

第三节 风险管理体系

（二）高管层职责

1、高级管理层责任

高管层承担全面风险管理的实施责任，执行董事会的决议，履行以下职责：

- ①建立适应全面风险管理的经营管理架构，明确全面风险管理职能部门、业务部门以及其他部门在风险管理中的职责分工，建立部门之间相互协调、有效制衡的运行机制；
- ②制定清晰的执行和问责机制，确保风险管理策略、风险偏好和风险限额得到充分传达和有效实施；
- ③根据董事会设定的风险偏好，制定风险限额，包括但不限于行业、区域、客户、产品等维度；
- ④制定风险管理政策和程序，定期评估，必要时予以调整；
- ⑤评估全面风险和各类重要风险管理状况并向董事会报告；
- ⑥建立完备的管理信息系统和数据质量控制机制；
- ⑦对突破风险偏好、风险限额以及违反风险管理政策和程序的情况进行监督，根据董事会的授权进行处理；
- ⑧风险管理的其他职责。

（二）高管层职责

2、风险总监（首席风险官）职责

规模较大或业务复杂的商业银行应当设立风险总监（首席风险官）。

董事会应当将风险总监（首席风险官）纳入高级管理人员。

风险总监（首席风险官）或其他牵头负责全面风险管理的高级管理人员应当保持充分的独立性，独立于操作和经营条线，可以直接向董事会报告全面风险管理情况。

（三）全面风险管理牵头部门职责

商业银行应当设立或者指定部门负责全面风险管理，牵头履行全面风险的日常管理，包括但不限于以下职责：

①实施全面风险管理体系建设；②牵头协调识别、计量、评估、监测、控制或缓释全面风险和各类重要风险，及时向高级管理人员报告；③持续监控风险管理策略、风险偏好、风险限额及风险管理政策和程序的执行情况，对突破风险偏好、风险限额以及违反风险管理政策和程序的情况及时预警、报告并提出处理建议；④组织开展风险评估，及时发现风险隐患和管理漏洞，持续提高风险管理的有效性。

（四）风险管理三道防线

第一道防线是**各业务条线**，承担风险管理的直接责任，处在业务经营和风险管理的最前沿，掌握最新的风险信息，负责持续识别、评估和报告风险敞口。

（四）风险管理三道防线

第二道防线是**风险管理部门和合规管理部门**。风险管理部门负责监督和评估业务条线承担风险的业务活动，合规管理部门负责定期监控商业银行对于法律、公司治理规则、监管规定、行为规范和政策的执行情况，风险管理部门和合规管理部门均应独立于业务条线。

第三道防线是**内部审计部门**，内部审计部门对商业银行的风险治理框架的质量和有效性讲行独立审计，直接向董事会负责。

考点三、风险管理策略、风险偏好和风险限额

（一）风险管理策略

金融机构常用的风险管理策略主要包括以下六种：

风险预防

风险分散

风险转移

风险对冲

风险抑制

风险补偿

（二）风险偏好

风险偏好是金融机构为实现战略目标和经营计划，愿意且能够承担的风险类型和风险总量。

风险偏好需通过定性指标与定量指标并重的方式制定，且与机构战略目标、经营计划等核心经营维度紧密衔接。

（三）风险限额

风险限额是金融机构根据风险偏好，按特定维度设定的风险暴露上限，是有效传导风险偏好的重要工具，**限额管理是最常用的风险事前控制手段。**

（三）风险限额

金融机构应当根据风险偏好，按照客户、行业、区域、产品等维度设定风险限额。

风险限额应当综合考虑资本、风险集中度、流动性、交易目的等。

全面风险管理职能部门应当对风险限额进行监控，并向董事会或高级管理层报送风险限额使用情况。

风险限额临近监管指标限额时，金融机构应当启动相应的纠正措施和报告程序，采取必要的风险分散措施，并向相应监管机构报告。

考点四、风险管理政策和流程

风险管理是金融机构运用风险控制手段和方法，对经营过程中所承受的风险进行**风险识别、风险计量、风险监测/报告、风险控制/缓释**的行为过程。

（一）风险识别

风险识别是金融机构根据外部形势变化和自身发展战略及经营状况，识别出可能影响其战略实施或经营活动目标的潜在风险，并分析风险事件产生的过程。

风险识别包括感知风险和分析风险两个环节。

感知风险是指通过系统化的方法发现金融机构所面临的风险种类、性质，分析风险是指深入理解导致风险产生的内在因素。

（二）风险计量

风险计量是指在风险识别的基础上，对各种风险进行定量分析，**计算损失发生的概率和损失的大小**，是全面风险管理、资本监管和经济资本配置得以有效实施的基础和关键环节。

