan tới BHTG.

Chức năng chủ chốt của hệ thống BHTG là cho phép người gửi tiền nhanh chóng tiếp cận tiền gửi được bảo hiểm của họ khi một ngân hàng đóng cửa. Hiệu quả trong việc chi trả bồi hoàn cho người gửi tiền của tổ chức BHTG đóng vai trò quan trọng đối với việc duy trì niềm tin của công chúng vào hệ thống ngân hàng và ổn định tài chính.

Nhận thấy tầm quan trọng của việc chi trả tiền bảo hiểm hiệu quả và kịp thời, IADI đã đưa ra hướng dẫn thông qua việc áp dụng *Các nguyên tắc cơ bản phát triển hệ thống BHTG hiệu quả*⁶ của Ủy ban Basel về giám sát ngân hàng (BCBS) và Hiệp hội BHTG quốc tế (IADI), cùng phương pháp đánh giá đi kèm. Bộ nguyên tắc cơ bản này bao gồm hướng dẫn về việc chi trả cho người gửi tiền theo Nguyên tắc 17. Các nhân tố chính trong Nguyên tắc 17 bao gồm các nhân tố về bảo vệ người tiêu dùng, hướng đến việc bảo vệ quyền lợi của người gửi tiền cũng như những điều kiện cho phép cần thiết đối với tổ chức BHTG nhằm đạt được mục tiêu chi trả tiền bảo hiểm nhanh chóng. Nguyên tắc 17 về quá trình chi trả như sau:

“Hệ thống BHTG cần cho phép người gửi tiền tiếp cận nhanh chóng tiền gửi được bảo hiểm của họ. Do vậy, tổ chức BHTG cần phải được sớm thông báo hoặc cung cấp đầy đủ thông tin trước trong các trường hợp được yêu cầu chi trả cũng như được tiếp cận nguồn thông tin về người gửi tiền sớm. Người gửi tiền có quyền hợp pháp được nhận khoản chi trả đúng hạn mức bảo hiểm và phải được biết thời điểm và điều kiện mà tổ chức BHTG tiến hành quá trình chi trả, khung thời gian chi trả, dù là trả trước hay chi trả tạm thời, cũng như hạn mức chi trả tương ứng”.

*Các tiêu chuẩn cơ bản:*⁷

- 1. Tổ chức BHTG phải có khả năng chi trả cho người gửi tiền kịp thời sau khi có khiếu nại theo luật, hợp đồng hoặc cơ quan có thẩm quyền liên quan.*
- 2. Khung thời gian để hoàn thành quá trình chi trả phải diễn ra nhanh chóng và được công bố rõ ràng nhằm đáp ứng các mục tiêu về chính sách công trong việc bảo vệ người gửi tiền, nâng cao niềm tin công chúng và duy trì ổn định tài chính của hệ thống BHTG. Khung thời gian chi trả phải được công khai.*

⁶ Xem BSBS – IADI (năm 2009)

⁷ Tiêu chí đánh giá chính về tính kịp thời là khi người gửi tiền nhận được tiền của họ (toàn bộ hoặc từng phần) trong khoảng thời gian mà hệ thống vẫn được duy trì được niềm tin và tính ổn định. Khái niệm về tính kịp thời được xem xét khác nhau tại mỗi khu vực pháp lý và sẽ phụ thuộc vào chế độ xử lý phá sản tại đó (hoặc sẽ có một chế độ giải quyết đặc biệt hoặc quá trình phá sản sẽ được giải quyết thông qua quá trình phá sản của công ty). Tuy nhiên, thông lệ quốc tế đang tiến tới rút ngắn giai đoạn quá trình chi trả. Việc trì hoãn quá trình chi trả có thể được giảm thiểu bằng cách cho phép hệ thống bảo hiểm tiền gửi thực hiện thanh toán tạm thời trước.

(a) Sau khi xảy ra đổ vỡ ngân hàng, người gửi tiền phải được cung cấp thông tin về thời gian và với điều kiện nào, tổ chức BHTG sẽ bắt đầu quá trình hoàn trả và khi nào quá trình này dự kiến sẽ kết thúc;

(b) Phải cung cấp thông tin về hạn mức và phạm vi bảo hiểm, và thông tin về quá trình chi trả sẽ được thanh toán trước hay thanh toán tạm thời;

(c) Nếu tài khoản tiền gửi ngân hàng có lãi, tổ chức BHTG có trách nhiệm hoàn trả cho người gửi tiền theo lãi suất trên hợp đồng, theo pháp luật và quy định ít nhất cho đến ngày thực hiện nghĩa vụ BHTG.

3. Để chi trả kịp thời cho người gửi tiền, tổ chức BHTG phải có:

(a) Quyền truy cập vào các dữ liệu cần thiết, bao gồm hồ sơ tài khoản tiền gửi, để chuẩn bị chi trả cho người gửi tiền ngay sau khi có thông tin ngân hàng đổ vỡ.

(b) Quyền được xem xét trước (hoặc theo yêu cầu từ cơ quan giám sát) về cách thức hồ sơ người gửi tiền được các ngân hàng lưu giữ để đảm bảo độ tin cậy của hồ sơ, giảm thời gian cần tính toán và xác minh khiếu nại của người gửi tiền;

(c) Nhiều phương thức thanh toán chi trả cho người gửi tiền;

(d) Quyền tiếp cận các nguồn quỹ thích hợp và đáng tin cậy (ví dụ: Quỹ dự phòng, Bộ Tài chính, Ngân hàng Trung ương) để đáp ứng các nghĩa vụ theo khung thời gian đã định.

4. Tổ chức BHTG phải có đủ khả năng thực hiện công tác chi trả kịp thời, bao gồm các tiêu chí:

(a) Công nghệ thông tin tiên tiến

(b) Nhân công đầy đủ (nội bộ hoặc thuê ngoài).

5. Trong các trường hợp quá trình chi trả được gia hạn, tổ chức BHTG có thể thực hiện thanh toán trước, thanh toán từng phần tạm thời hoặc khẩn cấp.

Các tiêu chuẩn bổ sung:

1. Tổ chức BHTG phải có kế hoạch dự phòng cũng như các đợt kiểm tra thường xuyên theo lịch trình hệ thống của mình.

2. Quá trình chi trả phải được kiểm toán bởi một công ty hoặc cơ quan kiểm toán độc lập.

Tuy nhiên, kể từ khi Các nguyên tắc cơ bản được áp dụng vào năm 2009, nỗ lực trong việc chuẩn hóa công tác chi trả cho người gửi tiền đã bộc lộ những chênh lệch lớn giữa các hoạt động thực tiễn ở nhiều quốc gia với bộ nguyên tắc cơ bản này. Hơn nữa, quá trình chi trả cho người gửi tiền đã có sự tiến triển nhờ kinh nghiệm và bài học từ các cuộc khủng hoảng.

Trong giai đoạn năm 2008-2011, Ủy ban nghiên cứu hướng dẫn của IADI đã tiến hành một cuộc khảo sát đối với các thành viên và các ví dụ thực tiễn nhằm hiểu rõ hơn về những thách thức phải đối mặt để đảm bảo quá trình chi trả bồi hoàn được hiệu quả.⁸ Ủy ban đã phát hiện một số khó khăn lớn gây cản trở quá trình chi trả được nhanh chóng và chính xác bao gồm: (1) việc tiếp cận thông tin chính xác về người gửi tiền còn chậm trễ (ví dụ như truy cập hồ sơ

⁸ Xem IADI (năm 2011)

người gửi tiền trước khi xảy ra đổ vỡ ngân hàng, chất lượng hồ sơ về người gửi tiền còn kém, thiếu các mã nhận dạng khách hàng duy nhất để tổng hợp tiền gửi), (2) khó khăn trong việc xác định khiếu nại của người gửi tiền và các khoản vay/ khoản nợ liên quan tuân thủ các yêu cầu của mạng lưới, và (3) thiếu hệ thống công nghệ thông tin và kế hoạch chi trả phù hợp để xử lý các ngân hàng có quy mô khác nhau.

Trong giai đoạn năm 2011-2012, Ủy ban Ổn định Tài chính (FSB) đã tiến hành nghiên cứu *Đánh giá hệ thống BHTG*.⁹ Báo cáo tổng quan của FSB quan sát về quá trình chi trả trong bối cảnh xảy ra cuộc khủng hoảng tài chính. Họ nhận thấy các hệ thống thanh toán trong 24 quốc gia mà FSB nghiên cứu có sự khác biệt đáng kể, ví dụ như khác nhau về phía tổ chức yêu cầu được chi trả hoặc về tốc độ tiến trình hoàn trả người gửi tiền.¹⁰ Ngày bắt đầu của khung thời gian chi trả cũng khác nhau, do đó khó có thể so sánh thời gian thực tế cần để cho người gửi tiền nhận lại các khoản tiền gửi của họ sau khi tổ chức tài chính đổ vỡ.¹¹ Báo cáo tổng quan lưu ý tới mối liên hệ quan trọng giữa nguồn quỹ đầy đủ và tính kịp thời của quá trình chi trả.

Báo cáo đánh giá của FSB khẳng định kết quả nghiên cứu của IADI về sự cần thiết đối với: (1) phương thức thanh toán hiệu quả hơn – ví dụ như việc sớm tiếp cận thông tin cần phải được tiến hành rộng rãi hơn, (2) cải cách một số đặc điểm thiết kế của hệ thống BHTG - ví dụ như chuyển từ phương thức chi trả ròng sang chi trả cộng gộp, hoặc đơn giản hóa các thủ tục yêu cầu chi trả – nhằm cải thiện tính kịp thời và hiệu quả của việc chi trả; (3) việc đảm bảo về nguồn quỹ thứ cấp (ví dụ như cơ sở thanh khoản dự phòng của chính phủ hoặc Ngân hàng trung ương) nhằm đáp ứng nhu cầu của tổ chức BHTG;¹² và tất cả hệ thống BHTG (đặc biệt là những tổ chức không thực hiện chi trả thường xuyên) có thể đạt hiệu quả hơn thông qua việc tổ chức các bài tập mô phỏng thường xuyên nhằm đảm bảo tính sẵn sàng và hiệu quả của quá trình chi trả.

Cuối cùng, FSB khuyến cáo rằng IADI nên tham vấn BCBS và các cơ quan liên quan khác nếu thấy phù hợp, nhằm cập nhật các hướng dẫn được đưa ra trước khi xảy ra cuộc khủng hoảng tài chính.

Kết quả là, tài liệu hướng dẫn này đưa ra hướng dẫn bổ sung về các vấn đề giúp nâng cao hiệu quả quá trình chi trả và giúp nâng cao tính chính xác của việc tuân thủ hiệu quả Bộ nguyên tắc cơ bản cũng như phản ánh tốt hơn các thông lệ hiện nay.

Phương pháp luận

Tài liệu này dựa trên khảo sát về những kinh nghiệm của các tổ chức BHTG thuộc IADI, những quan sát và kết quả khảo sát chuyên đề *Đánh giá hệ thống BHTG* của FSB và những tài liệu học thuật gần đây. Bản hướng dẫn cũng đưa ra kết quả của các tổ chức BHTG trong

⁹ Xem FSB (năm 2012).

