

【发布单位】中国银监会  
【发布文号】银监发【2009】82号  
【发布日期】2009-08-25  
【生效日期】2009-08-25  
【失效日期】-----  
【所属类别】政策参考  
【文件来源】[中国网](#)

## 中国银监会关于印发《商业银行声誉风险管理指引》的通知

(银监发【2009】82号)

机关各部门，各银监局，各政策性银行、国有商业银行、股份制商业银行、金融资产管理公司，邮储银行，各省级农村信用联社，银监会直接监管的信托公司、财务公司、金融租赁公司：

《商业银行声誉风险管理指引》已经银监会第87次主席会审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

请各银监局将本通知转发至辖内银监分局和银行业金融机构。

二〇〇九年八月二十五日

商业银行声誉风险管理指引

第一条 为引导商业银行有效管理声誉风险，完善全面风险管理体系，维护市场信心和金融稳定，根据《[中华人民共和国银行业监督管理法](#)》、《[中华人民共和国商业银行法](#)》以及其他有关法律、法规，制定本指引。

第二条 本指引所称声誉风险是指由商业银行经营、管理及其他行为或外部事件导致利益相关方对商业银行负面评价的风险。

声誉事件是指引发商业银行声誉风险的相关行为或事件。

重大声誉事件是指造成银行业重大损失、市场大幅波动、引发系统性风险或影响社会经济秩序稳定的声誉事件。

第三条 商业银行应将声誉风险管理纳入公司治理及全面风险管理体系，建立和制定声誉风险管理机制、办法、相关制度和要求，主动、有效地防范声誉风险和应对声誉事件，最大程度地减少对社会公众造成的损失和负面影响。

第四条 商业银行董事会应制定与本行战略目标一致且适用于全行的声誉风险管理政策，建立全行声誉风险管理体系，监控全行声誉风险管理的总体状况和有效性，承担声誉风险管理的最终责任。其主要职责包括：

(一) 审批及检查高级管理层有关声誉风险管理的职责、权限和报告路径，确保其采取必要措施，持续、有效监测、控制和报告声誉风险，及时应对声誉事件。

(二) 授权专门部门或团队负责全行声誉风险管理，配备与本行业务性质、规模和复杂程度相适应

的声誉风险管理资源。

(三) 明确本行各部门在声誉风险管理中的职责，确保其执行声誉风险管理制度和措施。

(四) 确保本行制定相应培训计划，使全行员工接受相关领域知识培训，知悉声誉风险管理的重要性，主动维护银行的良好声誉。

(五) 培育全行声誉风险管理文化，树立员工声誉风险意识。

第五条 商业银行应建立和制定适用于全行的声誉风险管理机制、办法、相关制度和要求，其内容至少包括：

(一) 声誉风险排查，定期分析声誉风险和声誉事件的发生因素和传导途径。

(二) 声誉事件分类分级管理，明确管理权限、职责和报告路径。

(三) 声誉事件应急处置，对可能发生的各类声誉事件进行情景分析，制定预案，开展演练。

(四) 投诉处理监督评估，从维护客户关系、履行告知义务、解决客户问题、确保客户合法权益、提升客户满意度等方面实施监督和评估。

(五) 信息发布和新闻工作归口管理，及时准确地向公众发布信息，主动接受舆论监督，为正常的新闻采访活动提供便利和必要保障。

(六) 舆情信息研判，实时关注舆情信息，及时澄清虚假信息或不完整信息。

(七) 声誉风险管理内部培训和奖惩。

(八) 声誉风险信息管理，记录、存储与声誉风险管理相关的数据和信息。

(九) 声誉风险管理后评价，对声誉事件应对措施的有效性及时进行评估。

第六条 商业银行应积极稳妥应对声誉事件，其中，对重大声誉事件，相关处置措施至少应包括：

(一) 在重大声誉事件或可能引发重大声誉事件的行为和事件发生后，及时启动应急预案，拟定应对措施。

(二) 指定高级管理人员，建立专门团队，明确处置权限和职责。

(三) 按照适时适度、公开透明、有序开放、有效管理的原则对外发布相关信息。

(四) 实时关注分析舆情，动态调整应对方案。

(五) 重大声誉事件发生后12小时内向银监会或其派出机构报告有关情况。

(六) 及时向其他相关部门报告。

(七) 及时向银监会或其派出机构递交处置及评估报告。

第七条 银行业协会应通过行业自律、维权、协调及宣传等方式维护银行业的良好声誉，指导银行业开展声誉风险管理。

第八条 银监会及其派出机构确定相应职能部门或岗位，负责对商业银行声誉风险管理进行监测和评估。

第九条 银监会及其派出机构将商业银行声誉风险监管纳入持续监管框架，对商业银行声誉风险管理的有效性进行监督检查，将商业银行声誉风险管理状况作为市场准入的考虑因素。

第十条 银监会或其派出机构在监管中发现商业银行存在声誉风险问题，有权要求商业银行限期改正；逾期未改正的，或在重大声誉事件处置中存在严重过失的，银监会或其派出机构依法采取相应监管措施。

第十一条 在中华人民共和国境内依法设立的中资商业银行、中外合资银行、外商独资银行适用本指引。政策性银行、金融资产管理公司、城市信用社、农村信用社、农村合作银行、信托公司、财务公司、金融租赁公司、汽车金融公司、货币经纪公司、外资银行分行等其他银行业金融机构参照本指引执行。

第十二条 本指引由银监会负责解释、修订。

第十三条 本指引自发布之日起施行。

说明:本库所有资料均来源于网络、报刊等公开媒体，本文仅供参考。如需引用，请以正式文件为准。

[关于我们](#) | [联系我们](#) | [广告报价](#) | [诚聘英才](#) | [法律公告](#) | [建网须知](#) | [宣传先进](#) | [档案数字化](#) | [本网公告](#)

京ICP证080276号 | [网上传播视听节目许可证\(0108276\)](#) | [互联网新闻信息服务许可证\(1012006040\)](#)

中国法院国际互联网站版权所有，未经协议授权，禁止下载使用或建立镜像

Copyright © 2002-2009 by ChinaCourt.org All rights reserved.

Reproduction in whole or in part without permission is prohibited