

論著與分析

「問題及倒閉要保機構之處理案例與經驗」 國際研討會紀實（上）

本公司清理處

前言

有效存款保險制度核心原則 14 及 15

（倒閉金融機構處理機制及賠付存款人）

壹、IADI 有效存款保險制度核心原則

貳、核心原則 14 及 15

參、辨識落差並改善存保制度

英國存款賠付與溝通

壹、英國存款賠付機制

貳、與存款人溝通

菲律賓存款賠付與溝通經驗

壹、PDIC 十年回顧

貳、PDIC 各項措施

參、未來展望

巴西存款保險機構理賠案例

壹、巴西存款保險機構(Fundo Garantidor de Creditos, FGC) 簡介

貳、FGC 理賠案例

參、理賠案例之經驗省思與行動方針

俄羅斯賠付轉為數位化之前景與挑戰

壹、現行賠付模式

貳、挑戰

參、賠付模式轉變

肆、問與答

前言

2008 年爆發全球金融危機後，有鑑於穩定金融秩序及保障存款人權益之重要性，國際存款保險機構協會 (IADI) 發布「有效存款保險制度核心原則」，成為存款保險之國際標準，其中針對改善停業機構處理模式及快速賠付存款人機制均訂定專則，供全球存款保險制度遵循，各國並據以制訂或修訂其國內法規，以期與國際規範接軌。中央存款保險公司為因應此國際趨勢，特於 2018 年 11 月 27 日至 29 日舉辦 IADI 亞太區域委員會技術協助研討會，主題為「問題及倒閉要保機構之處理案例與經驗」。

本研討會特針對上開主題，透過實際個案研討方式，探討存款保險制度如何在問題要保機構倒閉時，得以快速賠付存款人及所面臨之挑戰；另討論如何運用多元化之處理機制，包括：過渡銀行、購買與承受及提供財務協助等方式，有效處理問題要保機構，以達維護金融安定之政策目標。研討會第一場次首先邀請 IADI 秘書長 Mr. David Walker 就研討會進行方式及「有效存款保險制度核心原則」14 及 15 概要說明如下：

- 一、本研討會目的係探討有效存款保險制度核心原則 (Core Principles for Effective Deposit Insurance Systems)¹⁴ 和 15，有關問題及倒閉金融機構處理機制及賠付存款人所需的流程和政策。
- 二、討論重點：第一天講座重點為賠付的有效溝通及快速賠付，以及賠付的技術和挑戰。第二天講座側重在讓簡報者分享該國在處理問題銀行方面的經驗包括過渡銀行、購買和承受交易以及財務援助等處理方式。
- 三、本研討會次要目標是促進與會者間積極交流，並分享各國做法和經驗。

有效存款保險制度核心原則 14 及 15 (倒閉金融機構處理機制及賠付存款人)

壹、IADI 有效存款保險制度核心原則

- 一、2009 年 6 月巴塞爾銀行監理委員會 (BCBS) 與國際存款保險機構協會 (IADI) 共同發布「BCBS-IADI 有效存款保險制度核心原則」（以下稱核

心原則)，2010 年 12 月並發布核心原則之遵循評估方法論 (Methodology for Compliance Assessment)。

二、核心原則修正案於 2014 年 9 月對外公開諮詢，依諮詢意見再修正後，全案於 10 月獲得 IADI 第 43 屆執行理事會通過。IADI 嗣於 11 月正式發布新修正之有效存款保險制度核心原則及其遵循評估方法論。該修正核心原則於 2015 年 1 月獲金融穩定委員會 (FSB) 確認，並更新於「健全金融體系主要標準」。

IADI 有效存款保險制度核心原則

主要特性	16 項核心原則
●2009 年研議；2014 年修正。 ●納入存款保險機構最佳做法以及國際清算銀行、國際貨幣基金、世界銀行和歐洲存款保險機構論壇等組織意見。 ●反映在過去金融危機中吸取的經驗教訓。 ●正用於存款保險機構自我評估，國際貨幣基金及世界銀行並將存款保險列入各國金融部門評估計畫之評估項目及金融穩定委員會同儕評估。	1. 公共政策目標
	2. 存保機構職責及權權
	3. 存保機構之治理
	4. 與其他金融安全網成員之關係
	5. 跨國議題
	6. 存保機構在緊急應變計畫與危機管理之角色
	7. 要保資格
	8. 保障範圍及額度
	9. 存保資金來源與運用
	10. 存保制度之公眾意識
	11. 法律保障
	12. 對倒閉機構應究責人員之處理
	13. 及早偵測與干預
	14. 倒閉金融機構處理機制
	15. 賠付存款人
	16. 資產回收

貳、核心原則 14 及 15

一、原則 14：倒閉金融機構處理機制

有效之倒閉金融機構處理機制^(註 1)應使存款保險機構能妥善保護存款人及促

進金融穩定。法律面應包括特殊處理機制。其必要條件如次：

- (一)存款保險機構應可獨立運作且具備充足資源，以執行與其職責相符之倒閉金融機構處理權限。
- (二)倒閉金融機構之處理機制應具備廣泛權限及處理方式，使所有金融機構均可有效處理。
- (三)當金融安全網成員對倒閉金融機構均有處理權責時，每一成員之目標、職責及權限須以法律明確規範，彼此間無顯著落差、重疊或不一致，且應建立明確合作機制。
- (四)倒閉金融機構之處理及對存款人保護方式不侷限於對存款人辦理賠付。處理權責機關應具備有效處理工具，以維護金融機構重要功能並有效處理倒閉金融機構，包括但不限於：撤換金融機構資深管理人員、終止合約、移轉及出售資產與負債、資產減計或以債作股及設立暫時性過渡機構等。
- (五)處理程序中應有一項或多項具處理彈性之方式，使其成本可小於預估以清算程序處理回收後之成本。
- (六)倒閉要保機構處理程序須遵循明確之債權受償順位，規範保額內存款免於承擔損失，並由要保機構股東先承擔損失。
- (七)處理機制不因存款人之國籍或居住地不同而有差別待遇。
- (八)處理機制應可排除擬推翻對倒閉金融機構處分措施的相關法律行動，法院不得推翻處分措施，對有效的法律救濟僅限於給予金錢賠償。
- (九)依處理機制採行之處理措施（例如存款賠付）應使存款人可儘早取回其存款。

二、原則 15：賠付存款人

存款保險制度應能使存款人於金融機構倒閉後快速取得要保存款，以利金融穩定。啟動賠付之程序應清楚且明確。其必要條件如次：

- (一)存款保險機構應有能力在 7 個工作日內完成對大多數存款人之賠付。如無法達成上開目標，應訂定可達成目標之計畫。

(二) 可行之賠付計畫應：

1. 訂定明確的執行時程 (例如 2 年內)；
2. 以相關法規、制度及程序為基礎；
3. 有清楚且可衡量之成果。

(三) 倘須延長賠付時程，存款保險機構可採墊付、暫付款或緊急支付部分款項等方式因應。

(四) 為迅速辦理賠付，應賦予存款保險機構下列權限：

1. 可隨時取得存款帳戶資料，包括得要求要保機構依其規定格式建立存戶資料，以利迅速賠付；
2. 存款保險機構應可事先查核 (自行實地查核或與主管機關共同為之) 金融機構存款帳戶資料，且可測試要保機構資訊系統及資料，確保可及時產出存款紀錄；
3. 可提供多種賠付方式 (包括：支票、轉帳、代理賠付、現金支付及停業金融機構以購買與承受交易之存款移轉)。

(五) 存款保險機構應具備及時辦理賠付之能力，包括：

1. 適當資源及經過訓練的人員 (內部人員或外包) 以執行賠付任務，並應提供賠付相關文件及工作手冊；
2. 可正確且有系統處理存款人資料之資訊系統；
3. 停業前及停業後應辦事項，應明列於文件或工作手冊；
4. 情境規劃及模擬演練，包括與監理機關或問題金融機構處理權責機關共同模擬演練要保機構停業。

(六) 應就倒閉金融機構處理為事後檢討，檢視並分析賠付程序 (包括處理程序) 合宜與否。

(七) 賠付程序應由獨立單位或人員定期審核，確保適當內部控制程序。

(八) 如保額內存款可與逾期債務 (或到期債務) 抵銷，辦理抵銷應即時為之且不延宕對存款人賠付或影響金融穩定。

(九)應與相關機構及清算人 (liquidators) 安排分工或簽訂協議，確保相關移轉事項可妥適、一致且及時處理。

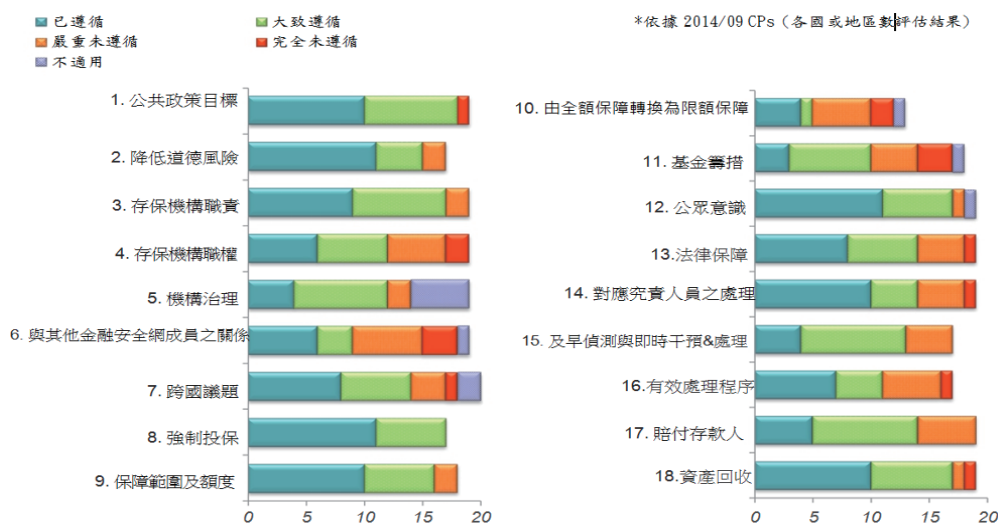
(十)存款保險機構如未擔任清算人，法規應明定清算人應與存款保險機構合作，以利賠付作業進行。

參、辨識落差並改善存保制度

核心原則遵循性評估是一項有效工具，旨在提供各國家或地區 (jurisdictions) 執行、檢視或積極改善其存保制度。外部單位辦理評估時，會依循下列之五級分類：