¹⁰ Tại Đức, cơ chế bảo vệ tổ chức tham gia BHTG không có bất kỳ thỏa thuận nào về vấn đề chi trả cho người gửi tiền vì các tổ chức thành viên được bảo vệ để tránh xảy ra tình trạng vỡ nợ và thanh lý. Tại Thụy Sĩ, việc chi trả người gửi tiền là trách nhiệm của cơ quan thanh lý các ngân hàng xảy ra đổ vỡ (hoặc đại lý ủy quyền ngân hàng sẽ chi trả) chứ không phải là trách nhiệm của tổ chức bảo hiểm tiền gửi.

¹¹ Tài liệu về *Các thuộc tính quan trọng của cơ chế xử lý hiệu quả đối với tổ chức tài chính* của FSB cho rằng trong trường hợp tài khoản giao dịch được bảo hiểm, người gửi tiền phải được quyền tiếp cận với tài khoản của họ nhanh chóng (ví dụ trong vòng 7 ngày).

¹² Theo Bản báo cáo tổng quan: “Ngược lại, việc cấp vốn dự phòng không rõ ràng hoặc không chính thức mà cần phải xin cấp phép bổ sung trước khi quá trình giải ngân đi vào hoạt động có thể gây ảnh hưởng đến tốc độ quá trình chi trả cho người gửi tiền hoặc xử lý ngân hàng, làm cản trở tính hiệu quả của hệ thống bảo hiểm tiền gửi trong việc duy trì ổn định tài chính và điều này không nhất quán với *Bộ nguyên tắc cơ bản*”.

việc tự đánh giá tuân thủ Bộ nguyên tắc cơ bản nhằm xác định những trở ngại đối với việc phát triển hệ thống và quy trình chi trả hiệu quả.¹³ Nghiên cứu này bao gồm các quá trình quan trọng và nền tảng xây dựng cơ bản của một hệ thống chi trả hiệu quả.

Bảng hỏi khảo sát của IADI được chia thành 5 phần.¹⁴ Đối tượng tham gia trả lời được hỏi về việc xác định những trở ngại và thách thức trong việc thực hiện chi trả và cách họ giải quyết những vấn đề này. Họ được yêu cầu đánh giá về mức độ quan trọng của những nhân tố trở ngại này theo tiêu chí: 1 (quan trọng nhất), 2 (quan trọng), 3 (ít quan trọng), và 4 (không quan trọng).

Ngoài ra, IADI đã thực hiện 5 nghiên cứu thực tiễn tại các quốc gia để phân tích chi tiết hơn về nhiều khía cạnh được coi là yếu tố quan trọng trong việc xây dựng các nền tảng của quá trình chi trả.¹⁵ Nghiên cứu của những quốc gia này giúp cung cấp nhiều kinh nghiệm và bài học quý giá đã được đưa vào nghiên cứu này.

Các nhân tố thiết yếu của hệ thống chi trả hiệu quả

A. Thời hạn chi trả và các công việc chuẩn bị trước khi Ngân hàng đóng cửa

Nguyên tắc 17 nêu rõ “hệ thống BHTG nên cho phép người gửi tiền tiếp cận ngay lập tức tài khoản được bảo hiểm của họ.” Trên thực tế, thời hạn chi trả cho người gửi tiền tại mỗi quốc gia khá khác biệt và thường được tính từ sự kiện khởi điểm từ khi một tổ chức rơi vào tình trạng không thể tồn tại được đến khi bị tòa án tuyên bố phá sản.

Theo khảo sát của IADI về Các hệ thống chi trả hiệu quả, 17 quốc gia trả lời có thời hạn chi trả được quy định trong nhiệm vụ trong khi 8 quốc gia được hỏi khác thì không. Thời hạn chi trả quy định có thể là “sớm nhất có thể” như trường hợp Tổng công ty BHTG Canada (CDIC-Canada) đến “không muộn hơn 6 tháng” như Tổng công ty BHTG Bahamas, phụ thuộc vào việc ngân hàng trung ương của nước đó tiến hành chi trả.¹⁶ Theo báo cáo của FSB, các thành viên liên minh châu Âu EU có nghĩa vụ pháp lý chi trả cho người gửi tiền trong vòng 20 ngày làm việc kể từ khi ngân hàng đóng cửa (gia hạn đến 30 ngày theo quy định của pháp luật hoặc tổ chức BHTG). Trong trường hợp của Thụy Sĩ, hệ thống bảo vệ người gửi tiền phải trả cho cơ quan thanh lý (hoặc cơ quan được ủy quyền chịu trách nhiệm phục hồi ngân hàng) chi trả cho người gửi tiền (không được trì hoãn) trong vòng 20 ngày làm việc sau khi cơ quan có thẩm quyền về xử lý/ giám sát FINMA ban hành một nghị định (chứ không phải theo đồ vỡ thực tế của ngân hàng).¹⁷ Tuy nhiên, hầu hết các đối tượng trả lời đều có thời hạn chi trả mục tiêu, và thường ngắn hơn thời hạn chi trả quy định. Tổng công ty BHTG liên bang (FDIC) có thời hạn chi trả mục tiêu ngắn nhất, với khả năng trả trước toàn bộ trong

¹³ 27 tổ chức (gần 80% tổ chức tham gia thể hiện quan tâm tới cuộc khảo sát) đã trả lời khảo sát. Tuy nhiên, có hai tổ chức không hoàn thành bản khảo sát. 25 tổ chức bảo hiểm tiền gửi hoàn thành bảng câu hỏi đến từ các quốc gia Albania, Bahamas, Bulgaria, Canada, Canada (Quebec), Hồng Kông, Hungary, Ấn Độ, Kazakhstan, Hàn Quốc, Malaysia, Mexico, Hà Lan, Romania, Nga, Singapore, Slovakia, Thụy Điển, Đài Loan, Tanzania, Trinidad & Tobago, Thổ Nhĩ Kỳ, Anh, Mỹ và Việt Nam.

¹⁴ 5 phần gồm: tiếp cận thông tin nhanh chóng và chính xác, nguồn lực, quy tắc hạn mức bảo hiểm và sản phẩm bảo hiểm, hệ thống CNTT, nhiệm vụ & quyền hạn.

¹⁵ Các nghiên cứu thực tiễn là gồm CDIC (Canada): Kế hoạch dự phòng và mô phỏng tại Tổng công ty Bảo hiểm tiền gửi Canada, FDIC: Công nghệ thông tin đối với hiệu quả quá trình chi trả tiền gửi bảo hiểm, FSCS: Chi trả nhanh hơn, IPAB: Các khía cạnh kỹ thuật về các đợt kiểm tra do IPAB thực hiện, để đánh giá sự tuân thủ của các ngân hàng đối với các quy tắc về phân loại giao dịch liên quan đến tiền gửi được bảo hiểm, và MDIC: Kinh nghiệm của MDIC trong việc thiết kế và phát triển hệ thống chi trả hiệu quả.

¹⁶ Nguồn: Tài liệu thông tin: Khảo sát của IADI về các hệ thống chi trả hiệu quả

¹⁷ Xem Báo cáo FSB (2012)

vòng ngày làm việc tiếp theo, cụ thể là hai ngày. Tổng công ty BHTG Đài Loan (CDIC-Taiwan) cũng có thời hạn chi trả rất nhanh chóng, với các kế hoạch chi trả người gửi tiền 3 ngày sau khi ngân hàng đổ vỡ bị đóng cửa. Hệ thống BHTG tại Canada cho phép chi trả từng phần trong vòng 5 ngày sau đổ vỡ và chi trả toàn bộ cho hầu hết các tài khoản trong vòng 14 ngày. Tại Vương quốc Anh, Cơ quan bồi thường dịch vụ tài chính (FSCS) đặt mục tiêu hoàn trả cho phần lớn người gửi tiền trong vòng 7 ngày; và thực tế trong trường hợp thanh lý ngân hàng vào năm 2011 (Southsea), phần lớn người gửi tiền được chi trả một ngày sau khi thanh lý. Tại Mexico, Tổng công ty BHTG (IPAB) có nhiệm vụ chi trả cho người gửi tiền đã đáp ứng đầy đủ yêu cầu trong vòng 90 ngày kể từ khi có thông báo về quy trình chi trả chính thức trong Công báo. Tuy nhiên, các kinh nghiệm trước đây cho thấy IPAB có khả năng chi trả cho người gửi tiền trong vòng 7 ngày sau khi công bố hồ sơ bồi thường.

Lưu ý là thời hạn chi trả mục tiêu bắt đầu từ ngày đóng cửa ngân hàng. Các thời hạn này không bao gồm thời gian mà tổ chức BHTG cần để chuẩn bị cho việc chi trả trước khi đóng cửa. Cụ thể là, tổ chức BHTG không thể chi trả cho người gửi tiền đủ điều kiện ngay lập tức nếu họ không có đủ thời gian chuẩn bị trước khi đóng cửa ngân hàng.¹⁸

Để đánh giá mức độ hạn chế hoặc mức độ triển khai yêu cầu từ đối với tổ chức BHTG, ngoài các nhân tố như mức độ phức tạp của các quy định, khoảng thời gian từ khi tổ chức BHTG có thẩm quyền tiếp cận dữ liệu người gửi tiền cũng nên được xem xét.

Mặc dù việc xem xét và quyết định thời hạn chi trả chính xác là khó khăn, tối thiểu thì người gửi tiền nên được phép tiếp cận tài khoản được bảo hiểm trong vòng một tháng kể từ khi xảy ra sự kiện dẫn đến việc chi trả (ví dụ như đóng cửa ngân hàng).

Chi trả người gửi tiền là một cam kết phức tạp và đòi hỏi việc thiết lập cơ sở hạ tầng gồm các bước dự tính về nguy cơ đóng cửa ngân hàng. Việc này bao gồm thiết lập cho tổ chức BHTG thẩm quyền pháp lý yêu cầu ngân hàng nộp hồ sơ người gửi tiền; các chiến lược và hướng tiếp cận hồ sơ người gửi tiền chính xác, dự thảo hợp tác với thành viên khác trong mạng an toàn, nhà cung cấp dịch vụ, cũng như các chính sách, quyền kiểm soát và thẩm quyền trong phạm vi cơ cấu quản trị của tổ chức BHTG để hướng dẫn quản lý quá trình chi trả.