风险计量有助于分析和评估风险发生的可能性、风险将导致的后果及严重程度，从而准确确定风险水平。

（二）风险计量

信用风险的评估方法主要有专家判断法、信用评分模型、违约概率模型等。其中，具有代表性的违约概率模型包括逻辑回归模型、KMV 模型、Z 评分模型、credit metrics 模型和 credit risk+模型等。

市场风险的评估方法主要有风险累积与聚集法、概率法、灵敏度法、波动性法、风险价值法、极限测试法和情景分析法等。

操作风险的评估方法主要是风险与控制自评估。

（三）风险监测/报告

风险监测是指金融机构通过各种监控技术，动态捕捉风险指标的异常变动，判断其是否已达到引起关注的水平或已超过阈值。

风险报告是金融机构实施全面风险管理的媒介，贯穿于整个流程和各个层面。

可信度高的风险报告能够为董事会和高管层提供全面、及时和精确的信息，辅助管理决策，并为监控日常经营活动和合理的绩效考评提供有效支持。

（四）风险控制/缓释

风险控制是对经过识别和计量的风险采取分散、对冲、转移、规避等策略和措施，进行有效管理和控制的过程。

金融机构的风险控制可以分为事前控制和事后控制。

（四）风险控制/缓释

事前控制是指金融机构在开展经营活动之前制定一定的标准或方案，避免风险超过自身承受能力或提前采取一定的风险防范措施，主要方法包括限额管理、风险定价和制定应急预案等；

事后控制是指金融机构根据所承担的风险水平和风险变化趋势，采取一系列风险转移或缓释工具来降低风险，主要方法包括风险缓释或风险转移、重新分配风险资本、提高风险资本水平等。

（四）风险控制/缓释

风险缓释的目的在于降低未来可能发生风险所带来的影响，金融机构所使用的缓释工具应能够起到实质性减少风险的作用，抵质押担保就是典型的风险缓释措施，风险缓释通常贯穿于金融机构的日常经营活动之中。

考点五、内部控制与内部审计

（一）内部控制

内部控制是商业银行董事会、监事会、高管层和全体员工参与的，通过制定和实施系统化的制度、流程和方法，实现控制目标的动态过程和机制。

1、内部控制的目标

商业银行内部控制的目标是保证国家有关法律法规及规章的贯彻执行，保证商业银行发展战略和经营目标的实现，保证商业银行风险管理的有效性，保证商业银行业务记录、会计信息、财务信息和其他管理信息的真实、准确、完整和及时。

2、内部控制的特征

成功的商业银行一般具有以下五个共同的特征：

- ①审慎经营的理念和内部控制的文化氛围；
- ②职责分离、相互制约的部门和岗位设置；
- ③纵向的授权与审批制度；
- ④系统内部控制和业务活动融为一体的控制活动；
- ⑤完善的信息系统等。

3、内部控制的原则

一是全覆盖原则；

二是制衡性原则；

三是审慎性原则；

四是相匹配原则。

4、建立和完善内部控制体系的内容

- （1）建立合理的组织结构
- （2）建立完善的内部控制制度
- （3）完善内部审计制度
- （4）建立内部管理机制

（二）内部审计

内部审计是一种独立、客观的确认和咨询活动，旨在增加价值和改善组织的运营。它通过应用系统的、规范的方法，评价并改善风险管理、控制和治理过程的效果，帮助组织实现其目标。

内部审计以企业的全部经营管理活动为审计对象，包括公司治理、风险管理和内部控制。

本节小结

第三节 风险管理体系	1、全面风险管理概述
	2、风险治理架构
	3、风险管理策略、风险偏好和风险限额
	4、风险管理政策和流程
	5、内部控制和内部审计

第四节 重要风险的管理

本节考点：

- 1、信用风险管理
- 2、市场风险管理
- 3、操作风险管理
- 4、流动性风险管理
- 5、法律与合规风险管理
- 6、国别风险管理
- 7、战略风险管理
- 8、声誉风险管理