- 一、已遵循 (Compliant)：指所有必要條件皆已符合且無重大缺失。^(註2)
- 二、大致遵循 (Largely compliant)：指僅發現次要缺失，且主管機關得於規定期間內達到「完全遵循」。
- 三、嚴重未遵循 (Materially non-compliant)：指具有不易改善之重大缺失。
- 四、完全未遵循 (Non-compliant)：指未實質執行核心原則。
- 五、不適用 (Not applicable)：指基於存款保險制度結構、法律及制度特性，該條件不予以納入考量。

以下係依據 2014 年 9 月版核心原則，各國或地區對其存款保險制度遵循核心原則之評估結果。



英國存款賠付與溝通

壹、英國存款賠付機制

一、存款人保障

英國存款保險制度演進過程：1973 年至 1975 年間次級金融危機發生時，存款人之存款由其他收受存款機構共同組成「救生艇」(life-boat) 保障，換言之，倒閉銀行之存款債務係由其他存款機構共同負責承受，消弭金融消費者對銀行之負面印象，避免對該產業造成衝擊。其後於 1979 年，英國銀行法增訂存款保障機制，並於英格蘭銀行成立存款保障委員會 (DPB)。另於 1987 年之 Further Banking Act 銀行法提高存款保險保障額度。

二、存款保障計畫指令 (DGSD)

歐盟委員會於 1994 年推動存款保障機制指令 (Deposit Guarantee Scheme Directive, DGSD)，此項指令並非會員國之國法，無法直接適用，需由各會員國先將指令內容增訂於法令後予以遵行。DGSD 之保障內容為各會員國對存款人保障之最低限度，會員國在其管轄範圍內至少需有一項存款保障計畫，以保護存款人並降低銀行擠兌風險。

DGSD 規定之最低保障限額為 20,000 歐元，並於存款人得請求時起（非停業日）三個月內賠付；英國之 DGSD 內容略修正為自停業日起（早於得請求之日）三個月內應辦理賠付，惟每次得延長三個月，可延長兩次，共計九個月，係因當初英國並無賠付經驗，預計辦理時間較長。

DGSD 已於 2010 年修訂，推動於 7 個工作日內辦理賠付及最低保障限額 100,000 歐元或其他等值貨幣（於英國約為 85,000 英鎊）。各會員國預計於 2024 年由開始適用新版 DGSD。另外，亦增加對金融消費者之揭露事項，例如保障對象、保障範圍等。

三、FSCS 與北岩銀行

北岩銀行為英國逾百年來第一次發生之擠兌事件，銀行大排長龍之情景令人

十分驚訝。存款保障依金融服務賠付機制 (Financial Services Compensation Scheme, FSCS) 為分段式，存款餘額低於 2,000 英鎊 (含) 者賠付 100%；餘額逾 2,000 英鎊部分則保障 90%，惟該部分最高保障額度為 33,000 英鎊。爰存款保障最高負擔額度為 31,700 英鎊 ($2,000 \times 100\% + 33,000 \times 90\%$)。根據調查，於北岩銀行事件，很多存款人係為避免因共保條款需承受部分存款損失，進而急於提領存款。

此外，當時賠付期間過長 (如前所述為三個月，並得予延長)，且因英國久無銀行倒閉之例，認為用不到存款保險，對 FSCS 之存在未為宣導，致存款人及金融消費者並不瞭解存款保險制度及其功能，亦為擠兌之原因。

因以賠付方式處理對金融業之負面衝擊過大且需時過久，最終選擇以國有化方式處理北岩銀行 (2008 年 2 月)。

四、FSCS 與銀行危機

在金融危機期間，FSCS 向英國政府借款逾 210 億英鎊，用於處理 Bradford and Bingley、Heritable Limited、Kaupthing、Singer 及 Friedlander、Icesave 以及 London and Scottish 銀行等機構。Bradford and Bingley 採取移轉存款方式，其他如 Heritable Limited、Kaupthing、Singer 及 Friedlander 等銀行之處理是移轉部分存款給其他銀行，另外信託帳戶之部分，因受益人尚未確定，需先寄發書面文件確認歸屬，其後才能賠付。在此期間，即使 FSCS 已規劃出新賠付選項，整體賠付作業仍需耗費數周時間。

金融危機期間，最高保額先調高至 35,000 英鎊，並於 2008 年 10 月繼續調整至 50,000 英鎊，不過最有效之措施還是政府出面保證。當時歐洲各國普遍面臨金融危機，網路科技加劇資金移轉速度及金額。然而當英國宣布全額保障，資金隨即回流。

除傳統賠付方式外，英國也首次採用網際網路辦理賠付，因為需進行資安測試，首次規劃準備時間約五至七週，然後透過網路賠付至存款人其他銀行之帳戶。可能因無前例，加上網路詐騙之預防及垃圾訊息之過濾等干擾因素，很多存款人未能接收到發出之簡訊或 email，需重覆通知或確認；另外，即使收到訊息，約有 10% 之存款人不記得密碼，需額外進行查詢及確認，流程相當複雜。

2009 年銀行法特別清理機制，賦予清理職權。

在此特別補充，對於規模不大之機構，較不會運用清理制度，小機構之首選退場策略是破產程序。先由 FSCS 對要保存款予以賠付或移轉存款（2017 年 10 月最高保額 85,000 英鎊），剩餘部分則依一般破產程序處理至完結。

五、符合要件之機構

依英國審慎監理局 (Prudential Regulatory Authority, PRA) 訂定之存款人保護準則第 3.2 條，FSCS 對符合下列要件之存款應予賠付：

- (一) 收受存款之機構為要保機構，或於不得繼續收受存款前所收受之存款。
- (二) 該機構收受之存款未受英國以外存款保障制度所保障。

六、Unavailable deposit

依 PRA 存款人保護準則之定義，Unavailable deposit 指要保機構符合下列原因依法令或契約應付而未付之存款：

- (一) 依存款保障相關規定，由 PRA 或 FSCS 認定該要保機構財務困難而無法支付，或
- (二) 依法院之裁定，該機構財務狀況得停止支付。

一旦 FSCS 或法院決定該機構已支付不能開始辦理賠付，該項決定於事後不得經任何程序予以推翻。債權人僅得透過法院請求金錢賠償。

七、存款保障

FSCS 對存款保障之核心措施有二：

- (一) 以賠付方式處理信用合作社等小型機構。此方式之運用較以往頻繁，日常也會進行賠付演練。
- (二) 預為準備以確保大型機構之處理。

FSCS 之賠付作業於 7 個日曆天內處理完大部分存款，剩餘部分於 20 個工作日內完成。此外其賠付作業亦具有下列特徵：

- (一) 大部分採自動化流程。

- (二)主動辦理賠付，存款人無需另外申請。
- (三)委聘外部機構擴大服務功能。
- (四)運用 Single customer view(SCV) 辦理賠付。
- (五)與 PRA 密切連繫，確保儘快取得倒閉機構資訊。
- (六)與相關機構合作以提高 SCV 資料品質。
- (七)需以要保機構提供之 SCV 資料辦理賠付。
- (八)破產機構人員（IP）必須盡其所能協助 FSCS 履行其職能。依 2009 年銀行法第 999 條，IP 之職責之一是與 FSCS 合作，以確保對每一存款人得以儘速辦理移轉存款或取得 FSCS 之賠付。

八、存款之主要議題 -SCV 之重要性

SCV 是從存款收受機構取得，依個別存款人所有存放款資料彙整之存款總金額。FSCS 會以內部系統加以檢驗，以確保 SCV 資料符合賠付之需。所有存款人都必須篩選，並於必要時進行進一步檢查，然後才能賠付。以人工方式將資料輸入賠付系統，可以降低委外辦理之風險。為符合 DGSD 之要求，FSCS 近日已有新版作業程序。

九、賠付之申領方式 -FSCS 迄今之發展

自 2011 年起，FSCS 運用快速且正確之賠付程序，處理 51 家信用合作社及一家銀行，提高存款人信心，大多數之存款人在要保機構停業後 7 天內獲得賠付，其餘之存款人也都在 20 天內賠付完畢。自 2011 年迄今，FSCS 共計賠付 64,151 名存款人，賠付總金額為 63,593,197.62 英鎊，平均每位存款人獲賠 987.40 英鎊。超過 80% 之客戶是透過直通式 (straight-through) 途徑取得賠付款。

截至目前為止，如何取得存款人之正確地址，為每次賠付都會遇到之問題。

十、FSCS 與存款保障相關之日常業務

- (一)平時與 PRA 密切連繫，即時更新監控名單。

- (二) 確保 SCV 資料符合賠付之需要。
- (三) PRA 處分或法院裁定要保機構停業時，應辦理公告。
- (四) 要求停業機構自停業日起 24 小時內完成 SCV 檔案，檔案會透過安全文件傳輸協議 (SFTP) 傳送到 FSCS。大部分存款人符合直接賠付之要求，FSCS 會將此等檔案交給相關機構 (郵局、列印支票廠商) 繼續處理，然後寄賠付支票給存款人。其他需額外進行確認者 (例如確認信託帳戶之受益人)，則於取得確認資料後，再另外寄發支票。

十一、FSCS 支付賠付款項之方式

- (一) 支票：存款人需要有其他銀行之帳戶。
- (二) 臨櫃領取現金：存款人攜帶賠付文件及身分證明，赴郵局辦理 (英國郵局有 11,500 分支單位)，但僅限金額不超過 1,000 英鎊之小額賠付款。
- (三) FSCS 未來將陸續增加其他選項。

貳、與存款人溝通

一、增進存款人對 FSCS 之瞭解

FSCS 法定任務為消費者保護及維持金融穩定，因消費者對於 FSCS 並無認知，連帶影響 FSCS 履行此二項任務之效果，爰採取下列行動予以改善：

- (一) 於監理法規明定要保機構必須告知消費者此項資訊。
- (二) 提供告知書：存款人開戶時會收到有關 FSCS 之書面介紹，並要求存款人簽名確認已受告知。
- (三) 對要保機構之揭露要求，要保機構必須：
 - 1. 讓存款人明確得知帳戶之存款為要保存款 (如果存款的確符合)。
 - 2. 書面內容應包括告知消費者不保項目有哪些。
 - 3. 每年定期提供存款人提供告知書及不保項目清單。