Thậm chí khi sẵn có các cơ sở hạ tầng liên quan, nhiều hoạt động cần được thực hiện trước khi ngân hàng đóng cửa nếu như muốn đáp ứng việc chi trả ngay lập tức cho người gửi tiền. Các hoạt động chuẩn bị cần thực hiện bao gồm:

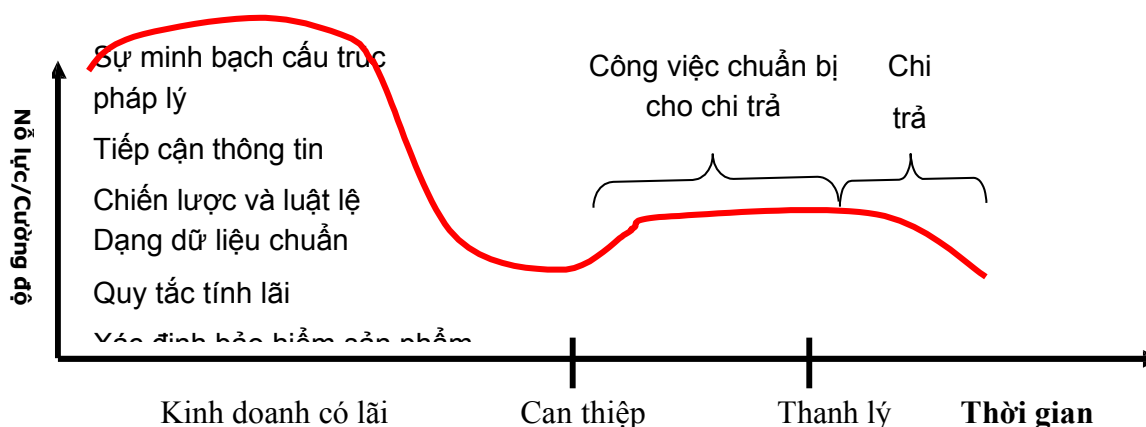
- Phối hợp với các cơ quan trong mạng an toàn tài chính để có thông tin liên quan trợ giúp kế hoạch chi trả;
- Xem xét quy định liên quan để loại bỏ các yếu tố kém hiệu quả hoặc phản tác dụng;
- Xây dựng kế hoạch và ngân sách, bao gồm dự kiến thời gian yêu cầu chi trả;
- Đánh giá các yêu cầu về vốn và ảnh hưởng đến việc sắp xếp nguồn vốn;
- Sắp xếp và tổ chức nguồn nhân lực, cả trong và ngoài;
- Xem xét hệ thống và thủ tục tiếp cận thông tin người gửi tiền của các ngân hàng;

¹⁸ Ví dụ, các quy định của FDIC bao gồm hoạt động can thiệp sớm mà trong kịch bản tốt nhất cho phép một thông báo ít nhất 90 ngày trước khi đóng cửa ngân hàng

- Chuyển giao hồ sơ người gửi tiền sang định dạng tổ chức BHTG có thể sử dụng;
- Tích hợp thống nhất các thông tin về người gửi tiền với các báo cáo tài chính và kế toán;
- Xác nhận tính hợp lệ của sản phẩm, người gửi tiền, và các tài khoản theo các điều kiện pháp lý khác nhau về hạn mức và đánh giá yêu cầu cần thiết đối với định giá, ví dụ như tính toán lãi suất;
- Xác nhận việc xử lý các công cụ chi trả trung chuyển trong quá trình thanh toán;¹⁹
- Thiết lập một hoặc nhiều phương thức chi trả sử dụng, xác định các nhà cung cấp dịch vụ sử dụng, và đánh giá việc có sử dụng chi trả tạm thời như một phần của chiến lược chi trả hay không; và
- Xây dựng chiến lược thông tin để giải quyết đổ vỡ của ngân hàng.

Các hoạt động chuẩn bị này là cần thiết cho một quá trình chi trả thành công. Biểu đồ 1 miêu tả mức độ các hoạt động chuẩn bị trước và sau chi trả theo một mô hình chi trả hiệu quả. Theo mô hình này, hoạt động chuẩn bị được tiến hành trước khi đóng cửa.

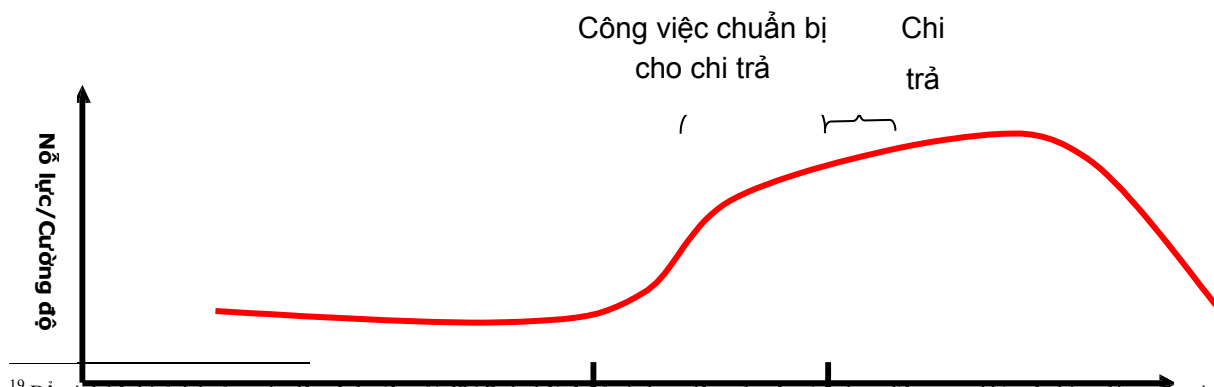
Mô hình chi trả hiệu quả - các hoạt động chuẩn bị trước & sau đóng cửa



Nguồn: “Nghiên cứu thực tiễn của IADI: Kinh nghiệm của Tổng công ty BHTG Malaysia (MDIC) về thiết kế và phát triển hệ thống chi trả hiệu quả.”

Biểu đồ 2, mặt khác, chỉ ra mức độ các hoạt động chuẩn bị trước và sau chi trả theo mô hình chi trả truyền thống, khi mà hoạt động chi trả chỉ bắt đầu sau khi quyết định thanh lý ngân hàng được hình thành.

Mô hình chi trả truyền thống - Các hoạt động chuẩn bị trước & sau đóng cửa



¹⁹ Để tránh bất kỳ ảnh hưởng nào đến số dư tiền gửi, IPAB từ chối tất cả các hoạt động chuyển giao đang diễn ra sau khi ngân hàng đóng cửa, và chuyển các hoạt động này về khởi điểm.

Kinh doanh có lãi

Can thiệp

Thanh lý

Thời gian

Nguồn: “Nghiên cứu thực tiễn của IADI: Kinh nghiệm của Tổng công ty BHTG Malaysia (MDIC) về thiết kế và phát triển hệ thống chi trả hiệu quả.”

Với thời gian và sự chuẩn bị hạn chế, một tổ chức BHTG có thể phải đối mặt với nhiều vấn đề về dữ liệu cũng như áp lực hoàn tất quá trình chi trả. Khi làm việc với khung thời gian cực kỳ áp lực, các lỗi tính toán khối lượng tiền cần chi trả có thể xảy ra, dẫn đến việc trì hoãn, rủi ro cho danh tiếng của tổ chức BHTG, và quá trình xử lý tốn kém.

Có rất nhiều trở ngại cho quá trình chi trả bảo hiểm nhanh chóng và chính xác. Bảng 1 từ Khảo sát của IADI về các hệ thống chi trả hiệu quả đã tổng kết 6 trở ngại quan trọng nhất đối với quá trình chi trả.

Bảng 1. Các trở ngại then chốt đối với hệ thống chi trả hiệu quả

Sáu vấn đề quan trọng nhất (% tổng số)

Vấn đề	Quan trọng nhất	Quan trọng	Tổng
Thiếu tiếp cận hồ sơ tiền gửi trước khi xảy ra đổ vỡ	28%	28%	56%
Chất lượng hồ sơ người gửi tiền tại ngân hàng là kém	40%	12%	52%
Ngân hàng không thể cung cấp hồ sơ người gửi tiền trong khung thời gian kỳ vọng	24%	24%	48%
Xác định bồi thường người gửi tiền và các khoản nợ/vay liên quan để tuân thủ yêu cầu mạng lưới	12%	28%	40%
Thiếu mã định danh duy nhất	8%	20%	28%
Thiếu các kế hoạch chi trả với hệ thống CNTT phù hợp để giải quyết các ngân hàng có quy mô khác nhau	16%	8%	24%

Nguồn: Báo cáo thông tin: Khảo sát IADI về các hệ thống chi trả hiệu quả

B. Sự tiếp cận và độ chính xác của dữ liệu người gửi tiền

Trong số các tổ chức BHTG được khảo sát, các vấn đề liên quan đến việc tiếp cận thông tin chính xác được coi như trở ngại lớn nhất đối với tổ chức BHTG trong việc tiến hành chi trả nhanh chóng và chính xác. Các kết quả khảo sát của IADI chỉ ra rằng trở ngại lớn nhất của việc chi trả hiệu quả là sự thiết tiếp cận hồ sơ người gửi tiền trước khi xảy ra đổ vỡ. Tại một số quốc gia, tổ chức BHTG không được tiếp cận hồ sơ gửi tiền cho đến khi ngân hàng đóng cửa. Phát hiện này đã được xác nhận tại báo cáo của FSB năm 2012. Như đã lưu ý, việc tổ chức BHTG có thể tiếp cận và kiểm tra dữ liệu ngân hàng là chủ chốt.

Chất lượng kém của hồ sơ người gửi tiền và việc ngân hàng không thể cung cấp các hồ sơ này trong khung thời gian kỳ vọng là trở ngại lớn thứ hai. Các quy định về giám sát hoặc khả năng của tổ chức BHTG trong việc áp dụng tiêu chuẩn cao về lưu giữ hồ sơ trong ngân hàng là

quan trọng cho việc chi trả nhanh chóng và chính xác. Theo chiều hướng này, một cải cách quan trọng đang được tiến hành tại một số quốc gia đó là phát triển chương trình Quan điểm khách hàng cá nhân (Single Customer View – SCV). Một quan điểm củng cố về tất cả các tài khoản tiền gửi thuộc hạn mức bảo hiểm cho một khách hàng cá nhân sẽ đẩy nhanh việc xác định quá trình chi trả.

Ví dụ, tại Vương quốc Anh, FSCS thực hiện một chương trình yêu cầu các ngân hàng thành viên đưa ra một bảng cân đối tổng hợp các tài khoản của một khách hàng trong vòng 72 giờ kể từ khi có yêu cầu của FSCS. Trong chương trình SCV còn bao gồm các yêu cầu giải quyết các giao dịch chuyển giao thanh toán bù trừ, các tài khoản không hoạt động, và đánh dấu các tài khoản nhất định (ví dụ, tài khoản khách hàng và tài khoản ủy thác với các bên thụ hưởng) để xử lý đặc biệt sau đó. Ngoài các yêu cầu SCV, các thay đổi về pháp lý cũng tăng cường quyền tiếp cận thông tin các ngân hàng thành viên của FSCS. Điều này được hỗ trợ thông qua việc đơn giản hóa các yêu cầu về tính hợp lệ của người gửi tiền. Mục tiêu của SCV là tạo cho FSCS khả năng chi trả một số lượng đáng kể người gửi tiền trong vòng 7 ngày kể từ khi xảy ra đổ vỡ và trong vòng 20 ngày cho những người gửi tiền còn lại có các mối quan hệ ít trực tiếp hơn với ngân hàng (ví dụ tài khoản ủy thác).²⁰

Kinh nghiệm của FSCS chỉ ra rằng nhu cầu không chỉ là việc tiếp cận với hồ sơ người gửi tiền từ trước, mà còn của việc đảm bảo công tác kiểm tra sao cho các hồ sơ sẵn sàng vào thời điểm chi trả là chính xác và khả dụng cho tổ chức BHTG. Theo hướng này, FSCS đã yêu cầu các ngân hàng thành viên nộp các hồ sơ SCV mẫu để FSCS có thể tiến hành quá trình thẩm tra sử dụng nhân lực thuê ngoài về điều kiện các hồ sơ SCV dùng trong quá trình chi trả. Các kiểm tra cần được nhắc lại như là một phần của bất kỳ kế hoạch dự phòng nào.

