

info

III(20) nr. 2 / 2013

Procesul de plată a compensațiilor - exemple din practica internațională

Procesul de plată a compensațiilor - exemple din practica internațională

Pentru o înțelegere mai bună a principiilor unui proces eficient de plată a compensațiilor, continuăm prezentarea din numărul precedent al buletinului informativ cu câteva exemple de situații practice ale unor scheme de garantare a depozitelor care s-au confruntat cu procese de plată a compensațiilor sau care au efectuat simulări ale acestora.

Unul din exemplele cele mai relevante și de dată recentă este cazul schemei de garantare a depozitelor din **Ungaria**. NDIF (National Deposit Insurance Fund) s-a confruntat cu despăgubirea clienților băncii *Soltvadkert Savings Co-operative Bank*, față de care HFSA (*Autoritatea de Supraveghere Financiară din Ungaria*) a dispus, la 1 iunie 2012, retragerea licenței operaționale a băncii și inițierea dizolvării voluntare a acesteia. Procesul de plată a compensațiilor a fost cel mai rapid din istoria NDIF, în cursul acestuia fiind despăgubiți 15.334 deponenți, care au primit o sumă totală de 33 miliarde forinți maghiari (aproximativ 120 milioane euro), sumă echivalentă cu o treime din activele NDIF calculate la valoarea pieței din acea perioadă.

Cea mai mare parte a plăților (98,4%) au fost efectuate într-un termen de două ori mai scurt decât cel prevăzut legal (20 de zile lucrătoare). Deponenții asupra cărora nu a existat niciun dubiu cu privire la eligibilitatea acestora, în număr de 14.022 persoane, au primit compensațiile aferente depozitelor într-un termen de doar 7 zile lucrătoare.

Acest proces rapid a fost posibil datorită următorilor factori:

- buna colaborare dintre NDIF și HFSA, formalizată printr-un acord de cooperare în baza căruia HFSA a avertizat de timpuriu NDIF de măsurile luate cu privire la bancă (începând cu februarie 2012);
- verificarea la sediul băncii a evidențelor privind depozitele și luarea de măsuri pentru îmbunătățirea calității datelor despre depozite și asigurarea existenței unei situații centralizate corecte pentru fiecare deponent. Această verificare s-a desfășurat în conformitate cu cadrul comun stabilit de HFSA și NDIF prin acordul de cooperare;
- pregătirea în timp util pentru efectuarea în bune condiții a plății compensațiilor (asigurarea resurselor interne și externe, transmiterea datelor și informațiilor necesare altor instituții partenere implicate în derularea plății compensațiilor, actualizarea procedurilor de lucru, efectuarea achizițiilor publice necesare.

Din punct de vedere tehnic, au existat trei metode simultane de plată a compensațiilor:

- compensațiile către toate companiile, precum și către persoanele fizice beneficiind de compensații mai mari de 5 milioane de forinți maghiari au fost plătite prin intermediul OTP Bank, care a avut rolul de agent de plată. A fost deschis câte un cont tehnic pentru fiecare deponent pe baza listei transmise de NDIF, care a transferat apoi sumele aferente compensațiilor în conturile deschise, lăsând deponenților decizia de a retrage numerar, de a plasa compensațiile într-un alt cont la OTP Bank sau de a le transfera la o altă bancă din Ungaria;
- pentru persoanele fizice cu depozite între 1 milion și 5 milioane de forinți maghiari, au fost emise carduri speciale (*NDIF Deposit Insurance Card*) care au putut fi folosite în rețeaua Poștei Ungare sau în sucursalele și la bancomatele OTP Bank;
- persoanele fizice cu depozite de maxim 1 milion de forinți maghiari au primit compensațiile prin mandat poștal.

În ceea ce privește comunicarea cu deponenții în timpul procesului de plată a compensațiilor, pe lângă postarea pe website a unui banner unde se puteau găsi informații aferente plății compensațiilor, NDIF a utilizat serviciile unui *call centre* disponibil non-stop și proiectat să suporte 50.000 de apeluri. Cu toate acestea, serviciul nu a fost atât de solicitat cum se credea, în final înregistrându-se mai puțin de 3.500 de apeluri.

Numărul mediu al vizitatorilor website-ului NDIF a fost destul de ridicat. În total, aproximativ 10.000 de utilizatori au descărcat 55.000 de pagini în perioada de 20 de zile lucrătoare cât a durat procesul de plată a compensațiilor.