（四）持續辦理宣導

1. 於營業場所張貼 FSCS 之資訊（貼紙、海報及傳單）及放置 FSCS 標示。
2. FSCS 與建築協會及英國金融機構，就其會員如何利用各種管道（包括數位頻道、廣告等）使用 FSCS 標幟達成協議。要保機構現在可以在網站、手機及提供給客戶之書面資料和廣告活動中，展示 FSCS 標示。

（五）增加溝通方式

1. 以電子郵件與網銀之存款人連繫。
2. 以書面通知。

書面、電子郵件或網銀均無法通知到之存款人，採取其他可以引起注意之方式通知。如果存款人特別要求提供書面，需予提供。

二、提高 FSCS 之認知度

- （一）FSCS 數位團隊平時著眼於如何與消費者進行有效溝通並且提高 FSCS 認知度。爰加強於網站及社交媒體之曝光度，依民眾年齡層制作不同之宣導影片。
- （二）有銀行倒閉時，溝通小組會特別加強與公眾溝通，透過新聞稿、即時更新網路訊息、設定語音應答、研擬常見問答及設立 call center（此項業務目前委外辦理），依消費者習慣，運用最新科技完成任務。現階段存款人認知度已超過 80%。

三、機構倒閉時之溝通

- （一）銀行倒閉前掌握存款人資訊，對於較易受影響及涉及政治敏感性之存款人加強溝通。
- （二）確定 Call center 人員有能力對個案事件進行簡要介紹及答覆一般常見問題。
- （三）依區域差異及存款人特性擬訂新聞稿內容。
- （四）發布網絡公告並持續更新現況。

四、網路公告實例

以下為實際案例之網絡公告內容：

Harp Credit Union Limited 已於 2018 年 9 月 4 日倒閉。

Harp Credit Union Limited 倫敦總部於 2018 年 9 月 4 日倒閉，無法支付 166 名社員之債權。FSCS 會根據 Harp Credit Union Limited 之帳冊資料及紀錄，賠付給逾 100 個客戶共計近 65,000 英鎊，並依據社員留存於 Harp Credit Union Limited 之地址寄發賠付通知。預計於七天內完成大部分賠付。

FSCS 之 CEO 吉米巴伯表示：「我們都想確定資金安全無虞，但總是無法確定現有之保障措施是否足夠。FSCS 保障 Harp Credit Union 之客戶，並儘速於七天內完成賠付，降低客戶之不便。」

FSCS 對存放於銀行、building societies 及信合社之英國境內存款，最高保障 85,000 英鎊，倘另有聯名戶，最高可達 170,000 英鎊。

Harp Credit Union 之客戶可以在此 (網頁連結) 找到更多訊息。

如有任何疑問，您可致電 (電話號碼) 或發送電子郵件 (電子郵件信箱)，向負責 Harp Credit Union 業務之 Cork Gully LLP 之 Jo Milner 和 Stephen Cork 詢問。

菲律賓存款賠付與溝通經驗

菲律賓存款保險公司 (Philippine Deposit Insurance Corporation, PDIC) 為政府機構，在馬尼拉設有辦公室，存款保險基金累積約 1,700 億菲律賓披索 (PHP)，目前共有 939 個員工，定位為進階型賠付機構 (Paybox Plus)。

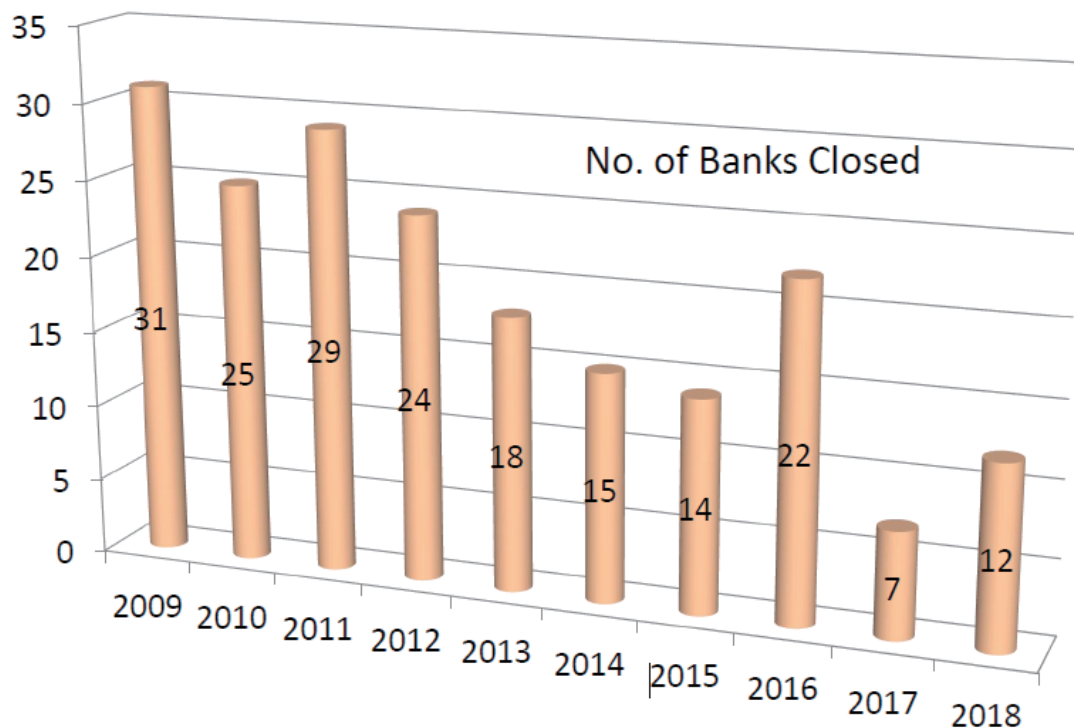
壹、PDIC 十年回顧

PDIC 自 2009 年迄今共賠付 197 家倒閉銀行 (詳圖一)。歷年來倒閉銀行的規模都不大，只有 2011 年較為特別，當年度倒閉銀行屬於中型商業銀行規模者較其他年度多。據統計，2011 年賠付存款戶數合計逾 20 萬戶。

一般而言，受領賠付之存款人約占受保障存款人總數之 90%；其餘 10% 存款人未能受領賠付，原因不一，例如：存款金額過低不敷申領成本，或存款因涉及詐騙而保留等。

PDIC 對於縮短辦理賠付所需時間，這十年來亦有長足進展，2010 年每家銀行之賠付期間平均約需 86 個工作日，截至 2018 年，僅需 5~6 個工作日即可完成。

圖一 歷年賠付統計（資料來源：PDIC 簡報）



貳、PDIC 各項措施

一、研提修正法案加強存款人保障

菲律賓政府愈來愈重視民眾的訴求及感受，因此 PDIC 不僅致力於縮短賠付期間，同時亦以提高民眾滿意度為目標。為加強存款人保障，於 2016 年通過相關法案的修正，比較如下：

（一）賠付金額之認定基礎

修法前僅能以停業銀行之紀錄作為唯一的判斷依據，然而根據 PDIC 賠付經驗，停業銀行的部分紀錄並不足以即時判斷賠付金額，PDIC 需要另外花時間調查相關資料，以致延宕賠付程序。修法後，得以存款人提出之資料作為佐證。

(二) 計算賠付金額方式改變

修法前之賠付金額計算，需先將存款人之存款與其對該銀行之債務辦理抵銷，處理作業複雜且需花費相當時間，修法後已取消抵銷之規定。

(三) 對不保存款的清償

修法前，對未受保障之存款遲至清算時方接受債權申報，受償順位與普通債權同，修法後已提高存款受償順位。

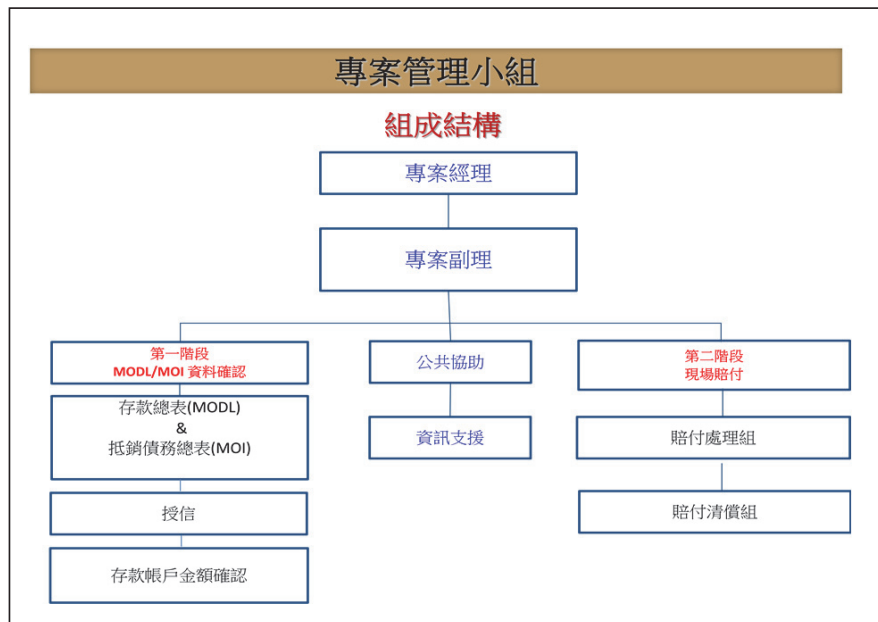
二、採行專案管理小組 (Project Management Team) 模式

專案管理模式結合 PDIC 團隊的專業知識、技能、工具及科技，以達成計畫目標，對於 PDIC 的清理人及保險人之角色功能，以及處理過程中可能重覆的程序等，予以整合，減少整體處理時間，俾於預定期限迅速完成賠付。圖二為專案管理小組之組成結構。專案小組係由 PDIC 相關部門指派成員組成，專責整體清理及賠付程序之規劃及執行，包括於銀行被勒令停業時，PDIC 人員進駐該行清理及賠付前，就人力需求、相關內勤後台作業及辦理賠付所需資金等事項事先予以妥適規劃。