Ở Mexico, để có được thông tin về tiền gửi được bảo hiểm, IPAB có các quyền hạn sau:

- Thu thập thông tin về tiền gửi được bảo hiểm trực tiếp từ các ngân hàng, khi cho là cần thiết;
- Bắt buộc các ngân hàng phân loại thông tin về tiền gửi được bảo hiểm trong hệ thống công nghệ thông tin của họ (hoặc bất kỳ cách thức nào khác) theo khung quy định chung do IPAB ban hành;
- Tiến hành kiểm tra tại chỗ các ngân hàng kết hợp với giám sát ngân hàng để thẩm tra và đánh giá mức độ tuân thủ của ngân hàng theo khung đã nêu; và
- Ban hành các quy định về hạn mức đối với tài khoản liên kết

Khi cơ quan IPAB nhận được thông tin trên, các thông tin này được xử lý thông qua một hệ thống tự động do IPAB phát triển nhằm hợp thức hóa nội dung và hình thức của dữ liệu. Một nhân tố quan trọng của hệ thống này đó là mã số nhận dạng người gửi tiền (Mã người gửi tiền duy nhất – UDKC): một dãy mã nhận dạng cá nhân gồm các ký tự phù hợp với tất cả các tài khoản thuộc về một người gửi tiền cá nhân.²¹

²⁰ Nguồn: Nghiên cứu trường hợp của IADI: Cơ quan bồi thường dịch vụ tài chính (FSCS) – Chi trả nhanh hơn

²¹ Nguồn: Nghiên cứu trường hợp của IADI: Vấn đề kỹ thuật của các cuộc kiểm tra tại chỗ do IPAB tiến hành, nhằm đánh giá mức độ tuân thủ của ngân hàng theo quy định về phân loại giao dịch liên quan đến tiền gửi được bảo hiểm

CDIC-Canada ban hành một văn bản dưới luật về yêu cầu đối với dữ liệu, hệ thống và các quy chuẩn kỹ thuật yêu cầu các ngân hàng thành viên cung cấp hoặc sẵn sàng cung cấp các thông tin về người gửi tiền cho CDIC-Canada theo các dạng nhất định. Một quá trình thẩm tra diễn ra sau khi ngân hàng thành viên áp dụng các yêu cầu, vào ngày 30 tháng sáu năm 2013.²²

Những kinh nghiệm nói trên đã nhấn mạnh tầm quan trọng của việc tổ chức BHTG được tiếp cận hồ sơ người gửi tiền trước khi chi trả, dù xét theo góc độ như quá trình chuẩn bị trước chi trả hay quá trình thẩm tra và xem xét đang diễn ra. Điều này giúp tổ chức BHTG nhận biết được các vấn đề về dữ liệu tiềm tàng có thể nảy sinh trong quá trình chi trả.

Sự thiếu hụt một mã định danh khách hàng duy nhất nằm thứ 5 trong tổng số 6 trở ngại hàng đầu đối với quá trình chi trả hiệu quả. Điều này phức tạp hóa nhiệm vụ tổng hợp các tài khoản liên quan do một người gửi tiền nắm giữ khi tổ chức BHTG tiến hành chi trả dựa trên người gửi tiền chứ không phải dựa trên các tài khoản cá nhân.

Một số tổ chức BHTG, ví dụ như Ủy ban bảo vệ tiền gửi Hong Kong (HKDPB) và MDIC, có thể dựa trên các tài liệu và số liệu định danh quốc tế cho các công ty và cá nhân.

C. Các yêu cầu thanh toán bù trừ trong việc xác định quyền của người gửi tiền

Khó khăn trong việc bù trừ khoản bồi thường cho người gửi tiền với các khoản vay và nợ liên quan nhằm xác định quyền được bồi thường của người gửi tiền là trở ngại lớn thứ tư (40% đối tượng trả lời khảo sát cho rằng đây là vấn đề quan trọng nhất). Tính phức tạp của việc bù trừ và thanh toán bù trừ không chỉ liên quan đến việc so khớp các tài khoản tiền gửi với bất kỳ khoản vay nợ có liên quan của người gửi tiền đối với ngân hàng đổ vỡ, mà còn xác định các khoản thích hợp để bù trừ với tài khoản tiền gửi. Vấn đề sau này phát sinh trong các tình huống liên quan đến người bảo lãnh các khoản nợ và nghĩa vụ ngẫu nhiên, và điển hình là trách nhiệm của các bên khác ngoài tổ chức BHTG, như cơ quan thanh lý ngân hàng đổ vỡ.

Các vấn đề phức tạp này có thể có ảnh hưởng đáng kể lên khả năng chi trả nhanh chóng và chính xác vì việc bù trừ tạo rủi ro chi trả thừa khi các mối quan hệ thanh toán bù trừ không được xác nhận nhanh chóng và việc xác định khối lượng bù trừ không thể hoàn thành trong thời gian ngắn. Hậu quả là có thể trì hoãn chi trả cho nhóm người gửi tiền trong quá trình chi trả và đòi hỏi việc xử lý đặc biệt với người gửi tiền để có các xác nhận thanh toán bù trừ phù hợp. Khi tổ chức BHTG không thể nhanh chóng xác định những người gửi tiền có khoản vay và nợ khác đối với ngân hàng đổ vỡ và tách riêng chúng để xử lý đặc biệt, tổ chức BHTG nên nhờ đến sự hỗ trợ của cơ quan thanh lý nhằm định danh những người gửi tiền này. Trong việc xác định khoản bù trừ vào tài khoản của người gửi tiền, tổ chức BHTG có thể xem xét ước lượng thận trọng khối lượng bù trừ cho phép chi trả một lượng nhất định cho người gửi tiền mà vẫn giảm được nguy cơ chi trả thừa.

Bên cạnh các vấn đề phức tạp trên, một số tổ chức BHTG cũng chú ý đến việc các khoản bù trừ không công bằng cho người gửi tiền có các khoản vay không thể chấp, vì khoản bồi thường của họ đối với phần tiền gửi không được bảo hiểm sẽ được tính dựa trên tài sản của ngân hàng đổ vỡ và, trong nhiều trường hợp, họ sẽ nhận được ít hơn tổng số tiền đầy đủ. Tuy

²² Nguồn: Văn bản luật về yêu cầu hệ thống và dữ liệu CDIC (8 tháng Mười hai, năm 2010) và Các yêu cầu dữ liệu và hệ thống – Bản 1

nhiên, tiền gửi thế chấp không được bảo hiểm sẽ được chi trả 100 phần trăm khi áp dụng bù trừ. Điều này tạo cho người gửi tiền thế chấp ưu thế so với người gửi tiền không thế chấp. Hiện cũng đang diễn ra cải cách ở nhiều quốc gia, điển hình như UK và Singapore, nhằm hợp lý hóa quá trình xác minh chi trả bằng cách chuyển sang những tính toán dựa trên tổng số dư tiền gửi. Để chuyển từ cơ sở tính toán ròng sang tính toán gộp sẽ đòi hỏi thay đổi trong cơ chế phá sản để có thể sắp xếp việc bồi thường toàn bộ cho cơ quan thanh lý ngân hàng đổ vỡ.

D. Các hệ thống công nghệ thông tin cho chi trả

Quản lý chi trả người gửi tiền đòi hỏi xử lý hàng nghìn tài khoản một cách chính xác trong khung thời gian hạn chế. Để đáp ứng khung thời gian chi trả, tổ chức BHTG sẽ phải dựa trên hệ thống công nghệ thông tin (IT) để chi trả. Việc không có một hệ thống chi trả dựa vào công nghệ thông tin để giải quyết các ngân hàng có quy mô khác nhau được xếp là trở ngại thứ sáu đối với quá trình chi trả nhanh chóng và hiệu quả. Khi cần chi trả, nếu cần đánh giá điều kiện của mỗi người gửi tiền và mỗi sản phẩm tiền gửi một cách thủ công, tổ chức BHTG không thể thực hiện chi trả nhanh chóng và hiệu quả được. Thậm chí trong các tình huống mà ngân hàng áp dụng tốt hệ thống sổ sách giấy tờ, tổ chức BHTG vẫn cần dùng đến giải pháp công nghệ để xử lý dữ liệu, áp dụng các quy định về bảo hiểm, tra xét các khoản chi trả và tối thiểu hóa khả năng xảy ra sai sót trong cả quá trình. Giải pháp dựa trên công nghệ cho phép tổ chức BHTG tiến hành chi trả trong khung thời gian kỳ vọng.

Các phương án mà tổ chức BHTG có thể áp dụng giải pháp công nghệ cho quá trình chi trả dựa trên việc liệu tổ chức BHTG có thẩm quyền tiếp cận, sử dụng, và sửa đổi các hệ thống công nghệ thông tin của ngân hàng dùng cho việc chi trả hay không. Khi một tổ chức BHTG có thẩm quyền trên, tổ chức đó có thể phát triển các phần để vận hành hệ thống xử lý chi trả trong khi tận dụng khả năng mở rộng của các hệ thống trong ngân hàng. Một số tổ chức BHTG (như Quỹ BHTG Bulgari) sử dụng hệ thống công nghệ thông tin của ngân hàng đổ vỡ để tiến hành chi trả. Tuy nhiên, trong đa số trường hợp, các tổ chức BHTG không có quyền hạn này, và việc phát triển một hệ thống IT về chi trả hoạt động độc lập và song song với các hệ thống của ngân hàng đổ vỡ là khả thi hơn.²³

Phụ lục I nêu ra các giải pháp mà tổ chức BHTG sử dụng để giải quyết các trở ngại và thách thức đối với hệ thống chi trả hiệu quả.

Các nhân tố quan trọng khác của các quá trình và hệ thống chi trả hiệu quả

Một hệ thống chi trả hiệu quả và các quy trình trong đó còn gồm nhiều nhân tố quan trọng.

A. Các phương pháp thanh toán và khung thời gian chi trả

Có một số các phương pháp thanh toán khả dụng cho quá trình chi trả người gửi tiền được bảo hiểm. Có thể áp dụng các phương thức đồng thời, tuy nhiên, mỗi phương án sẽ có ảnh hưởng lên việc thanh toán kịp thời.²⁴ Các phương án có sẵn bao gồm:

²³ Lưu ý rằng việc có một hệ thống IT cho chi trả không loại trừ việc tổ chức BHTG tận dụng các quy trình thủ công trong các trường hợp nhất định. Ví dụ, tổ chức HKDPB chủ yếu dựa trên hệ thống chi trả tự động để xử lý hồ sơ người gửi tiền từ các ngân hàng để quyết định số lượng chi trả. Tuy nhiên, vì tính phức tạp của một số vấn đề, chẳng hạn như bù trừ, định giá các khoản nợ dự phòng và tương lai, và việc tính toán lãi các sản phẩm tài chính phức hợp, cùng với dữ liệu của các ngân hàng nhỏ không tuân theo chuẩn và mẫu quy định, việc can thiệp thủ công vẫn cần thiết.