În **Marea Britanie**, FSCS (Schema de Compensare pentru Servicii Financiare) s-a adaptat, de asemenea, la noile cerințe ale directivei UE privind schemele de garantare a depozitelor, de la 1 ianuarie 2011 fiind implementat termenul de plată a compensațiilor de 20 de zile lucrătoare. Cu toate acestea, obiectivul declarat public de FSCS este de a plăti compensații majorității deponenților într-un termen de 7 zile.

Pentru ca procesul să poată fi derulat atât de rapid, au fost implementate o serie de măsuri de susținere a FSCS.

Astfel, printr-un amendament la legea bancară, practicienilor în insolvență li s-au impus două obiective majore. Primul are în vedere colaborarea strânsă cu FSCS pentru a asigura, în cel mai scurt timp posibil, fie transferul conturilor deponenților eligibili la o altă instituție financiară, fie plata

compensațiilor de la/în numele FSCS. Cel de-al doilea obiectiv este lichidarea băncii și obținerea celor mai bune rezultate pentru creditorii acesteia.

Lichidatorul are obligația de a furniza FSCS situațiile centralizate pentru fiecare deponent, precum și orice alte date necesare în procesul de plată a compensațiilor.

În legătură cu situațiile centralizate ale deponenților, trebuie menționat că acestea au fost introduse obligatoriu de la 31 decembrie 2010, anterior acestei date neexistând o astfel de evidență.

Pentru instituțiile cu peste 5.000 de conturi deținute de deponenți eligibili, aceste situații centralizate trebuie menținute în format electronic, în timp ce micile cooperative de credit pot opera în continuare evidențele pe suport hârtie. La solicitarea FSCS, toate situațiile centralizate trebuie transmise de către instituțiile financiare în termen de cel mult 72 de ore.

Toate instituțiile financiare au beneficiat de un termen de 18 luni pentru a implementa această cerință, iar FSCS și Autoritatea pentru Servicii Financiare din Marea Britanie (FSA) au efectuat verificări ale modului în care sunt respectate prevederile legale.

În cazul în care există depozite a căror situație nu este clară (de exemplu, în cazul unor diferende între deponent și bancă, a existenței unor adrese invalide sau suspiciuni de fraudă, precum și în cazul conturilor al căror beneficiar nu este identificat, cum ar fi conturile fiduciare), instituțiile financiare trebuie să marcheze în mod corespunzător situațiile centralizate ale deponenților în cauză.

Se urmărește astfel ca plata compensațiilor să se efectueze în termen de 7 zile pentru deponenții ale căror situații centralizate nu sunt marcate și în 20 de zile pentru restul, cu unele excepții pentru care este necesară o investigație mai amplă.

FSCS utilizează cecurile ca instrumente de plată a compensațiilor, externalizând emiterea acestora către doi operatori. O altă variantă pentru sumele mici este utilizarea serviciilor rețelei Poștei britanice. De asemenea, se are în vedere implementarea unui sistem de plăți electronice prin intermediul internetului.

În vederea îndeplinirii obiectivului de realizare a plăților de compensații în termen de 7 zile, au mai avut loc o serie de alte modificări ce privesc:

- accesul FSCS la informațiile relevante ale instituțiilor financiare și ale autorității de reglementare;
- renunțarea la compensarea creanțelor deponenților asupra instituției de credit cu cele pe care instituția de credit le are asupra deponenților în cauză;

- eliminarea utilizării cererilor deponenților pentru obținerea compensațiilor și efectuarea plăților de către FSCS fără o solicitare prealabilă din partea deponenților;
- eliminarea aproape în totalitate a excluderilor de la garantare, cu excepția marilor companii;
- asigurarea accesului FSCS la lichidități, în special având în vedere că FSCS este o schemă cu finanțare ex-post, la care instituțiile participante contribuie după producerea evenimentului de indisponibilizare a depozitelor. Finanțarea adecvată este o condiție fundamentală pentru orice schemă de garantare a depozitelor, indiferent de viteza de plată a compensațiilor. În prezent, FSCS se poate împrumuta de la Fondul Național pentru Împrumuturi și de la Oficiul pentru Datorie Publică, având în acest fel acces la sume mari pentru finanțare.