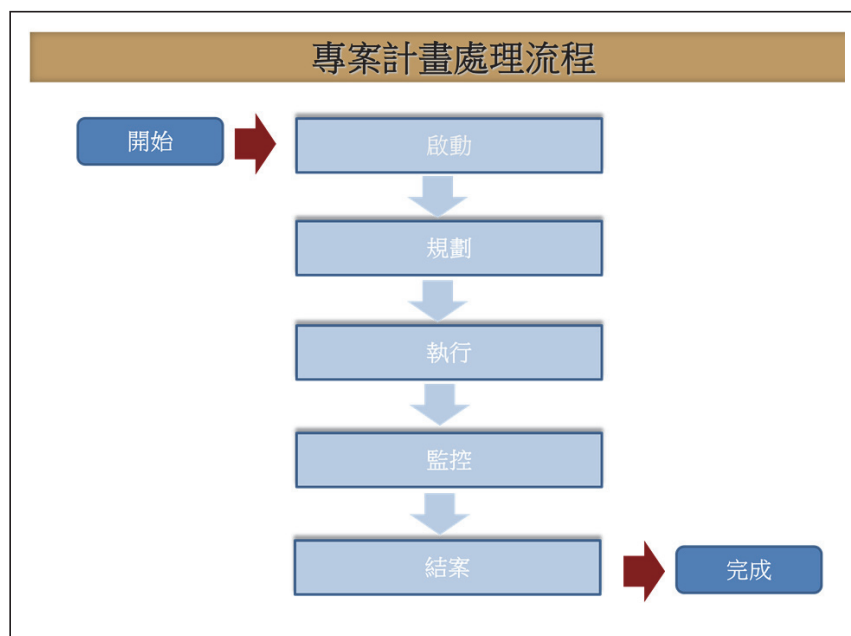
專案小組由專案經理擔任召集人，其他組成部門及職責如下：

- (一) 資訊科技組：負責取得停業銀行資訊系統之資料，並轉換為調整前存款負債記錄檔。
- (二) 清理及銀行管理組：負責準備存款人之存款及基本資料 (MODL) 及借戶之授信檔案、帳卡及往來明細資料 (MOI) 資料。
- (三) 民眾協助處：負責對民眾提供諮詢服務、舉辦存款人及借款人論壇。
- (四) 賠付前審查處：依 MODL 及 MOI 等資料，產出要保存款評估記錄表。
- (五) 賠付處理組：接受賠付之申請，審查停業銀行之存款相關帳冊紀錄，並決定存款人要保存款金額。
- (六) 賠付清償組：辦理賠付金額之發放事宜，寄發郵政匯票、簽發支票或給付現金。

圖二 專案小組之組成結構



圖三 為專案管理計畫之處理流程，PDIC 改採專案管理小組辦理賠付後，大幅降低處理時間。



三、處理作業之審視與改進

(一) 賠付作業方式

1. PDIC 派員至停業銀行現場辦理賠付 (Field Operations Claims Settlement)：此方式約可賠付 80%~90% 存款戶。
2. 存款人赴馬尼拉辦公室申領 (Home Office Claims Settlement)：現場賠付期間結束後，資料移回 PDIC 位於馬尼拉之辦公室，由存款人親赴、委託他人或郵寄申領。
3. Receive-Process-Mail：有些案例因 PDIC 無法至停業銀行現場辦理賠付，因此改採取得資料 - 處理資訊 - 郵寄賠付之方式。

(二) 依賠付金額決定賠付方式

以 100,000 披索為區分基準，賠付金額在 100,000 披索以下，且非企業戶或聯名戶、對停業銀行未負有債務或為共同債務人者，不必申領賠付，而係由 PDIC 逕依銀行資料，委託郵政機構印製及寄發郵政匯票；金額高於 100,000 披索者，於最高保額 500,000 披索以內，需存款人提出相關資料及身分證明申領賠付，由 PDIC 以下列方式給付賠付款：

1. 臨櫃申領現金或支票。
2. 郵寄支票。
3. 現金儲值卡。(此方式尚未採行過)
4. 委託其他銀行以現金或支票代為支付。
5. 電匯至存款人其他帳戶。

(三) 辦理賠付程序通過 ISO 認證

為增強民眾信任，將 ISO 標識融入 PDIC 文宣；另外，提高逕予賠付基準金額至 100,000 披索，未逾基準金額之要保存款，存款人無需申領，由 PDIC 依據停業銀行之資料逕予寄發郵政匯票，讓大多數存款人得在很短的時間內收到賠付款。

四、增進員工專業技能

- (一)不定期辦理在職訓練，培養第二領域專長，以利隨時支援。
- (二)隨時重組專案管理小組成員，維持專案管理小組數量，並透過不同成員間之激盪，深化賠付技能。

五、與存款人之溝通方式

- (一)持續使用傳統媒介進行溝通。
- (二)運用數位媒體及社交媒體。
- (三)與當地政府單位合作。
- (四)舉辦存款人及債務人說明會。
- (五)傾聽存款人心聲。

參、未來展望

- 一、強化民眾認知
- 二、申領方式電子化
- 三、建構緊急應變計畫及加強危機管理能力

巴西存款保險機構理賠案例

壹、巴西存款保險機構 (Fundo Garantidor de Creditos, FGC) 簡介

一、FGC 現況

設立日期	1995 年
存款保險職能	賠付機構 (Pay Box)
任務與功能	賠付要保存款
要保機構家數	182 家
保障額度	25 萬巴西幣 (66,000 美元)
保險費率	單一費率制度 (0.12 %)

二、FGC 職能強化之修法過程

巴西在長期和嚴重通貨膨脹過程結束後，於 1995 年創立 FGC，雖然 FGC 在治理方面是私營之非營利機構，但亦屬巴西金融監理安全網成員之一。

2008 年全球金融危機迫使 FGC 與許多其他國家之存保機制一樣，面臨體制之改變，FGC 之職能除賠付者外，另新增其他職能，爰 FGC 得向要保機構提供兩種類型的援助。

(一) 要保機構所有權更替時提供融資；對資本嚴重不足要保機構注資。

(二) 提供流動性資金援助。

自 2013 年起，FGC 提供上述二種援助，依 FGC 之風險評估規定，必須遵循最低成本原則，且有抵押。除非巴西中央銀行正式指示，FGC 清算某倒閉銀行可能會導致系統性風險時，提供援助始可不受最小成本原則限制。

FGC 為進階型賠付機構 (Paybox Plus)，未具清理或監理權，該等權力由中央銀行依法行使。FGC 目前有 182 家要保機構，包括銀行、收受存款之消費信貸公司和房地產信貸公司。其中 6 家是系統性重要機構，要保存款總額為 2.1 兆巴西幣 (5,552 億美元)，保額內存款總額達 1.1 兆巴西幣 (2,890 億美元)。每一存款人之保障額度為 25 萬巴西幣 (66,000 美元)，已涵蓋 99.7% 的存款戶和 54% 之要保存款。截至 2018 年 9 月，流動資產總額為 520 億巴西幣 (140 億美元)，相當於要保存款的 2.4%。

三、FGC 最近修法概況

(一) 存款保險費率由要保存款之 0.15% 降為 0.12%。

(二) 存款保險保障基金目標值從要保存款總額之 2% 改為 2.3% 至 2.7% 間，中

間值為 2.5%。

(三)設立清理基金(需與保障基金分開列帳)，清理基金資金來自各要保機構之保費，清理基金所收金額依保障基金實際水準而定：

- 1.保障基金之流動資產介於 2.3% 至 2.5% 之間，則 80% 保費列入清理基金。
- 2.保障基金之流動資產介於 2.5% 至 2.7% 之間，則 90% 保費列入清理基金。
- 3.如果保障基金流動資產超過 2.7%，則 100% 保費(扣除保障基金所需費用)列入清理基金。

(四)2020 年 1 月起，FGC 可針對要保機構業務風險高低程度收取額外保費。

(五)為限制存款人投機行為，引進額外之保障上限(每 4 年 10 萬巴西幣)。

貳、FGC 理賠案例

一、理賠作業所需時間及理賠程序冗長

FGC 自 1995 年成立以來，計清算 / 理賠 36 家金融機構，理賠總額合計 90 億巴西幣，2018 年 9 月止，經通貨膨脹調整後的理賠總額為 216 億巴西幣。

2011 年 迄今之理賠案件

金融機構	清算日期	歸戶 天數	理賠 天數	2018 年 9 月止之賠付 金額(巴西幣、元)	理賠 戶數
Banco Morada	28/04/2011	47	59	30,430,768	556
Oboe-CFI	28/09/2011	23	37	78,387,145	1,581
Banco Cruzeiro do Sul	14/09/2012	55	68	104,906,874	2,046
Banco Prosper	14/09/2012	137	157	5,665,806	217
Banco BVA	19/10/2012	122	136	403,830,337	7,491
Banco Rural	02/08/2015	29	98	251,852,144	2,438
Banco BRJ	13/08/2016	19	28	45,307,914	199
Banco Azteca	08/01/2016	40	53	31,398,430	462
Banco NEON	04/05/2018	7	14	53,376,139	9,099
Cia Domus Hipotec	22/05/2018	8	15	101,655,028	1,589
合計				1,106,810,587	25,678

二、FGC 之賠付作業挑戰

(一) 巴西領土面積龐大，能否及時理賠存款變得更具挑戰性

1. 巴西領土面積規模 8,515,767 平方公里，是俄羅斯領土面積之一半，亦大於美國大陸。
2. 巴西人口：2.08 億居民，計有 5,570 個市鎮和 27 個州。
3. 近期銀行經紀及金融科技業務增長，存款金額亦同步增加，對於及時理賠產生挑戰。

(二) 巴西民法對於理賠作業產生挑戰

1. 巴西民法給法官解釋提供很大迴旋餘地，導致理賠相關訴訟程序冗長，因此需要有明確協定內容，避免定義不明，並得到公證人認證。
2. 代位權，FGC 通常是倒閉機構之最大債權人，FGC 在破產程序中求償，需存款人簽名同意代位求償。
3. 民法對理賠程序之特殊要求結合領土面積龐大情況導致代理賠付銀行 (paying bank) 需經國家認可與多項程序，並取得存款人簽名同意賠付代位權。法院若能接受存款人電子簽名方式可能會提高理賠速度，且可大幅減少代理賠付銀行賠付之款項，惟目前仍不清楚法院是否能接受。

(三) 缺乏停業前之前置作業時間，導致存款歸戶金額計算作業延遲

1. 巴西現行法規不允許銀行監理機關在倒閉機構停業前，讓清理人有前置作業時間，俾能及時向 FGC 提交存款歸戶資料。
2. 現行法規亦未明定清理人將存款歸戶資料發送到 FGC 之期限。
3. 最近清算案例 (2018 年第二季之二家小型銀行理賠案例)，FGC 能在收到存款歸戶資料後 7 天內即開始賠付作業，亦即符合國際存款保險協會核心原則第 15 條之迅速賠付原則。