1. Thanh toán séc. Lợi ích của thanh toán séc, như tính an toàn và quen thuộc, phải được cân nhắc cùng với các thách thức về hậu cần của việc phát hành một khối lượng séc lớn trong môi trường an toàn và gửi chúng cho người gửi tiền, thường là thông qua bưu điện. Tổ chức BHTG cần xác định một nhà cung cấp dịch vụ thích hợp để phát triển các giao thức chuyển đổi thông tin nhằm xử lý thông tin người gửi tiền, và dựa trên các thông tin này để phát hành số lượng cần thiết séc danh nghĩa cho người gửi tiền với khoản tiền chi trả chính xác trong khung thời gian kỳ vọng.
2. Chuyển tiền điện tử. Việc sử dụng chuyển tiền điện tử trong chi trả là một phương án khả thi và tiết kiệm thời gian. Phương án này rất hiệu quả, vì nó chỉ đòi hỏi người gửi tiền có tài khoản của một ngân hàng khác. Tuyệt đối yêu cầu một hệ thống an toàn để đảm bảo việc xác thực các chi tiết về tài khoản của người gửi tiền.
3. Đại lý thanh toán. Đại lý thanh toán có thể bao gồm các tổ chức tài chính khác thường xuyên thanh toán cho công chúng (ví dụ ngân hàng bưu điện, các hình thức thanh toán được chính phủ hỗ trợ). Tuy nhiên, để phương án này đạt hiệu quả, tổ chức BHTG cần xác định và lựa chọn đại lý thanh toán trước khi việc chi trả diễn ra nhằm xác định các vấn đề về sắp xếp chi phí, giao thức chuyển thông tin người gửi tiền, các quy trình cũng như thời gian chi trả. Chế độ thử nghiệm cũng cần được áp dụng.
4. Thanh toán tiền mặt. Đây thường không phải là một hình thức được ưu tiên. Các thách thức về an toàn và hậu cần liên quan đến việc quản lý một lượng lớn tiền mặt và thiết lập được đủ số lượng các địa điểm để chi trả người gửi tiền là khá quan trọng.²⁵ Ngoài sự bất tiện về di chuyển đến các địa điểm chi trả ở xa, còn có các thách thức khác như quản lý đám đông và phương tiện truyền thông khi các địa điểm chi trả trở thành tiêu điểm để người gửi tiền bày tỏ sự không hài lòng của mình. Tuy nhiên, tại các quốc gia mà hệ thống thanh toán chưa phát triển tốt, tiền mặt là một hình thức khả thi nhất. Ngoài ra, thanh toán tiền mặt có thể thuận tiện cho các số dư tiền gửi nhỏ hơn, nhất là khi người gửi tiền không có các tài khoản thay thế. Tương tự, việc sử dụng máy ATM cũng đặt ra các vấn đề về an toàn tương tự khi người gửi tiền rút một lượng lớn tiền mặt. Tuy nhiên, ATM là phương án khả thi đối với thanh toán tạm thời hoặc trả trước. Hiệu quả của phương án này hầu hết dựa trên khả năng mà tổ chức BHTG có thể sử dụng các hệ thống của ngân hàng đổ vỡ để soát xét việc thanh toán trong quá trình chi trả.
5. Thanh toán tạm thời. Việc thanh toán tạm thời có thể giảm bớt áp lực thanh toán toàn bộ trong thời gian quá nhanh, nhất là trong trường hợp tổ chức BHTG phải đối mặt với những rủi ro lớn về việc chi trả vượt mức (ví dụ thông tin về người gửi tiền không đầy đủ, việc tổng hợp không đầy đủ).²⁶ Tuy nhiên, các điều kiện tiên quyết nhất định cần được hoàn thành, cụ thể là: tổ chức BHTG nên có quyền quyết định đảm bảo thanh toán tạm thời; có khả năng tiếp cận dữ liệu cần thiết trước đó; có khả năng thanh toán tạm thời mà

²⁴ Ví dụ, tại một tổ chức có tiền gửi kì hạn cố định và đáo hạn dài thì tổ chức BHTG có thể phải sử dụng đến séc thay vì các hình thức thanh toán khác. Tương tự, trong trường hợp tiền gửi ngắn hạn thì có thể sử dụng các hình thức thanh toán khác thay cho séc.

²⁵ Hội đồng quản trị của IPAB có thể quyết định thiết lập số tiền mặt có giới hạn (ví dụ 100 đô la) chi trả cho những người gửi tiền được bảo hiểm có tổng số dư bằng hoặc ít hơn giới hạn đó. Theo cách này, việc bất tiện khi thanh toán bằng tiền mặt được giảm bớt đáng kể.

²⁶ Một số tổ chức BHTG có hình thức thanh toán tạm thời tùy chọn hợp nhất vào quá trình chi trả, và nhiều cơ quan trong số đó lựa chọn cách tiếp cận với hình thức thanh toán tạm thời mở rộng hơn, như CDIC (Canada), HKDPB, SCS, KDIC và MDIC.

không gây hại đến vị trí của tổ chức BHTG đối với những người gửi tiền này; và thanh toán tạm thời mà không gây trở ngại cho sự trơn tru và tốc độ của quá trình chi trả nói chung.

6. Chuyển giao tiền gửi được bảo hiểm thông qua thỏa thuận mua lại và tiếp nhận nợ. Một phương pháp khác là chuyển giao tiền gửi thông qua thỏa thuận mua lại và tiếp nhận nợ.
7. Các hình thức khác. Các hình thức thanh toán được tổ chức BHTG sử dụng phát triển theo thời gian (ví dụ như sự ra đời của tiền điện tử và dịch vụ ngân hàng qua điện thoại di động) và tổ chức BHTG nên xem xét các hình thức thanh toán một cách thường xuyên để có thể thay đổi khi cần thiết.

Dù áp dụng hình thức thanh toán nào, tổ chức BHTG cũng cần xác định được thời điểm bắt đầu và kết thúc quá trình chi trả. Tương tự, người gửi tiền cũng cần biết được thời điểm và cách thức kỳ vọng nhận được số tiền bảo hiểm. Trong nhiều trường hợp, người gửi tiền được bảo hiểm không cần thực hiện bất kỳ hành động nào để nhận được số tiền chi trả - khi các hồ sơ trong ngân hàng được xử lý, tổ chức bảo hiểm tiền gửi sẽ tiến hành chi trả người gửi tiền. Trong nhiều trường hợp khác, tuy nhiên, người gửi tiền được bảo hiểm phải đưa ra yêu cầu đòi bồi thường và các bằng chứng sở hữu hoặc định danh trước chi trả, nhưng việc này có thể làm chậm quá trình chi trả nói chung. Khi người gửi tiền phải yêu cầu đòi bồi thường, khung thời gian chi trả cần được xem xét kể từ ngày người gửi tiền đưa ra yêu cầu đòi bồi thường với điều kiện là tổ chức BHTG cho phép người gửi tiền đưa ra yêu cầu như vậy ngay sau khi ngân hàng đóng cửa. Thêm vào đó, một quá trình kháng cáo có thể được thiết lập, và tổ chức BHTG có thể cần xử lý chi trả cho các nguyên đơn không phải là người gửi tiền được bảo hiểm nếu các bên này đóng vai trò như người nhận. Để tránh tổn thất niềm tin của công chúng vào cơ chế BHTG, người gửi tiền cần nhận biết được ảnh hưởng của bất kỳ hành động nào lên tiền gửi được bảo hiểm của họ - như nhu cầu đòi bồi thường và cách thức tiến hành – và thời điểm họ có thể kỳ vọng sẽ được chi trả.

B. Khả năng và năng lực nguồn nhân lực

Dựa trên các kết quả khảo sát, hiệu quả của quy trình chi trả tùy thuộc vào mức độ của công tác chuẩn bị trước khi đóng cửa mà tổ chức BHTG thực hiện. Điều này đòi hỏi một đội ngũ nhân lực có chuyên môn kỹ năng thực hiện nghiệp vụ chi trả. Sự ưu tiên lựa chọn của tổ chức BHTG đối với việc tuyển dụng nhân sự cho nghiệp vụ chi trả hay quyết định sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài tùy thuộc vào tần suất chi trả. Ở trường hợp khác, một tổ chức BHTG cần xây dựng một mạng lưới (được biết đến như một “tổ chức ảo”), với sự kết hợp sử dụng nguồn nhân lực chi trả trong nội bộ tổ chức và các nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài, có khả năng thực hiện những dịch vụ theo yêu cầu khi cần. Một tổ chức BHTG cần xây dựng các quan hệ giao kèo với các đơn vị cùng cấp dịch vụ tốt ngay trước khi tiến hành chi trả và nên thiết lập những giao thức cần thiết nhằm đảm bảo cho dịch vụ được cung cấp tích hợp được và hỗ trợ cho quy trình chi trả của tổ chức BHTG.

Trong các trường hợp mà tổ chức BHTG sử dụng nguồn nhân lực của ngân hàng để thực hiện phần lớn các thủ tục chi trả (nhận và xử lý yêu cầu đòi chi trả), tổ chức này cần có khả năng

cung cấp các hoạt động tập huấn phù hợp có tính đến nội dung liên quan đến cơ cấu tổ chức của ngân hàng và các vấn đề địa lý phát sinh.²⁷

C. Phối hợp với các thành viên khác trong mạng an toàn tài chính

Cần có sẵn một khung phối hợp chặt chẽ và cơ chế trao đổi thông tin phù hợp, trên cơ sở thường nhật, với các ngân hàng, với các tổ chức BHTG và các thành viên khác trong mạng an toàn tài chính. Những thông tin như vậy cần phải chính xác và kịp thời (có sự bảo mật khi cần). Cần hiện thực hóa cơ chế chia sẻ thông tin và phối hợp một cách chính thức.²⁸

Trên thực tế tồn tại một số vấn đề trong cơ chế phối hợp có ảnh hưởng đến năng lực của tổ chức BHTG trong việc chuẩn bị và hành động nhanh chóng. Vấn đề đầu tiên gắn với các điều kiện mà theo đó việc chi trả sẽ được xúc tiến thực hiện và thông báo được đưa ra đối với tổ chức BHTG trong hoàn cảnh như vậy. Tổ chức BHTG rất cần phải có hiểu biết sâu dựa trên các điều khoản pháp lý về khi nào sẽ bắt đầu khởi động quy trình chi trả và khi nào họ nhận được thông báo trước từ cơ quan có thẩm quyền nhằm hỗ trợ cho công tác chuẩn bị chi trả được thực hiện tốt.

Một vấn đề khác đó là sự phức tạp rõ ràng nhiệm vụ của các thành viên trong mạng an toàn tài chính. Trong nhiều trường hợp, tổ chức BHTG sẽ không kiểm soát các hệ thống và nhân sự của ngân hàng đổ vỡ, nhưng sẽ đòi hỏi một số quy trình xử lý chi trả hoặc được thực hiện bởi hoặc với sự hỗ trợ nhân sự của ngân hàng đổ vỡ và tổ chức thanh lý.