考点一、信用风险管理

（一）信用风险识别

信用风险是指债务人或交易对手未能履行合约所规定的义务，或信用质量发生改变而影响金融产品价值，从而给债权人或金融产品持有人造成经济损失的风险。

对大多数商业银行来说，贷款是最主要的信用风险来源。

从资产层面看，金融资产风险分类是信用风险识别的基础。

金融资产按照风险程度分为五类：

正常类

关注类

次级类

可疑类

损失类

后三类合称不良资产。

- 1) 正常类：**债务人能够履行合同，没有客观证据表明本金、利息或收益不能按时足额偿付；
- 2) 关注类：**虽然存在一些可能对履行合同产生不利影响的因素，但债务人目前有能力偿付本金、利息或收益；
- 3) 次级类：**债务人无法足额偿付本金、利息或收益，或金融资产已经发生信用减值；
- 4) 可疑类：**债务人已经无法足额偿付本金、利息或收益，金融资产已发生显著信用减值；
- 5) 损失类：**在采取所有可能的措施后，只能收回极少部分金融资产，或损失全部金融资产。

（二）信用风险监测

信用风险监测是指风险管理人员通过监控技术，动态捕捉信用风险指标的异常变动，判断其是否达到关注水平或超过阈值。

信用风险核心监测指标：

不良贷款率

逾期贷款率

拨备覆盖率

贷款拨备率

单一集团客户授信集中度

单一客户贷款集中度

全部关联度

1、不良贷款率

不良贷款率=（次级类贷款+可疑类贷款+损失类贷款）÷各项贷款余额 x100%

2、逾期贷款率

逾期贷款率=逾期贷款余额÷各项贷款余额 x100%

3、拨备覆盖率

拨备覆盖率=（一般准备+专项准备+特种准备）÷
（次级类贷款+可疑类贷款+损失类贷款）×100%

4、贷款拨备率

贷款拨备率=（一般准备+专项准备+特种准备）/各项贷款余额 x100%

根据中国银行业监督管理委员会 2018 年 2 月发布的《关于调整商业银行贷款损失准备监管要求的通知》：

贷款拨备率的基本标准为 1.5%~2.5%，拨备覆盖率的基本标准为 120%~150%，以两项标准中的较高者为商业银行贷款损失准备的监管标准。

5、单一集团客户授信集中度

单一集团客户授信集中度=最大一家集团客户授信总额/资本净额×100%

6、单一客户贷款集中度

单一客户贷款集中度=最大一家客户贷款总额/资本净额×100%

7、全部关联度

全部关联度=全部关联方授信总额÷资本净额×100%

全部关联方授信总额是指商业银行全部关联方的授信余额，扣除授信时关联方提供的保证金存款以及质押的银行存单和国债金额。

（三）信用风险控制

1、信用风险控制机制：

- 1) 审贷分离机制
- 2) 授权管理机制
- 3) 额度管理机制

2、信用风险控制工具

- 1) **信用风险缓释**：商业银行运用合格抵押质押品、净额结算、保证与担保、信用衍生工具等方式转移或降低信用风险。商业银行采用内部评级法时，信用风险缓释体现为违约概率、违约损失率或违约风险敞口的下降。
- 2) **信用风险转移**：商业银行通过金融工具将信用风险转移给其他机构，实现更加主动、灵活的资产组合与风险管理。

考点二、市场风险管理

（一）市场风险识别

市场风险是指金融机构在金融市场的交易头寸由于市场价格因素的不利变动而可能遭受的损失。

市场风险是指利率、汇率、股票价格和商品价格等市场价格的不利变动，使金融机构表内和表外资产遭受损失的风险。市场风险存在于金融机构的交易和非交易业务中，具体可分为**利率风险、汇率风险、股票风险和商品风险**四类。

市场风险识别应遵循差异化、精细化、前瞻性原则：

- 1) **差异化识别**。按照《商业银行资本管理办法》有关要求划分交易账簿和银行账簿，并根据不同账簿的性质和特点，采取相应的市场风险识别方法。
- 2) **精细化识别**。对每项业务和产品中的市场风险因素进行分解和分析，及时、准确地识别所有交易和非交易业务中市场风险的类别和性质。
- 3) **前瞻性识别**。在开展新产品、新业务之前，充分识别和评估其中包含的市场风险，建立相应的内部审批、操作和风险管理程序。