三、積極發展之事項

(一) 2019 年底起存款歸戶計算速度更快

1. 巴西中央銀行發佈一項關於要保機構擬訂及送交要保存款賠付有關資訊

予 FGC 之規範修正案 (2018 年 10 月 17 日第 315 號發佈，將於 2019 年 12 月 1 日生效)。

2. 該修正案將大幅縮短清算人將歸戶資料送交 FGC 之時間，以遵守國際存保協會即時理賠原則。
3. 所有收受存款機構必須建立要保存款賠付有關資訊和控制制度，以利清算處理令頒佈後兩個工作日內將存款歸戶資料送交 FGC。
4. 巴西中央銀行辦理實地檢查要保機構時，將覈實監理要保機構是否已建置能及時向 FGC 提供存款賠付有關資訊之作業能力。
5. FGC 積極參與中央銀行存款賠付有關資訊之定義與設計作業。
6. FGC 目前正聯繫銀行和其他接受存款金融機構之相關公會，以協助要保機構開發符合 FGC 新規範之資訊系統程序。

(二) 與清理人建立更密切關係以加速賠付

1. 2017 年 FGC 在國際款保險協會 (Self-Assessment Technical Assistance Program, SATAP) 團隊支援下，要縮小 FGC 在要保存款賠付程序與國際款保險協會規範間之差距。
2. FGC 取得重大進展，並與中央銀行於清理程序支援方面建立更佳密切關係，例如派遣 FGC 人員協助清理團隊建立要保存款歸戶賠付資訊系統。
3. 儘管最近兩家銀行清算理賠作業時間已有縮短，惟按過去經驗，同等規模銀行清算賠付作業時間仍屬過長。
4. 按 FGC 經驗，國際款保險協會之 SATAP 可以成為一個與金融監理及清理主管機關積極討論之工具，特別是面臨金融部門評估規劃時。

四、透過數位平台賠付

(一) 近期有趣案例：透過金融科技平台賠付

1. 有家金融科技公司為客戶提供支付及投資服務，其收費較一般銀行為低，其運作方式如下：
 - (1) 客戶可以通過開立預付卡方式在這家金融科技公司（一家賠付公司）開戶。

(2)金融科技公司為管理金融科技所提供之服務，與一家銀行簽訂合作協定，以清算客戶款項，並在其平台上提供開立銀行定期存款服務(金融科技公司非為收受存款機構，不得提供定期存款產品)。

- 2.金融科技公司負責處理客戶日常交易，確認預付卡餘額，並向合作銀行辦理結算交易。
- 3.金融科技公司與該銀行簽訂協議兩年後，該銀行破產並遭受清算。
- 4.金融科技公司仍正常且有償付能力，依巴西法令規定，該支付帳戶之資金與中央銀行分離。
- 5.結果，金融科技公司繼續辦理上述業務，同時出現無能力償付客戶投資於合作銀行定期存款之問題。
- 6.因協議後之策略是金融科技公司發放定期存款給銀行之零售客戶(銀行自己發放批發客戶)。故獲得定期存款之所有金融科技公司客戶均有小部分金額為 FGC 保障賠付。

(二)巴西中央銀行及 FGC 均認為保存數位化賠付經驗對鞏固數位平台之良好形象至關重要。其運作方式：

- 1.由於金融科技公司之數位平台擁有良好聲譽，能與另一家相當穩固之銀行快速達成協議，以利繼續為客戶提供服務。
- 2.FGC 收到清算人提供之存款歸戶資料，並發現大部分存款人之賠付款均與透過金融科技公司獲得定期存款之客戶有關。
- 3.FGC 與金融科技聯手，於現有數位平台迅速開發一項支付功能。
- 4.據此，FGC 透過金融科技向已簽訂定期存款合約之客戶提供經由數位平台或付款銀行獲取保障之選擇。
- 5.此電子支付作成之首次體驗是因新的合作銀行與 FGC 簽訂一份合約，對透過平台支付負責，以防他們聲稱沒有得到適當的賠償，此種情況會影響 FGC 的賠付代位權。

參、理賠案例之經驗省思與行動方針

- 一、將以法律定義電子簽名，俾使電子簽名能具法律效力，使得 FGC 能較快速取得代位求償權，能夠達到國際存款保險協會之理賠時間標準。特別是自 2020 年起，清理人僅有兩個工作日送交要保存款歸戶資訊。
- 二、FGC 已開發完成用於電子支付之專屬應用程式 (APP)。將要求存款人：
 - (一)輸入個人資料，掃描並上傳個人資料檔。
 - (二)電子式簽署代位求償權條款。
 - (三)填列理賠款項之轉帳帳戶，或
 - (四)存款戶應表達是否想以匯票賠付，以防止倒閉銀行是存款人唯一之往來銀行。
- 三、FGC 在確認個人資料正確及核對存款歸戶金額後，即可開始賠付。
- 四、開發具中央保管人 (Central Depository) 服務之數位憑認證是關鍵，目前已與潛在之對應機構進行討論。

俄羅斯賠付轉為數位化之前景與挑戰

壹、現行賠付模式

- 一、俄羅斯存款保險署 (Deposit Insurance Agency of Russia, DIA) 法定職權之演變
 - (一)2003 年：存款保險 (限賠付個人帳戶) – 賠付機構 (Paybox)。
 - (二)2004 年：新增清算銀行之職權 (進階型賠付機構)。

- (三)2008 年：銀行清理職權 (包括：購買與承受交易、注資、促成併購 (M&A) 等)。
- (四)2014 年：增加民間退休基金清算職權。
- (五)2015 年：增加退休金儲蓄保障制度。
- (六)2016 年：增加保險公司清算職權。
- (七)2019 年：存款保險保障範圍擴及至小型企業帳戶。

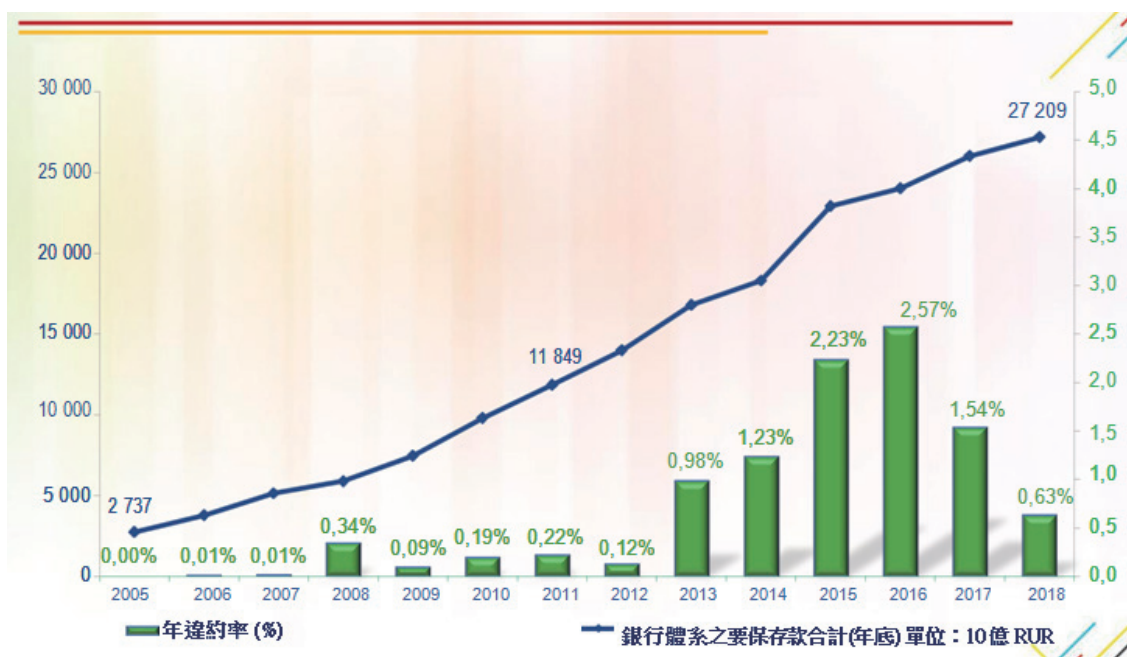
二、目前存款保險相關數據

- (一)參加存款保險的銀行家數：416 家。
- (二)每一存款人保障限額：140 萬盧布 (代管帳戶為 1,000 萬盧布)。
- (三)存款保險範圍：個人及企業帳戶。
- (四)要保存款總額：27.6 兆盧布。
- (五)保額內存款總額：18.6 兆盧布 (占符合要保條件存款的 68.2%)。
- (六)賠付案件：473 案。
- (七)已賠付存款金額：1.88 兆盧布。
- (八)已賠付存款人數：393 萬人。
- (九)收到之存款保險費：0.77 兆盧布。
- (十)俄羅斯銀行業提供之借款：0.8 兆盧布。

三、2005 年 ~2018 年賠付案件統計如下圖



四、2005 年~2018 年賠付金額占要保賠付案件數存款總額之比率 (如下圖)



五、現行賠付選項及啟動賠付後各項作業期限

(一) 賠付申領方式

1. 本人攜帶合格身分證件（護照）申請。
2. 透過郵寄方式申請。

(二) 賠付地點

1. 代理賠付銀行。
2. DIA 辦公室。

(三) 賠付款領取選項

1. 銀行轉帳。
2. 現金。

(四) 法律規定

1. 銀行執照撤銷或暫停付款時啟動保險賠付。
2. 存款人申請賠付屬強制性。
3. 倒閉銀行在 7 天內以單一客戶觀點 (Single Customer View, SCV) 格式編制完成記錄上所有要保存款人資料。
4. 14 天內開始賠付。
5. 存款人申請賠付後 3 個工作日完成支付。
6. 任何有關賠付金額之爭議送交 DIA，DIA 於 10 個工作日內過濾並轉交倒閉銀行管理部門審議。

(五) 履行賠付相關重要數據

1. 倒閉銀行編制 SCV 資料表並交付 DIA 完成驗證→ 5 至 7 天。
2. 倒閉銀行執照撤銷之 12 至 13 天內開始賠付。
3. 客戶申請賠付當日即支付之百分比→ 99.5%。
4. 前 30 天賠付金額占保額內存款總額之百分比→ 85 至 90%。
5. 倒閉銀行清算期間內賠付之金額占保額內存款總額之百分比→ 99.3%。
6. 透過代理銀行賠付之百分比→ 99.93%