Khía cạnh khác của mối quan ngại trong hoạt động phối hợp là xử lý các công cụ chi trả trung chuyển bị mắc kẹt trong quá trình thanh toán bù trừ. Khi đóng cửa một ngân hàng, những ngầm định của hệ thống bù trừ sẽ phát huy tác dụng. Điều này có thể dẫn đến sự đảo lộn hoặc loại bỏ các công cụ chi trả trung chuyển. Xử lý các công cụ chi trả trung chuyển này như thế nào sẽ tùy thuộc vào những quy định của hệ thống bù trừ. Tuy nhiên, tổ chức BHTG cần phải được biết tình trạng của những công cụ này và thời gian xử lý.

Xét trên phương diện nói trên, tổ chức BHTG ủng hộ phối hợp từ sớm với các thành viên thực hiện bù trừ và thanh toán, trước khi đóng cửa ngân hàng, nhằm xác nhận cơ chế xử lý đối với giao dịch này và hiểu rõ các quy trình trong các hệ thống bù trừ và các hệ thống ngân hàng.

Những yêu cầu về bù trừ nợ là một ví dụ về tính phức tạp của các quy định được áp dụng vốn cần phải được xem xét. Những ví dụ khác bao gồm: xử lý đặc biệt hoặc xử lý cụ thể đối với với các loại tiền gửi hoặc các đối tượng người gửi tiền chưa được xác định rõ hoặc chưa được tham chiếu trong các hệ thống IT của các ngân hàng.

D. Cấp vốn

Đơn vị tham gia khảo sát của IADI, Báo cáo đánh giá của FSB, và kinh nghiệm tự đánh giá các Nguyên tắc cơ bản nhấn mạnh mối quan hệ đặc biệt giữa vấn đề cấp vốn với đủ vốn và sự đảm bảo chi trả nhanh chóng. Nguyên tắc 11 và tiêu chuẩn thiết yếu của hai phương pháp đánh giá nhấn mạnh rằng các hệ thống BHTG cần có sẵn các cơ chế cấp vốn đầy đủ

²⁷ Đối với các tổ chức bảo hiểm tiền gửi không có thẩm quyền của một đơn vị tiếp nhận hay tổ chức thanh lý (hoặc lựa chọn không thực thi những quyền hạn như vậy) cần phải làm tốt công tác chuẩn bị (chẳng hạn các hợp đồng được chuẩn bị trước) cho tổ chức tiếp nhận/ thanh lý nhằm hỗ trợ cho chính mình khi được yêu cầu thực thi các chức năng của một tổ chức bảo hiểm tiền gửi.

²⁸ Nguyên tắc 6 trong Bộ nguyên tắc cơ bản cung cấp những tiêu chí cần thiết giúp thiết lập những mối quan hệ hiệu quả.

nhằm đảm bảo chi trả được nhanh chóng, bao gồm nguồn vốn được chuẩn bị trước và nguồn vốn được đảm bảo trong các trường hợp dự phòng để hỗ trợ các mục tiêu thanh khoản.²⁹

E. Phối hợp giữa các quốc gia

Vấn đề phối hợp nảy sinh trong các trường hợp tổ chức BHTG bảo hiểm cho các ngân hàng thành viên đang hoạt động tại một quốc gia khác hoặc khi một cơ chế BHTG khác thực hiện bảo hiểm cho các ngân hàng đang hoạt động tại nước chủ nhà (cơ chế bảo hiểm của nước chủ nhà). Hình thức bảo hiểm này có thể là một trong các dạng sau:

- Cơ chế BHTG tại nước gốc thực hiện bảo hiểm đầy đủ cho người gửi tiền tại nước chủ nhà, vì các ngân hàng chi nhánh tại nước chủ nhà có thể quyết định không tham gia bảo hiểm theo cơ chế của nước chủ nhà hoặc các nghiệp vụ tại nước chủ nhà được thực hiện thông qua một chi nhánh;
- Thông thường nước chủ nhà bảo hiểm cho người gửi tiền của nước gốc trong khi cơ chế bảo hiểm ở nước gốc bảo hiểm theo hình thức “bổ sung” với hạn mức bảo hiểm cao hơn, mặc dù nó có thể là bảo hiểm toàn bộ; và
- Cơ chế bảo hiểm tại nước gốc thực hiện bảo hiểm theo hạn mức của nước mình trong khi cơ chế bảo hiểm tại nước chủ nhà áp dụng hình thức bảo hiểm “bổ sung” so với hạn mức của nước gốc vốn có mức cao hơn.

Những tình huống này rất phổ biến ở châu Âu, nhưng hiện xu hướng này đang giảm dần vì hạn mức bảo hiểm hài hòa được áp dụng ở 27 quốc gia thành viên EU, cho dù chúng có thể xảy ra ở các nước khác tại châu Âu có chi nhánh ngân hàng nước ngoài hoạt động (chẳng hạn Hong Kong).

Để tránh hiểu nhầm cho người gửi tiền, cả tổ chức BHTG của nước có ngân hàng mẹ và nước có ngân hàng chi nhánh sẽ xây dựng cơ chế phối hợp cần thiết trên cơ sở song phương và đa phương. Những cơ chế này phải cụ thể hóa trách nhiệm chi trả ở nước bị ảnh hưởng, thông điệp và chiến lược truyền thông, thông tin người gửi tiền cần được trao đổi giữa các cơ chế BHTG, và quá trình bồi thường xuyên biên giới giữa tổ chức BHTG ở nước khách và nước gốc hoặc ngược lại.³⁰ Trong bất kỳ trường hợp nào, khi có một số lượng người gửi tiền đáng kể tại một nước với ngân hàng mà quá trình chi trả do tổ chức BHTG tại nước khác tiến hành, khuyến nghị là các tổ chức BHTG có thỏa thuận về việc xử lý các khoản bồi thường như trên (ví dụ liệu tổ chức BHTG tại nước chủ nhà có trợ giúp tổ chức BHTG nước gốc trong việc phân phối thông tin, yêu cầu đòi bồi thường hoặc thậm chí là thanh toán).

F. Xác thực quá trình chi trả và số tiền chi trả

²⁹ Xem IADI (Tháng Giêng 2011)

³⁰ Như sự đổ vỡ của Icelandic bank Landsbanki Islands đã được minh họa, thậm chí có cả thỏa thuận hợp tác (MOU) và các cơ chế, giao thức giữa các tổ chức bảo hiểm tiền gửi cũng không đảm bảo chắc chắn. Trong trường hợp của Icesave (một chi nhánh của Landsbanki vận hành tại Anh Quốc), các cơ quan chức năng của Anh Quốc cùng với FSCS, đã chi trả đầy đủ cho người gửi tiền của Icesave bằng nguồn lực riêng của họ, với mục đích đòi bồi hoàn từ giới chức Iceland sau. Điều này không nhất quán với MOU ký giữa FSCS và Quỹ bảo đảm cho người gửi tiền và nhà đầu tư Iceland (DIGF), mà cả hai đều đồng ý rằng FSCS sẽ bảo hiểm bổ sung sau khi DIGF bảo hiểm ban đầu. Điều này cho thấy sự cần thiết mà tổ chức bảo hiểm tiền gửi phải có kế hoạch dự phòng bao gồm việc xử lý những tình huống không mong đợi. Ngoài ra, khả năng hiệu lực của những MoU như vậy hay những giao thức như vậy tại một tòa án, cũng như khả năng của các bên ký kết thực hiện đúng cam kết tài chính hoặc tiến hành chi trả, nên được xem xét và đánh giá thường xuyên.

Chức năng chi trả là một trong những công cụ chính mà tổ chức BHTG sử dụng để điều chỉnh niềm tin công chúng trong hệ thống ngân hàng. Khi ứng phó với công chúng, cần định hướng nhận thức liên quan đến sự toàn vẹn, khả năng kiểm soát nội bộ, và các vấn đề quản trị trong quá trình chi trả. Một chức năng quan trọng là xác thực hoặc kiểm toán quá trình chi trả nhằm đảm bảo việc tính toán chính xác số tiền chi trả. Công tác kiểm toán cần phải được thực hiện độc lập, chẳng hạn bởi một cơ quan kiểm toán của chính phủ hoặc một công ty kiểm toán có uy tín vốn không tham gia vào quá trình thiết kế hoặc thực thi một phần hoạt động chi trả. Bản thân hoạt động kiểm toán cũng cần phải được thực hiện theo tiêu chuẩn kiểm toán được phê chuẩn nhằm đưa ra chính kiến về tình trạng kiểm soát nội bộ và sự chính xác của số tiền chi trả.

Thời gian để thực hiện kiểm toán được xem là rất quan trọng vì nó tác động đến khung thời gian thực hiện chi trả. Kiểm toán lý tưởng nhất là nên bắt đầu vào cùng thời điểm khi mà quy trình chi trả bắt đầu. Kiểm toán quy trình chi trả và số tiền chi trả sẽ hỗ trợ cho tổ chức BHTG trong việc đạt được sự tán thành nhanh chóng đối với khiếu nại đòi bồi thường trong quá trình thanh lý. Tổ chức thanh lý có thể phụ thuộc nhiều vào báo cáo kiểm toán, do vậy giảm thiểu số lượng công việc cần xác thực đối với các yêu cầu của tổ chức BHTG, cho phép triển khai sớm các hoạt động.

G. Sẵn sàng vận hành thông qua các bài tập tình huống

Mặc dù cơ sở hạ tầng là rất quan trọng, việc tổ chức BHTG tin rằng tất cả các quy trình chi trả sẽ được thực hiện như kỳ vọng trong một kịch bản “trực tiếp” cũng rất quan trọng. Để làm được điều này, IADI đồng ý kiểm tra theo định kỳ độ sẵn sàng của nghiệp vụ thông qua các bài tập tình huống đối với một số hoặc toàn bộ chức năng chi trả, bao gồm sự sẵn sàng của các ngân hàng trong việc cung cấp thông tin chính xác về người gửi tiền trong khung thời gian quy định.

Mục tiêu của các bài tập tình huống giả định này, nhìn chung nhằm đảm bảo rằng nguồn nhân lực tham gia vào nghiệp vụ chi trả phải được đào tạo đầy đủ, có đủ kiến thức, và có khả năng để nhận biết những chuyển biến tích cực trong quy trình và thủ tục chi trả, và am hiểu về luật pháp; cũng như khả năng và năng lực của các bên tham gia ký kết nhằm thực hiện đúng các cam kết về tài chính của mình hoặc thực hiện chi trả phải được xem xét và đánh giá định kỳ. và rằng hệ thống chi trả trên nền tảng IT có đủ khả năng và chức năng ứng phó với các tình huống thực tế có thể nảy sinh trong suốt quá trình chi trả.

Liên quan đến khả năng và năng lực của nguồn nhân lực, các bài tập giả định tạo cơ hội để xác định mức độ phù hợp của nguồn lực cần cho công tác chi trả và đánh giá khả năng phát huy của các nguồn lực trong và ngoài tổ chức BHTG một cách đồng bộ và hiệu quả. Điều này cũng cung cấp cơ hội đánh giá liệu những hoạt động chi trả theo quy định có thể được thực hiện trong khung thời gian hạn hẹp trong những tình huống khó khăn hay không.