O altă experiență de luat în considerare este cea a schemei de garantare a depozitelor din **Canada**, care este o corporație federală deținută de stat, fondată în anul 1967. De-a lungul timpului, Canada Deposit Insurance Corporation (CDIC) a cunoscut multe schimbări ale mandatului său, cele mai notabile în anul 1987, când simplei plăți de compensații i s-au adăugat atribuții în direcția minimizării pierderilor sale în cazul intrării în dificultate a băncilor, iar în ultimii ani și competența de a implementa instrumentul de tip "bancă-punte" ca măsură de a menține stabilitatea financiară în cazul în care o bancă membră nu mai este viabilă.

De la înființare, CDIC a fost martoră a 43 de insolvențe ale instituțiilor de credit, 24 dintre acestea fiind soluționate prin plata de compensații către deponenții garantați și lichidarea instituțiilor de credit. În total, CDIC a plătit despăgubiri de 5,4 miliarde dolari canadieni.

În prezent, CDIC monitorizează și evaluează riscurile băncilor membre, gestionându-le astfel încât să minimizeze probabilitatea producerii unui faliment. De asemenea, CDIC se preocupă de pregătirea pentru o eventuală intervenție de plată a compensațiilor în situația în care o instituție de credit intră în faliment în ciuda eforturilor CDIC.

Planul pentru situații neprevăzute presupune cinci elemente esențiale:

- * guvernanta – printr-un set de politici care stabilesc roluri și responsabilități pentru angajații companiei, inclusiv pentru membrii consiliului de administrație,
- * resursele umane – angajații CDIC, dar și profesioniști din exterior,
- * sistemele – sisteme informatice sigure care permit livrarea de servicii oriunde în Canada,
- * procesele – modificate în permanență în vederea oferirii unor servicii îmbunătățite deponenților și

- * bazele de date – supuse cerințelor de confidențialitate.

Având în vedere rolul fundamental al tehnologiei informației pentru realizarea unui proces eficient de plată a compensațiilor, CDIC a dezvoltat un sistem de rambursare numit ROADMAP, numele acestuia fiind acronimul pentru operațiunile propriu-zise realizate de aplicația computerizată: **R**apoarte, **R**ăspunsul Operatorului, **A**justări, **I**ncărcare **D**ate, **M**entenanță, **A**gregare și **P**lată. Acest sistem este testat periodic prin simulări, urmărindu-se îmbunătățirea acestuia, în special pentru a-i crește capacitatea și viteza de acțiune.

CDIC mai dispune de un generator de date, folosit special pentru simulări și teste, care se numește FIPS (Financial Institution Payout Simulator) – Simulator pentru plăți de compensații la instituțiile financiare. Acesta generează informații sintetice despre deponenți și produse bancare cu caracteristici similare situațiilor reale. Pentru date se pot introduce parametri, cum ar fi numărul și tipul produselor bancare, numărul de conturi și de deponenți. Întrucât în cadrul simulărilor pot fi generate și date incomplete și incorecte, angajații CDIC pot fi confrunțați cu diverse situații dificile care pot apărea odată cu falimentul unei bănci, ceea ce necesită o stare permanentă de vigilență din partea acestora.

CDIC a stabilit o serie de cerințe tehnice privind colectarea datelor despre deponenți direct de la bănci într-un format specific, ceea ce ar permite determinarea depozitelor garantate în cursul unui sfârșit de săptămână atât în cazul lichidării, cât și al înființării unei bănci-punte.

În cazul insuficienței resurselor proprii, CDIC poate apela la o linie de credit din partea Guvernului canadian.

În **Malaezia**, schema de garantare a depozitelor - MDIC (Malaysia Deposit Insurance Corporation) a început proiectul de realizare și implementare a unui sistem IT de rambursare a depozitelor la doi ani de la înființare, procesul durând până în anul 2011 și având trei faze.

Prima fază s-a desfășurat în 2007 și s-a concentrat asupra proiectării sistemului, a strategiilor și a modului de acțiune.

Celelalte două faze s-au desfășurat simultan în perioada 2008-2011 și au vizat dezvoltarea sistemului informatic de rambursare și revizuirea legislației, a politicilor și a procedurilor necesare pentru a susține funcționarea sistemului de rambursare a depozitelor.