六、賠付前之標準作業時程

（一）第 1 天 – 撤銷銀行執照。

- 派任 DIA 員工為停業銀行之臨時管理人員。
- 進行 SCV 表格編制作業。
- 賠付代理銀行招標公告。

（二）第 5 天 – 招標結束且有 1 家或多家代理銀行得標。

- DIA 收到 SCV 表格並進行驗證作業。

（三）第 6 天 – 賠付計畫及時間由 DIA 批准。

- SCV 表格拆分並送交代理銀行進行賠付。

（四）第 7-12 天 – 代理銀行安排賠付作業。

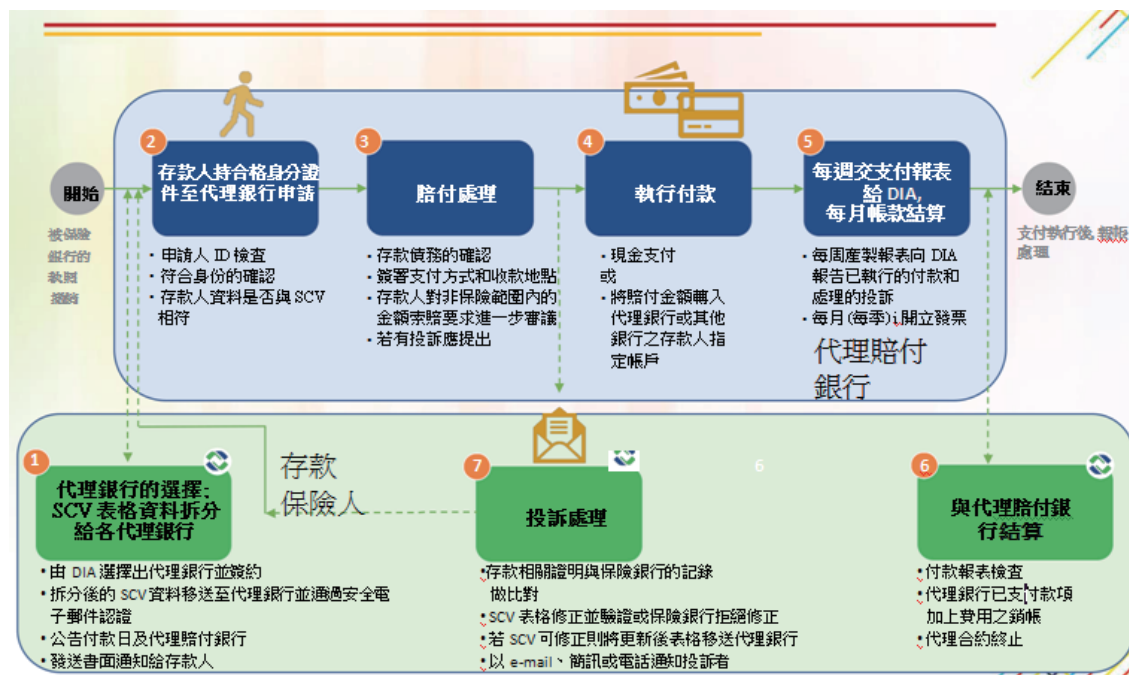
- 檢測潛在保險欺詐 / 表外存款。SCV 中有疑慮存款予以保留之後再進一步處理。

（五）第 12-14 天 – 開始賠付。

七、代理銀行招標規則（如下圖）：

代理賠付銀行招標主要評估項目		各評估項目投標估價權重(%)						
		組級 1	組級 2	組級 3	標準的 權重			
A	代理賠付銀行支付架構審慎要求	65			65,0			
1	代理賠付銀行合格條件				11,1			
1.1	N1 (資本適足率)				50	17	5,5	
1.2	N2 (即時流動性)				25		2,8	
1.3	N3 (當前流動性)				25		2,8	
2	代理賠付網絡使用之充足性				42,3			
2.1	含括的區域				10	65	4,2	
2.2	含括的住宅區範圍				40		16,9	
2.3	服務輸送量				30		12,7	
2.4	可透過客服中心解決賠付相關問題				20		8,5	
3	代理與倒閉銀行的業務規模可比性				5,2			
3.1	存款的可比性				50	8	2,6	
3.2	資本的可比性				50		2,6	
4	代理賠付經驗				10			6,5
B	代理服務費用				35			35,0
1	代理佣金費率	3,5						
2	DIA 以分期付款支付方式支付代理費用	31,5						

八、透過代理銀行賠付流程（如下圖）

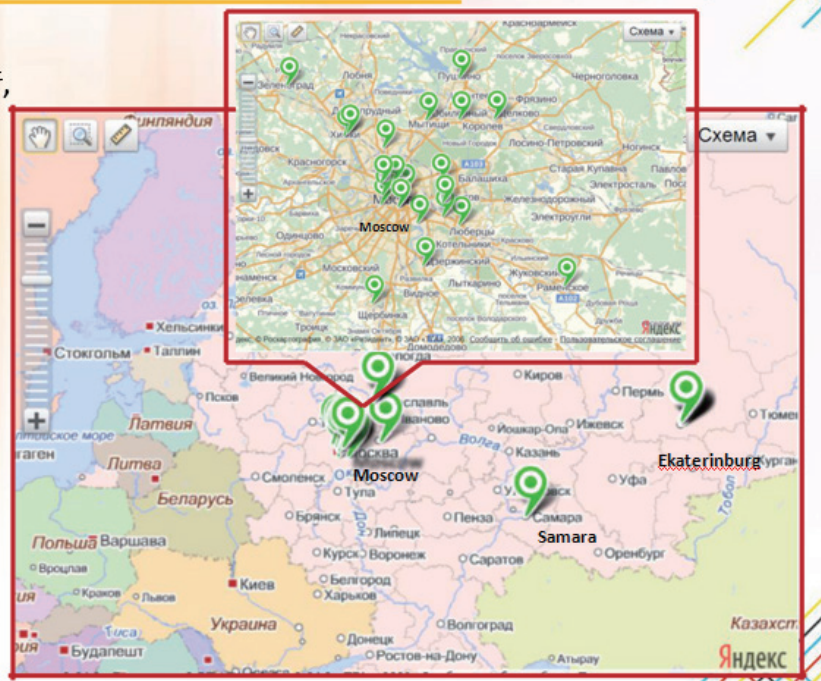


九、代理銀行網絡

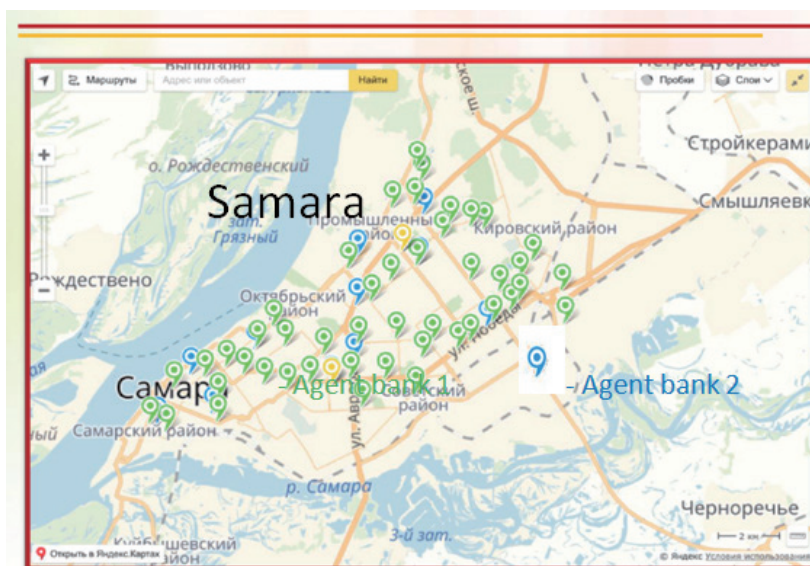
- (一) 目前已有 56 家要保銀行，為存款保險署合格代理人人選，包括最大國營俄羅斯西伯消費金融銀行 (Sber Bank)。
- (二) 21 家區域銀行和 35 家聯邦銀行。
- (三) 這些機構共有 2 萬家分行，位於 900 個城市，足以涵蓋參與存款保險之銀行所登錄地區。
- (四) 合格代理銀行之存款負債市場佔有率為 86%。