Một bài giả định cũng kiểm tra hệ thống chi trả trên nền tảng IT thông qua nguồn nhân lực trong và ngoài. Khi tổ chức BHTG có thể sử dụng thông tin tiền gửi từ một ngân hàng (thường được bảo mật để đảm bảo thông tin cá nhân và sự tuân thủ các quy định pháp lý về bảo mật ngân hàng), họ có thể xác thực chức năng của hệ thống này khi gặp phải tình huống dữ liệu không tuân thủ những yêu cầu của tổ chức BHTG. Tương tự, tổ chức BHTG có thể

đánh giá thời gian yêu cầu cho xử lý thông tin thông qua toàn bộ quá trình chi trả nhằm khẳng định xem liệu số tiền chi trả có thể được thực hiện chính xác và đúng hạn không.

Cuối cùng, các bài tập tình huống và kết quả rút ra có thể được ban hành như một phần nội dung của chương trình truyền thông của một tổ chức BHTG với mục đích đóng góp vào sự ổn định hệ thống tài chính. Điều này rất quan trọng vì sự công khai thông tin sẽ gây dựng hình ảnh và thương hiệu niềm tin vào tổ chức BHTG cũng như khẳng định cam kết bảo vệ quyền của người tiêu dùng dịch vụ tài chính được tiếp cận các khoản tiền gửi được bảo hiểm của mình.³¹ Nhìn chung, mục tiêu chung để thực hiện các bài tập giả định gồm có:

- Gắn sự tham gia của toàn bộ đội ngũ nhân lực, bao gồm cả nhân lực của các đơn vị cung cấp dịch vụ thuê ngoài, để bảo đảm các chính sách, thủ tục, quy trình, kiểm soát nội bộ và các vấn đề thực tiễn trong quản trị phải được tất cả mọi người hiểu rõ;
- Thử nghiệm các thủ tục và quy định của nghiệp vụ chi trả của tổ chức BHTG, bao gồm hệ thống chi trả trên nền IT, mang tính toàn diện, nhằm đảm bảo tất cả hoạt động tốt để đáp ứng yêu cầu kỳ vọng về khung thời gian đặt ra. Do các bài tập tình huống giả định đặt mục tiêu cho các quy trình thủ tục cụ thể và các chức năng của hệ thống chi trả trên nền tảng IT là rất quan trọng, đặc biệt khi kiểm tra hệ thống theo kịch bản giả định tiêu chuẩn và bất thường nhằm hỗ trợ cho công tác quản lý, đánh giá những rủi ro có thể và không thể tiên liệu trước; và
- Áp dụng các bài học từ bài tập tình huống giả định để điều chỉnh hoặc cải thiện toàn diện chức năng chi trả, đặc biệt nhằm đảm bảo rằng chi trả phải chính xác và đúng hạn. Về góc độ này, các bài tập tình huống định kỳ sẽ cho phép tổ chức BHTG nhận thức rõ mức độ sẵn sàng của nghiệp vụ chi trả từ đó đề ra những giải pháp để cải thiện và giải quyết vấn đề phát sinh tốt hơn.

³¹ Tổng công ty BHTG CDIC (Canada) đã tiến hành rất nhiều chương trình mô phỏng có ghi lại quá trình và các bài học rút ra. IPAB (Mexico) cũng có kinh nghiệm tiến hành chương trình mô phỏng liên cơ quan, hợp tác chặt chẽ với Ngân hàng thế giới.

Tài liệu tham khảo

1. Ủy ban Basel về Giám sát ngân hàng và Hiệp hội BHTG quốc tế, Các nguyên tắc cơ bản phát triển hệ thống BHTG hiệu quả (Basel: BIS), Tháng Sáu năm 2009.
2. Ủy ban Basel về Giám sát ngân hàng và Hiệp hội BHTG quốc tế, Các nguyên tắc cơ bản phát triển hệ thống BHTG hiệu quả: Phương pháp đánh giá tuân thủ (Basel: BIS), Tháng Một năm 2011.
3. Tổng công ty BHTG Canada, Quy chế về những yêu cầu đối với thông tin và hệ thống (Tham khảo: <http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/SOR-2010-292.pdf>) (Ottawa: CDIC), 2010.
4. Tổng công ty BHTG Canada, Quy chế về những yêu cầu đối với thông tin và hệ thống (Tham khảo: http://www.cdic.ca/Data_System_RequirementsV1_0.pdf) (Ottawa: CDIC), 2010.
5. Cariboni, J. và A. Ubaldi, Đánh giá tính hiệu quả của các cơ chế bảo đảm tiền gửi của EU (Ispra: Trung tâm Nghiên cứu chung của Ủy ban châu Âu), 2008.
6. Ban ổn định tài chính. Những thuộc tính chính của các cơ chế xử lý hiệu quả (Basel), Tháng Mười năm 2011.
7. Ban ổn định tài chính. Đánh giá các hệ thống BHTG (Basel), Tháng Hai năm 2012.
8. Nhóm công tác BHTG Diễn đàn ổn định tài chính. Hướng dẫn xây dựng hệ thống BHTG hiệu quả: Báo cáo cuối cùng của Nhóm công tác BHTG (Basel: IADI), 2001.
9. Nhóm công tác BHTG Diễn đàn ổn định tài chính. “Tài liệu thảo luận về cấp vốn ” Hướng dẫn xây dựng hệ thống BHTG hiệu quả Volume II (Basel: IADI), 2001.
10. FSF, Hướng dẫn xây dựng hệ thống BHTG hiệu quả: Báo cáo cuối cùng (Basel: Diễn đàn ổn định tài chính), 2001.
11. Gerhardt, Maria và Karel Lannoo. “Các lựa chọn cải cách các cơ chế bảo vệ tiền gửi tại EU” Tóm tắt chính sách ECRI số 4 (Brussels: Viện nghiên cứu tín dụng châu Âu), tháng Ba năm 2011.
12. Hiệp hội BHTG quốc tế, Tài liệu thảo luận về xây dựng hệ thống chi trả hiệu quả và các quy trình (Basel: IADI), Tháng Bảy năm 2012.

Phụ lục I.

Các giải pháp ứng phó với những khó khăn và thách thức đối với hệ thống chi trả hiệu quả

Khó khăn và thách thức	Giải pháp ứng phó	Tổ chức
Sự phức tạp và quy mô của người gửi tiền	Xây dựng một hệ thống chi trả trên nền tảng IT có khả năng đong đếm và mở rộng	FDIC, FSCS, HKDPB và MDIC
Những định dạng hồ sơ khác nhau do các ngân hàng đề trình	Ban hành các hướng dẫn cho các ngân hàng yêu cầu định kỳ thường niên hoặc tùy theo yêu cầu gửi thông tin về người gửi tiền cho MDIC theo định dạng tệp tin chuẩn	MDIC
	Các ngân hàng được bảo hiểm chịu trách nhiệm cung cấp cho DIA một SCV/ người gửi tiền với định dạng mà DIA yêu cầu.	DIA (Albania)
	FSA đưa ra quy định yêu cầu tất cả các ngân hàng phải giới thiệu một SCV.	FSCS
	Các ngân hàng được yêu cầu nộp cho DIA thông tin về người gửi tiền theo định dạng chuẩn trong vòng 7 ngày	DIA (Nga)
	^B an hành một quy định cuối cùng (Quy định hiện đại hóa quy trình xác định BHTG) yêu cầu các tổ chức được bảo hiểm ³² thực hiện cơ chế cung cấp, cùng với các quy định khác, cho FDIC thông tin tài khoản tiền gửi theo định dạng chuẩn. Các ngân hàng được yêu cầu phải gửi thông tin về tiền gửi được bảo hiểm theo định dạng tệp tin chuẩn của IPAB hoặc theo định dạng tự thiết kế nhưng đảm bảo tuân thủ Quy định về phân loại thông tin liên quan đến tiền gửi được bảo hiểm.	FDIC IPAB
Không tiếp cận được thông tin tiền gửi trước khi đổ vỡ	Luật Tổng công ty BHTG Malaysia quyền tiếp cận không hạn chế thông tin về người gửi tiền bất kỳ lúc nào	MDIC
	Các quyền hạn mới yêu cầu cung cấp kịp thời nhiều thông tin hơn và không chỉ thực hiện trước khi xảy ra đổ vỡ	CDIC-Canada
	Luật ngân hàng 2009 trao quyền hạn cho FSA và FSCS được yêu cầu các công ty được ủy quyền cung cấp thông tin nhằm giúp FSCS thực hiện các chức năng một cách hiệu quả	FSCS
	Đưa vào quy định về cơ chế sẵn sàng chi trả bồi hoàn nhằm đảm bảo tổ chức BHTG có thể nhận được mọi thông tin cần thiết từ các tổ chức thành viên trong vòng 24 giờ kể lúc có thông báo.	SDIC

B

³² Các tổ chức được bảo hiểm – được xác định là bất kỳ tổ chức nhận tiền gửi được bảo hiểm nào với số dư tiền gửi nội tệ tối thiểu 2 tỷ đô la Mỹ và hoặc (1) có hơn 250.000 tài khoản tiền gửi hoặc (2) tổng tài sản trị giá hơn 20 tỷ đô la Mỹ mà không cần quan tâm đến số lượng tài khoản tiền gửi.

Khó khăn và thách thức	Giải pháp ứng phó	Tổ chức
	Ban hành tới tay các tổ chức thành viên hướng dẫn quy định cụ thể định dạng, cấu trúc và nội dung yêu cầu của thông tin mà các ngân hàng phải cung cấp cho HKDPB, bao gồm khung thời gian đối với các loại thông tin sẽ được gửi cho HKDPB.	HKDPB
Không thể thực hiện được các đợt kiểm tra sớm hoặc sơ bộ về các khoản nợ tiền gửi khi tiến hành chi trả	Luật Tổng công ty BHTG trao thẩm quyền cho MDIC thực hiện kiểm tra sớm hoặc sơ bộ thông tin về người gửi tiền.	MDIC
Yêu cầu người gửi tiền phải nộp đơn đề nghị MDIC hoãn quy trình chi trả	Được thay mặt người gửi tiền có quyền đối với số tiền bảo hiểm được chi trả. Điều này giúp giảm gánh nặng về hồ sơ thủ tục giấy tờ đòi bồi thường	HKDPB và MDIC
	Không cần thực hiện bước nộp đơn đòi bồi thường và tự thực hiện quyền thay mặt người gửi tiền	FSCS
Chất lượng thông tin kém và không đầy đủ về người gửi tiền tại các ngân hàng, bao gồm cả thông tin không được cập nhật hay thông tin không chính xác	Thường niên thực hiện xác thực những số liệu tính toán phí của các ngân hàng và yêu cầu các ngân hàng cải thiện chất lượng thông tin và hệ thống thông tin người gửi tiền	MDIC
	Được trao quyền kiểm tra phần mềm của các tổ chức thành viên, các tệp tin dữ liệu và hồ sơ kế toán đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật và yêu cầu của KDIF về thông tin và lưu giữ thông tin về người gửi tiền.	KDIF
	Tiến hành kiểm tra tại chỗ để thử chất lượng thông tin và cơ sở dữ liệu ngân hàng cũng như kỹ thuật kế toán	DIA (Nga)
	Trong các bài tập giả định tình huống hàng năm, xác định các tổ chức thành viên đã sẵn sàng cung cấp đầy đủ và chính xác vào mọi thời điểm cho hệ thống dữ liệu kế toán của các thành viên bằng việc hợp nhất các bảng cân đối tài khoản và xác định ngẫu nhiên tiền gửi của người gửi tiền được lựa chọn trong hệ thống chi trả do SDIC thiết kế gắn với thông tin của tổ chức thành viên	SDIC
	Thực hiện đánh giá sự tuân thủ hướng dẫn về thông tin yêu cầu xác định và chi trả bồi thường của các ngân hàng trên cơ sở ví dụ tiêu biểu, sử dụng tiêu chí dựa trên rủi ro.	HKDPB
	Xây dựng phần mềm thông tin tiền gửi kiểm toán để hỗ trợ IPAB đánh giá sự tuân thủ của các ngân hàng đối với yêu cầu phân loại thông tin tiền gửi được bảo hiểm và thực hiện kiểm tra tại chỗ nhằm thử chất lượng của dữ liệu thông tin ngân hàng.	IPAB
	Cho phép tiếp cận thông tin của các ngân hàng nhằm mục	FSCS