Primul pas a fost formarea unui grup de lucru din diferite divizii ale MDIC care să stabilească

modalitățile de derulare a procesului de plată a compensațiilor,

Unul dintre elementele esențiale a fost crearea unui sistem IT care să proceseze informațiile despre deponenți primite de la băncile membre, plecând de la dezideratul ca timpul pentru calcularea compensației cuvenite fiecărui deponent să fie scurtat la minim, iar procesul de rambursare să fie unul rapid și eficient. Așadar, a fost alcătuită o listă de caracteristici ideale pe care sistemul ar trebui să le aibă:

- să fie capabil să proceseze informațiile despre deponenți în termen de maxim de 48 de ore după ce sunt primite de MDIC de la banca în faliment;
- să fie utilizabil în orice moment și să poată fi ajustat cu ușurință;
- să fie complet automatizat și cu intervenții manuale minime de introducere a datelor despre deponenți;
- să aibă o singură bază de date robustă și integrată, care să poată fi accesată simultan online de un număr mare de utilizatori autorizați;
- deponenții trebuie să aibă acces online la informații despre plata compensațiilor și la detalii despre stadiul procesării compensațiilor aferente depozitelor individuale ale acestora;
- cea mai mare parte a pregătirilor pentru plata compensațiilor să fie realizate anterior producerii falimentului băncilor.

Odată stabilite aceste caracteristici, MDIC a efectuat o serie de documentări și analize, unele dintre acestea fiind realizate în colaborare cu Banca Centrală a Malaeziei și instituțiile de credit participante.

Analizele întreprinse au scos la iveală o serie de impedimente și provocări în construirea sistemului de rambursare dorit, precum: slaba calitate a informațiilor despre deponenți din evidențele băncilor participante, incapacitatea băncilor de a oferi informațiile necesare în timpul dorit, utilizarea de către bănci a unor formate diferite cu informații despre deponenți, dificultatea reconcilierii situațiilor tranzitorii, lipsa de experiență a MDIC în efectuarea plăților de compensații, prevederile legale privind secretul bancar, timpul necesar pentru determinarea beneficiarilor unor conturi fiduciare, complexitatea regulilor aplicabile pentru calcularea compensațiilor.

În vederea rezolvării problemelor identificate și a asigurării condițiilor necesare unui proces prompt și eficient de plată a compensațiilor, legislația MDIC a fost modificată și completată astfel încât să obțină acces în orice moment la informațiile despre deponenți, să aibă autoritatea de a face verificări timpurii ale depozitelor la băncile la care devine

iminentă intervenția MDIC, să aibă autoritatea de a emite reguli privind procedurile de plată dacă acestea au rolul de a grăbi procesul de rambursare, precum și capacitatea de subrogare în drepturile deponenților.

În faza următoare, grupul de lucru a stabilit faptul că sistemul informatic trebuie să fie automat și integrat și să includă 5 module funcționale specifice. Acestea sunt :

- a. DLIMS – *Depositors Liability Information Management System*, care să proceseze datele despre deponenți și să genereze listele finale de plată;
- b. PRS – *Product Registry System*, care să cuprindă toate tipurile de depozite oferite de băncile membre MDIC, cu precizarea eligibilității acestora;
- c. DSMS – *Depositors Support Management System*, pentru a permite operatorilor de la call centre să acceseze informațiile despre deponenți;
- d. PPMS – *Payout Payment Management System*, care asigură procesarea plăților de compensații prin diferite metode, fie că este vorba despre emiteri de cecuri, transfer de depozite de la o bancă la alta sau plăți prin bancomate;
- e. RMS – *Request Management System*, care interacționează cu celelalte sisteme și care procesează solicitări ale deponenților primite prin DSMS sau call centre.

La prima testare a sistemului IT au fost folosite 200.000 de depozite fictive, generate special pentru simularea care a durat 6 săptămâni. Ulterior, a avut loc o altă simulare, de data aceasta cu 20 de milioane de conturi fictive.

Bibliografie:

- Orientări generale pentru dezvoltarea unui sistem eficient de plată a compensațiilor, IADI, 2012
- Sumar al experienței schemei de garantare a depozitelor din Ungaria privind plata compensațiilor în cazul băncii Soltvadkert Savings Co-operative Bank, octombrie 2012

Reproducerea integrală sau parțială a publicației este interzisă, iar utilizarea datelor în diferite lucrări este permisă numai cu indicarea sursei.

FGDB nu își asumă responsabilitatea pentru nicio părere, analiză sau interpretare exprimată de terți pe baza datelor prezentate în această publicație.