十、代理銀行已辦過賠付之地點，列舉如下圖

保險事件:
10/09/2013 - EIB 銀行,
17 家分行,
4500 個存款人
存款負債為
17 億盧布
代理銀行網絡:
39 家分行

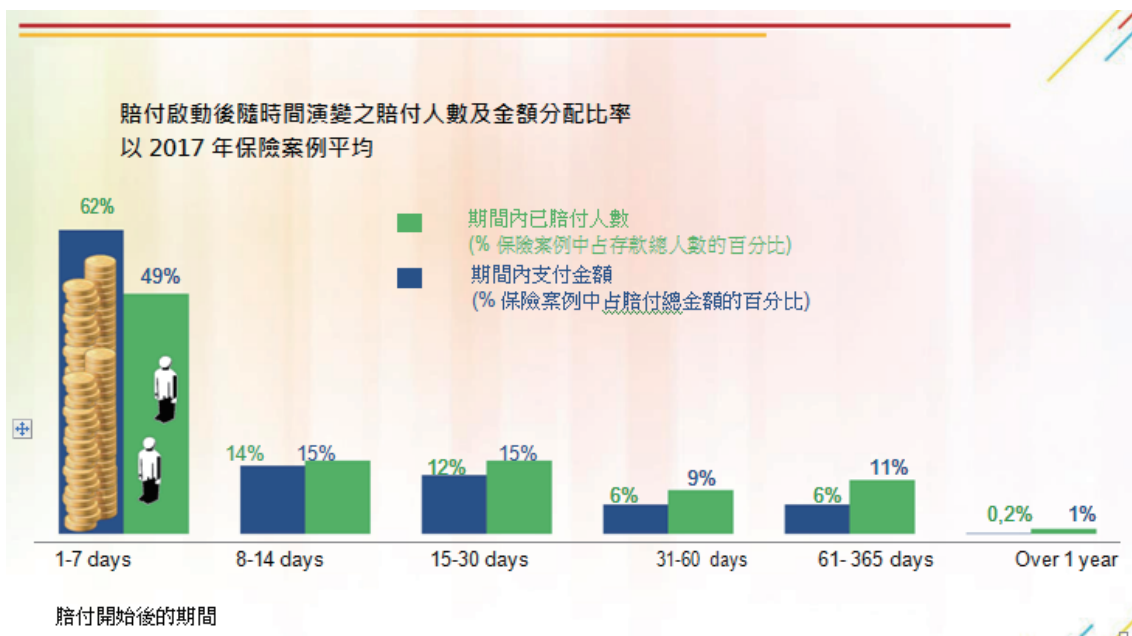


十一、俄羅斯存款保險署網路服務：涵蓋各代理銀行分行網路，舉例如下圖



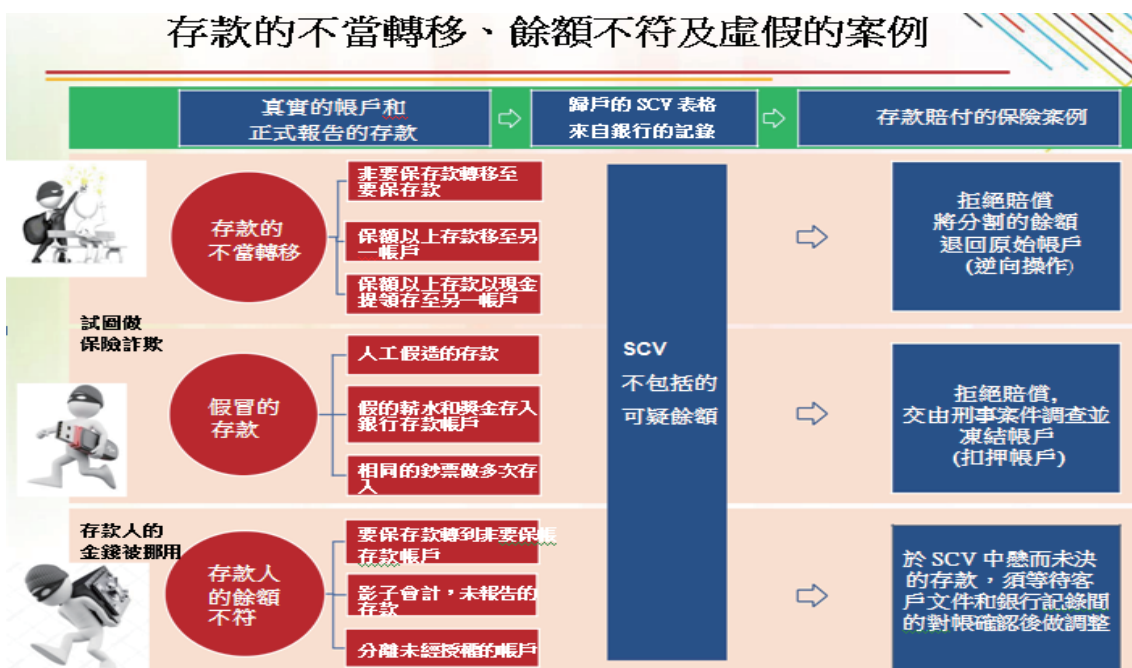
保險事件:
29/03/2018 - AK 銀行,
44 家分行
分布於 24 個城市,
42,100 個存款人,
存款負債為
230 億盧布
共 2 家代理
銀行，網絡
412 家分行

十二、賠付啟動後，隨時間延伸之已賠付人數及賠付金額變化圖如下



貳、挑戰

一、檔案零亂及資料庫資料不正確



二、受保障之存戶類別及產品範圍擴大

- (一) 2004 年：個人存款。
- (二) 2014 年：私人企業存款、房地產銷售之個人信託帳戶。
- (三) 2018 年：住宅建築案聯名帳戶利息部分之個人信託帳戶。
- (四) 2019 年：小型企業存款。
- (五) 2019 年~2020 年：非營利法人、因特殊事件導致個人帳戶臨時性高額存款（如房地產銷售、繼承、社會保險等款項）。
- (六) 2020 年之後：各類法人、穩定存款保險基金、調整差別保費系統。
- (七) 必要之更新：DIA 資訊技術系統和內部流程、強化 SCV 結構、銀行資訊系統和會計準則、代理銀行資訊系統。

參、賠付模式轉變

一、驅使賠付作業模式轉變的因素



二、賠付工具及目標之轉變

(一)新工具

- 1.多種賠付作業平台：提供多種賠付方式供存款人選擇最適合之服務平台。
- 2.統一之 DIA 作業系統：供處理存款賠付及債權人申報債權。
- 3.遠程身分認證：未來身分驗證使用公共 ID 服務和個人特徵數據資料庫。
- 4.強化詐欺防制措施。
- 5.線上存取 SVC：代理銀行與客戶均可直接透過專屬服務平台，連線存取歸戶 SVC。
- 6.擴大代理銀行池：可由多家代理銀行辦理所有的賠付。

(二)預期目標

- 1.新數位賠付平台能提供每天 24 小時服務，例如：
 - (1)DIA 官方網站
 - (2)DIA 提供之手機應用程式
 - (3)統一公眾服務平台 (Unified Public Services Portal, UPSP)
 - (4)代理銀行之遠端網路平台
 - (5)俄羅斯銀行聯合參與之 Market Place (基於可靠性及便利性原則發展的全新金融商品銷售平台)
- 2.利用上述數位平台可提供下列效率：
 - (1)有效縮短 SVC 編製及賠付時間。
 - (2)透過數位平台賠付之小額存款戶比率增加。
 - (3)降低 DIA 作業成本。
 - (4)存款人可選擇任何 DIA 要保銀行或其數位平台完成賠付。

三、數位賠付選項

- 代理銀行之網路平台

The screenshot displays the Sberbank Online interface. On the left, the 'Выплаты ACB (DIA Payouts)' section lists three banks with their respective payout amounts: Банк профсоюзной солидарности и социальных инвестиций «Солидарность» АО (1 400 000,00 P), АКБ «ЛесОнБанк» (792 020,00 P), and Банк развития текстильной и шерстяной промышленности ТексБанк (1 009 702,96 P). On the right, the 'Получить возмещение' section shows a 'Счет: зачисленная возмещение' with a balance of 1 400 000,00 P. Below this, a table of deposits is visible, showing two deposits of 960 000,00 P and 820 000,00 P, totaling 1 780 000,00 P.

1. 選擇你的保險案例

2. 檢查倒閉銀行存款帳戶餘額

3. 確認轉帳到你的簽帳金融卡(debit card)

- 透過統一公眾服務平台數位申領賠付

The screenshot shows the gosuslugi.ru website. The main header includes the URL 'www.gosuslugi.ru' and the text 'DIA 公眾服務網路'. The main content area features the 'Государственная корпорация "Агентство по страхованию вкладов"' logo and a search bar. Below the search bar, there are links to 'Информация и контакты' and 'Все услуги (3)'. A dropdown menu is open, showing options like 'Любой', 'Гражданин РФ', 'Индивидуальный предприниматель', and 'Юридическое лицо'. At the bottom, there are sections for 'Помощь и поддержка', 'Информация о портале', 'Полезные ресурсы', and 'Наши проекты'.

DIA 線上賠付申請待決
存款保險法修正案
未來的身分驗證程式

四、擴充 SVC 需求

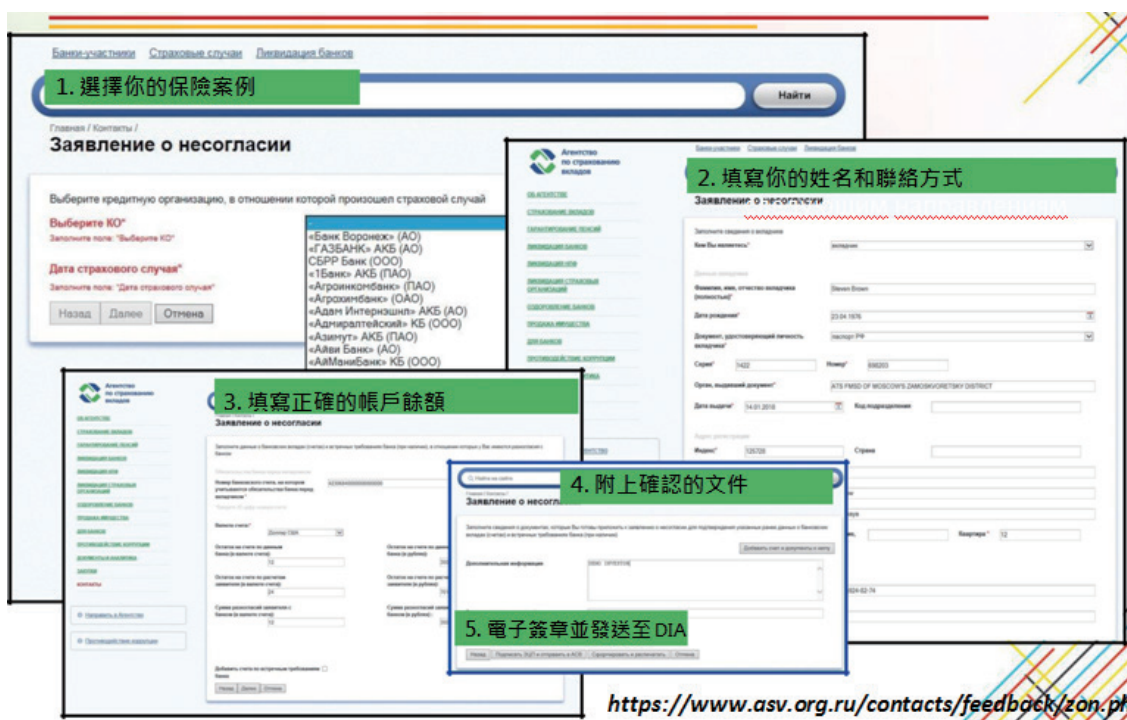
(一)資料結構

1. 增加法人及代表資料。
2. 多重關係：一個帳戶有多個客戶（如聯名戶、房地產銷售信託帳戶）。
3. 多重受益權利：同一存款人有多種存款類別，分別受最高保額之保障。
4. 計算之賠付金額，個人身分識別碼（如稅籍代碼、社會安全碼）。