Khó khăn và thách thức	Giải pháp ứng phó	Tổ chức
	đích xác định thông tin SCV.	
Thực hiện hệ thống “trực tuyến” thực thi chức năng liên tục	Ban hành hướng dẫn cho các ngân hàng yêu cầu thường niên phải gửi cho MDIC thông tin người gửi tiền theo định dạng tệp tin chuẩn như một phần trong yêu cầu về nộp dữ liệu tính toán số phí bảo hiểm phải nộp.	MDIC
Lỗi trong xử lý số liệu do con người gây ra	Hệ thống chi trả trên nền tảng IT cung cấp quy trình tự động và liền mạch, để xác thực và đối chiếu, với sự can thiệp tối thiểu bằng phương pháp thủ công	MDIC, FSCS
Thiếu công cụ xác định danh tính để hợp nhất các tài khoản người gửi tiền	Sử dụng số thẻ định danh quốc gia làm công cụ xác định danh tính chính. Bổ sung thông tin về ngày tháng năm sinh và địa chỉ.	MDIC
	Tùy thuộc chủ yếu vào thẻ định danh, hộ chiếu hay số đăng ký kinh doanh tại Hồng Kông làm nguồn thông tin chính để sử dụng như những công cụ định danh duy nhất.	HKDPB
	Quy định các yêu cầu SCV chi tiết để các ngân hàng có thể xác định danh tính và hợp nhất các tài khoản.	FSCS
Luật bảo mật ngân hàng hạn chế tiếp cận thông tin người gửi	Yêu cầu các ngân hàng sử dụng biện pháp bảo vệ hoặc mã hóa đối với thông tin đặc biệt về người gửi tiền khi định kỳ thường niên gửi những thông tin liên quan đến người gửi tiền cho MDIC.	MDIC
Không có chiến lược truyền thông phù hợp để giải quyết các vấn đề với người gửi tiền	Xây dựng một tổng đài tương tác để truy cập SCV của tất cả người gửi tiền với mục đích cung cấp thông tin, bao gồm danh mục các tài khoản tiền gửi và các sản phẩm tiền gửi của mỗi người gửi tiền, tình trạng bảo hiểm của mỗi sản phẩm tiền gửi, bảng cân đối tài sản được bảo hiểm và không được bảo hiểm, tình trạng chi trả và phương thức chi trả sử dụng địa chỉ thư tín của người gửi tiền, vv...Nhân viên của tổng đài sẽ được đào tạo để giải quyết hợp lý các thắc mắc và quan tâm của người gửi tiền. Người gửi tiền cũng có thể tiếp cận thực tiếp các thông tin trên qua internet (có mật khẩu bảo mật).	MDIC
	Tăng cường tiếp cận thông tin kịp thời thông qua trang web “tự phục vụ”.	CDIC-Canada
	Các biện pháp bao gồm một Bản thỏa thuận hợp tác với cơ quan quản lý nhằm điều phối các chiến lược truyền thông trong quá trình chi trả; cung cấp câu hỏi và trả lời cho các nhân viên trực tổng đài, và trang web chi trả có tin nhắn mẫu được chuẩn bị trước.	HKDPB
	Kế hoạch truyền thông dự phòng chi tiết.	FSCS
Không thể hợp	Hệ thống chi trả trên nền IT của MDIC có thể tạo ra SCV	MDIC

Khó khăn và thách thức	Giải pháp ứng phó	Tổ chức
nhất các bảng cân đối tài sản được bảo hiểm và không được bảo hiểm do người gửi tiền đủ điều kiện sở hữu	các bảng cân đối tài khoản được và không được bảo hiểm.	
Không ngu nguồn lực nội bộ để thực hiện chi trả	Sử dụng cơ cấu nguồn lực của một tổ chức ảo (VO) ở đó nhân viên chủ chốt của tổ chức sẽ được các đơn vị cung cấp dịch vụ đặc biệt hỗ trợ, bao gồm các công ty kế toán, các nhà thầu IT, các công ty pháp lý, các đại lý chi trả và các đại lý dịch vụ khách hàng cung cấp các hoạt động liên quan đến chi trả.	HKDPB, FSCS, MDIC và SDIC
Khó khăn trong việc hợp nhất các giao dịch trong quá trình chi trả trung chuyển	Thiết lập các điều kiện làm việc với những nhân viên điều hành hệ thống chi trả để giải quyết các vấn đề liên quan đến các công cụ chi trả trung chuyển.	
Sẵn sàng thực hiện và hoàn tất công tác chi trả	<p>Xây dựng chiến lược tổng hợp, các chính sách, quy trình và thủ tục; xây dựng kỹ năng cốt lõi để thực hiện nghiệp vụ chi trả.</p> <p>Định kỳ có bài tập giả định và bài tập xác thực thông tin tiền gửi, tập huấn và phát triển đội ngũ chuyên môn cũng như đánh giá các chính sách và quy trình thủ tục.</p>	MDIC
	Thực hiện các bài tập giả định hàng năm.	IPAB và SDIC
	<p>Xây dựng các chiến lược, chính sách và quy trình thủ tục toàn diện và xây dựng kỹ năng cốt lõi để thực hiện nghiệp vụ chi trả. Nằm một phần trong quy trình không ngừng nâng cao chất lượng nghiệp vụ để đảm bảo tính sẵn sàng, các bài tập giả định hàng năm và các bài tập xác thực thông tin tiền gửi đào tạo và phát triển đội ngũ chuyên môn cũng như đánh giá các chính sách và quy trình thủ tục.</p> <p>Kế hoạch dự phòng chi tiết phát triển, thực hiện kế hoạch và bài tập mô phỏng với các cấp có thẩm quyền.</p>	CDIC-Canada FSCS
<p>Sự phức tạp của các quy định bảo hiểm bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bù trừ tiền gửi vào các khoản vay; 	<p>Các quy định bảo hiểm được thiết kế với nội dung đơn giản nhằm đảm bảo việc tính toán quyền của người gửi tiền được thực hiện một cách dễ dàng và nhanh chóng, cụ thể:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Không yêu cầu về bù trừ; • Yêu cầu các ngân hàng tính lãi hàng ngày; • Không phân tách các tài khoản đồng sở hữu. Luật Tổng 	MDIC

Khó khăn và thách thức	Giải pháp ứng phó	Tổ chức
<ul style="list-style-type: none"> • Tính lãi cộng dồn được trả; • Tách các tài khoản tiền gửi đồng sở hữu; và • Xác định người hưởng lợi và tỷ lệ sở hữu của các tài khoản ủy thác 	<p>công ty BHTG Malaysia quy định các tài khoản đồng sở hữu là những loại tiền gửi tách biệt và khác nhau. Chi trả được thực hiện theo tên đồng sở hữu của người gửi tiền như quy định trong tài khoản đồng sở hữu; và</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yêu cầu các ngân hàng phải đảm bảo rằng họ có hệ thống quản lý dữ liệu để lưu trữ thông tin tài khoản ủy thác, bao gồm người hưởng lợi và thứ tự kế thừa và rằng những thông tin này phải được cập nhật thường xuyên. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Các yêu cầu về bù trừ đã được gỡ bỏ (và các quy định về tình trạng không có khả năng chi trả được sửa đổi). • Các quy định về điều kiện đủ khả năng được chi trả đã được đơn giản hóa. • Không cần nộp đơn. • Các ngân hàng được yêu cầu cung cấp số liệu về lãi tính đến thời điểm mặc định như một phần trong quy định SCV. • Đối với các tài khoản hưởng lợi và ủy thác, các ngân hàng phải đưa vào các hệ thống của mình. 	FSCS
	<ul style="list-style-type: none"> • HSCS với các tài khoản hưởng lợi và ủy thác, các ngân hàng phải đưa vào các hệ thống của mình trong quy định tài khoản ủy thác/ của khách hàng cho phép tính toán lãi gần đúng đối với các sản phẩm phức tạp. • Các tổ chức thành viên được yêu cầu chỉ báo các tài khoản ủy thác/ vãng lai. HKDPB sẽ yêu cầu lãi người hưởng lợi/ khách hàng từ các chủ sở hữu tài khoản để xác minh sự sở hữu. 	HKDPB
<p>Không thể xác định tình trạng bảo hiểm của các sản phẩm tiền gửi trong quá trình chi trả</p>	<p>Các ngân hàng được yêu cầu xác thực khả năng bảo hiểm của sản phẩm mà ở đó MDIC sẽ xác minh và chứng thực tình trạng bảo hiểm của từng và tất cả sản phẩm tiền gửi trước khi thực hiện chi trả.</p> <p>Người gửi tiền được thông báo về tình trạng bảo hiểm của các sản phẩm tiền gửi tại điểm bán.</p>	MDIC

Nguồn: Diễn cứu của IADI: Kinh nghiệm của MDIC trong thiết kế và xây dựng hệ thống chi trả hiệu quả. Tài liệu tuyên truyền: Khảo sát của IADI về các hệ thống chi trả hiệu quả

Phụ lục II.

Xây dựng hệ thống chi trả hiệu quả và các quy trình: Tài liệu thảo luận của IADI

http://www.iadi.org/docs/Discussion_paper-Developing_Effective_Reimbursement_Systems_a.pdf



International Association
of Deposit Insurers

Tháng 11/2012

**HƯỚNG DẪN NÂNG CAO
VỀ
PHÁT TRIỂN HỆ THỐNG
BẢO HIỂM TIỀN GỬI HIỆU QUẢ
Hệ thống và Quy trình chi trả**

Tài liệu hướng dẫn

Thực hiện bởi Ủy ban Nghiên cứu và Hướng dẫn
Hiệp hội BHTG quốc tế

C/O BANK FOR INTERNATIONAL SETTLEMENTS
CENTRALBAHNPLATZ 2, CH-4002 BASEL, SWITZERLAND

TEL: +41 61 280 9933 FAX: + 41 61 280 9554

WWW.IADI.ORG

(Đơn vị chuyển ngữ: Phòng NCTH & HTQT, Bảo hiểm tiền gửi Việt Nam)