（二）市场风险监测

金融机构开展市场风险监测，重点是实施严格的限额管理，并制定涵盖包括临时额度调整的各类和各级限额的管理制度，明确内部审批程序和流程，根据业务性质、规模、复杂程度和风险承受能力，设定、定期审查和更新限额，确保不同市场风险限额的逻辑一致性。

市场风险限额包括交易限额、风险限额、止损限额等，并可以按地区、业务经营部门、资产组合、金融工具和风险类别进行分解。金融机构应当对超限额情况制定监控和处理程序。超限额情况应当及时向相应级别的管理层报告。

（三）市场风险控制

- 1、限额管理
- 2、市场风险对冲
- 3、经济资本配置

1、限额管理

常用的市场风险限额包括：

①**交易限额**，即对总交易头寸或净交易头寸设定的限额；

②**风险限额**，即对按照一定的计量方法所计量的市场风险设定的限额；

③**止损限额**，即允许的最大损失额；

④**敏感度限额**，即在保持其他条件不变的前提下，对单个市场风险要素（利率、汇率、股票价格和商品价格）的微小变化对金融工具和资产组合收益或经济价值影响程度所设定的限额。

2、市场风险对冲

金融机构还可以有效地使用相关金融工具，在一定程度上对冲市场风险，即当原风险敞口出现亏损时，新风险敞口能够取得盈利并且尽量使盈利能够弥补全部亏损，使金融机构处于一种免疫状态。

市场风险对冲有两种方法：

表内对冲—配对管理，表外对冲—利用金融衍生品对冲。

表内对冲通过资产负债结构的有效搭配，使金融机构处于风险免疫状态（表内套期保值）；表外对冲也可理解为市场对冲。

3、经济资本配置

经济资本配置通常采取自上而下法或自下而上法。

前者通常用于制定市场风险管理的策略，后者通常用于当期绩效考核。

（二）各类市场风险控制

市场风险包括四种类型：



考点三、操作风险管理

操作风险是指由于内部程序、员工、信息科技系统存在问题以及外部事件造成损失的风险，**包括法律风险，但不包括战略风险和声誉风险。**

操作风险分类是金融机构识别操作风险的重要基础。

从损失发生原因来看，操作风险可分为人员因素、内部程序、系统缺陷和外部事件四大类。

从损失事件类型来看，操作风险可分为七大类。

（一）操作风险识别

操作风险识别应该以**当前和未来潜在的操作风险**两方面为重点，考虑潜在操作风险的整体情况、金融机构运行所处的内外部环境、金融机构战略目标、金融机构提供的产品和服务、金融机构的独特环境因素、内外部的变化以及变化的速度等。

（二）操作风险监测

操作风险监测是针对评估发现的关键风险因素，通过设计关键风险指标及阈值，对关键风险因素进行量化、跟踪，及时掌握风险大小的变化和发布操作风险提示信息，以降低损失事件发生频率和影响程度的过程。

（二）操作风险监测

金融机构通过设置关键风险指标开展操作风险监测工作。

常用的操作风险关键风险指标有**人员从业年限、员工人均培训费用、客户投诉占比、系统故障时间、反洗钱警报占比**等。

（二）操作风险监测

操作风险类监测指标可以包括案件风险率和操作风险损失率，具体公式如下：

案件风险率=业内案件涉案金额/年初总资产和年末总资产的平均数×100%

操作风险损失率=操作风险损失事件的损失金额总和/近三年平均营业收入×100%

（三）操作风险控制

1、操作风险等级划分

操作风险等级由金融机构自行划分。

2、操作风险控制策略

- ①降低风险，通过风险管理及内部控制，减少操作风险发生概率和损失程度；
- ②承受风险，对无法降低、回避的风险，通过定价、拨备、资本等方式主动管理；
- ③转移或缓释风险，借助外包、保险等工具将部分或全部损失转移至第三方；
- ④回避风险，通过撤销高风险网点、关闭高风险业务等方式规避风险。