(二)格式

1. 不含紙類表單選項
2. 以自行型式做摘要介紹
3. XML 格式選項以及帶分隔符號的文字格式

五、數位申訴流程：DIA 網站

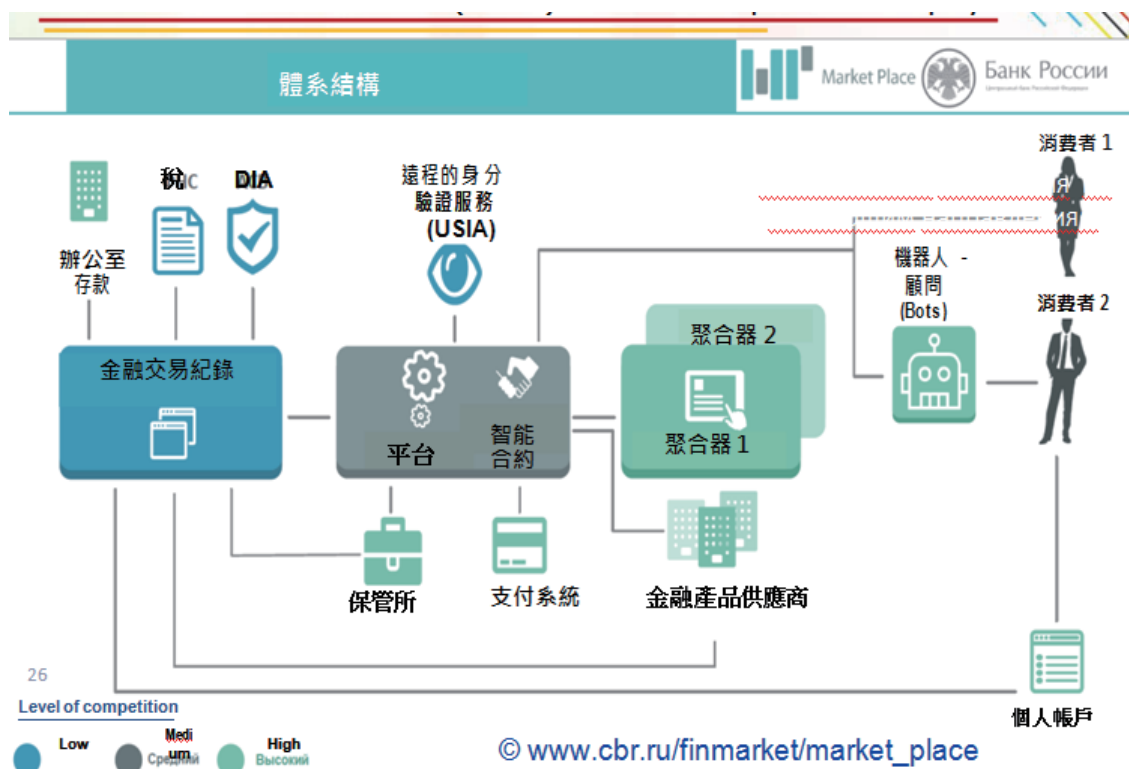


The screenshot displays the DIA (Deposit Insurance Agency) website interface for filing a complaint. The process is divided into five numbered steps:

- 1. 選擇你的保險案例 (Select your insurance case):** This step involves choosing a credit organization from a list of banks (e.g., «Банк Воронеж», «ГАЗБАНК», «СБЕР Банк») and providing the date of the insurance case.
- 2. 填寫你的姓名和聯絡方式 (Fill in your name and contact information):** This step requires filling out personal details such as name, date of birth, passport information, and contact details.
- 3. 填寫正確的帳戶餘額 (Fill in the correct account balance):** This step involves providing information about the account balance and the date of the insurance case.
- 4. 附上確認的文件 (Attach confirmation documents):** This step involves uploading documents that confirm the information provided.
- 5. 電子簽章並發送至 DIA (Electronic signature and send to DIA):** This step involves signing the complaint electronically and sending it to the DIA.

The URL <https://www.asv.org.ru/contacts/feedback/zon.ph> is displayed at the bottom of the interface.

六、個人選擇產品或服務之金融公平交易基礎設施平台 (CBR Market Place) (2019)：線上存款及賠付



肆、問與答

問 1：在決定銀行是否倒閉及啟動賠付之準備期間，民眾尚不知銀行是否會倒閉，你們如何分辨應賠付之存款及保險詐欺？有什麼因素會促使存款人分散風險，譬如將存款轉至不同銀行或提領現金？

答：如何分辨應賠付之存款及保險詐欺？事實上，銀行不會在一夕之間就倒閉，銀行會先提供我們財務報告，從報告之訊息判斷該銀行是否健全，我們也有標準程序驗證銀行交付之報表資料是否含有不尋常之人工交易，而驗證時間可能很短，也可能很長。有些倒閉銀行停業前，網路上會有謠言，包括存款總額越高代表銀行越不健全等，存款人可能因此分散風險。

問 2：課程中提到你們有 56 家合格代理銀行可以在七天內完成大部分賠付清算

作業，相當很不容易。你們如何確保在這麼短時間內提供最有效的服務及主要之處理方式？

答：為達到七日內完成賠付清算大部分作業，我們會與各家合格代理銀行簽訂協議，各銀行必須提供他們的財務報告及相關細節，我們可藉由報告瞭解各銀行之財務狀況，其中若有銀行沒有參與賠付清算經驗，需再提供我們執行賠付技術面報告，以進行各項檢驗工作。我們若發現報告有誤，會予以退件，而這些檢驗有可能耗費一年時間，但對有經驗或一直都有在計畫準備之銀行，則不需再進行檢驗。我們也會追蹤客戶端反應，包括訪問客戶本人或是網路蒐集客戶反應，若在賠付作業期間，我們會將這些客戶端反應及問題轉達至各代理銀行，並請其儘速解決。

問 3：你們有很多賠付經驗，應該已建立很完整的代理銀行選擇機制，但對各家合格代理銀行而言，卻很難評估代理賠付之費用及成本，你們在 56 家合格代理銀行中，如何判斷那些銀行之執行賠付條件比較健全？你們會認為這是一個棘手問題？

答：在正規程序中，我們可以確認這些銀行財務之健全性，但並非可以完全確認。目前我們對沒有被選為代理賠付之銀行，不會主動從合格代理銀行名單中剔除，這些銀行也可能是具有潛力，但有部分銀行對某個賠付計畫評估後認為難以配合代理賠付時，有可能會自願退出名單，這確實偶而會發生。

我們不太受代理銀行之財務問題之困擾，縱使有風險，我們仍會進行資金「預付」，因為在代理銀行之協議與計畫書中，對於不合法、不具執照或沒有合作關係而停止給付之程序，都已清楚規定。

我們的賠付作業方式是將合格代理銀行聯結成一個網路，並由 DIA 提供相關賠付中央處理系統，供代理銀行透過網路取得賠付資訊；當銀行決定不提供代理賠付時，賠付系統即不開開放網路連線；銀行若有提供代理賠付，賠付系統即會開放供其連線，客戶可選擇親自至代理銀行辦理，或是透過網路申請賠付。

問 4：2016 年 DIA 計處理 88 個賠付案件，當時 DIA 多少員工？如果人力不足，

你們如何處理？外包或雇用倒閉銀行員工替你們工作？

答：DIA 約有一千人在處理所有作業，員工會定期受訓，以因應銀行倒閉之處理。進行賠付作業準備時會分為六個小組，小組成員依專長來自 DIA 各部門，基本上各部門之人員是適足，部分人力處理核心問題，部分則處理較細節工作，像是簡易測試、與客戶聯繫或其他工作等。

英文簡稱對照表

英文簡稱	英文全稱	中文翻譯
AMF	Autorite des marches financiers	魁北克金融市場管理局
BCBS	Basel Committee on Banking Supervision	巴塞爾銀行監理委員會
BOJ	Bank of Japan	日本中央銀行
DGSD	Deposit Guarantee Scheme Directive	歐盟存款保障計畫指令
DIA	Deposit Insurance Agency	俄羅斯存款保險署
DICJ	Deposit Insurance Corporation of Japan	日本存款保險公司
DINB	Deposit Insurance National Bank	美國存款保險國家銀行
FCDQ	Fédération des caisses Desjardins du Québec	魁北克信用合作社聯合社
FDIC	Federal Deposit Insurance Corporation	美國聯邦存款保險公司
FDS	Fonds de sécurité Desjardins	魁北克財務安定基金
FGC	Fundo Garantidor de Creditos	巴西存款保險機構
FSB	Financial Stability Board	金融穩定委員會
FSCS	Financial Services Compensation scheme	英國金融服務賠付機制
HLAC	Housing Loan Administration Corp. ,	住宅貸款管理公司

英文簡稱	英文全稱	中文翻譯
IADI	International Association of Deposit Insurers	國際存款保險機構協會
JFSA	Japan Financial Services Agency	日本金融服務廳
KDIC	Korea Deposit Insurance Corporation	韓國存款保險公司
OBA	Open Bank Assistance	財務協助
OTS	Office of Thrift Supervision	美國儲貸機構監理局
P&A	Purchase and assumption	購買與承受交易
PCA	Prompt Corrective Action	立即糾正措施
PDIC	Philippine Deposit Insurance Corporation	菲律賓存款保險公司
PRA	Prudential Regulatory Authority	審慎監理局
RCB	Resolution and Collection Bank	日本處理暨回收銀行
RCC	Resolution and Collection Corporation	日本處理暨回收公司
SATAP	Self-Assessment Technical Assistance Program	自我評估技術協助計畫
SCV	Single Customer View	歸戶後保額內存款資料表
SFTP	Secure file transfer program	安全文件傳輸協議
XML	Extensible Markup Language	可延伸標記式語言

註釋

- 註 1：本核心原則所指「處理」指對無法繼續經營金融機構的處理計畫及處理過程。其可涵蓋清算、對保額內存款賠付、移轉及（或）出售資產及負債、設立過渡機構、減計債務及（或）以債作股。處理機制亦可結合運用，包括依破產法規處理部分之受處理機構。一國的處理機制可能牽涉數個權責機關，賦予存保機構的處理權限依其職責而定。
- 註 2：為達到「已遵循」等級，每一核心原則之所有必要條件未必均需符合完全遵循之標準。例如，倘某一存保機構在某一特定核心原則之 9 項必要條件中有 8 項已達到遵循標準，但在某一項較次要之項目中未能達到遵循標準，則整體之評估結果仍有可能達到「已遵循」的等級。評估人員必須就各情形進行判斷。