3、操作风险自评估

操作风险自评估是指识别业务、产品及管理活动中的固有操作风险，分析控制措施有效性，确定剩余操作风险，确定操作风险等级。

固有风险是指在没有考虑控制、缓释措施或者在其付诸实施之前就已经存在的风险。

剩余风险是指现有的风险控制、缓释措施不能消除的风险。

考点四、流动性风险管理

（一）流动性风险识别

流动性风险是指金融机构无法以**合理成本**及时获得充足资金，用于**偿付到期债务、履行其他支付义务和满足正常业务开展的其他资金需求**的风险。

流动性风险可以分为融资流动性风险和市场流动性风险：

- ①**融资流动性风险**：金融机构在不影响日常经营或财务状况的情况下，无法及时有效满足资金需求的**风险**。
- ②**市场流动性风险**：由于市场深度不足或市场动荡，金融机构无法以合理的市场价格出售资产以获得资金的风险。

（二）流动性风险监测

流动性风险监管指标包括以下 5 种：

流动性覆盖率

净稳定资金比例

流动性比例

流动性匹配率

优质流动性资产充足率

1、流动性覆盖率

流动性覆盖率旨在确保商业银行具有充足的合格优质流动性资产，能够在规定的流动性压力情景下，通过变现这些资产满足未来至少 30 天的流动性需求。

流动性覆盖率=合格优质流动性资产/未来 30 天现金净流出量

流动性覆盖率的最低监管标准为**不低于 100%**。

2、净稳定资金比例

净稳定资金比例衡量商业银行长期稳定资金支持业务发展的程度，旨在确保商业银行具有充足的稳定资金来源，以满足各类资产和表外风险敞口对稳定资金的需求。

净稳定资金比例=可用的稳定资金÷所需的稳定资金

净稳定资金比例的最低监管标准为**不低于 100%**。该指标值越高，说明商业银行稳定资金来源越充足，应对中长期结构性问题的能力越强。

3、流动性比例

流动性比例=流动性资产余额÷流动性负债余额

流动性比例的最低监管标准为**不低于 25%**。

4、流动性匹配率

流动性匹配率衡量商业银行主要资产与负债的期限配置结构，旨在引导商业银行合理配置长期稳定负债、高流动性或短期资产，避免过度依赖短期资金支持长期业务发展，提高流动性风险抵御能力。

流动性匹配率=加权资金来源/加权资金运用

流动性匹配率的最低监管标准为**不低于 100%**。该指标值越低，说明商业银行以短期资金支持长期资产的问题越大，期限匹配程度越差。

5、优质流动性资产充足率

优质流动性资产充足率旨在确保商业银行保持充足的、无变现障碍的优质流动性资产，在压力情况下，商业银行可通过变现这些资产来满足未来 30 天内的流动性需求。

优质流动性资产充足率=优质流动性资产÷短期现金净流出

优质流动性资产充足率的最低监管标准为**不低于 100%**。该指标值越高，说明商业银行优质流动性资产储备越充足，抵御流动性风险的能力越强。

（三）流动性风险控制

商业银行应当对流动性风险实施限额管理，根据其业务规模、性质、复杂程度、流动性风险偏好和外部市场发展变化情况，设定流动性风险限额。

流动性风险限额包括但不限于现金流缺口限额、负债集中度限额、集团内部交易和融资限额。

流动性风险控制措施如下：

①**保持资产的流动性**，如建立现金资产的一级准备和短期证券的二级准备；提高存量资产的流动性，将抵押贷款、信用卡应收账款等资产证券化，出售固定资产再回租等。

②**保持负债的流动性**，如增加大额存单、债券、拆借、回购、转贴现、再贴现等主动型负债，创新存款品种，通过开展其他业务带动存款等。

③**加强资产和负债流动性的综合管理**，实现资产与负债在期限或流动性上的匹配。

考点五、法律与合规风险管理

（一）法律风险管理

法律风险是指金融机构因日常经营和业务活动无法满足或违反法律规定，导致不能履行合同，发生争议、诉讼或其他法律纠纷而造成经济损失的风险。

法律风险是一种特殊类型的操作风险，包括但不限于因监管措施和解决民商事争议而支付的罚款、罚金或者惩罚性赔偿所导致的风险敞口。

在开拓新业务或交易对象的法律权利未能界定时，金融机构会受到法律风险的影响。

（二）合规风险管理

合规风险是指金融机构因未能遵循法律、监管要求、规则、自律性组织制定的有关准则，以及适用于金融机构自身业务活动的行为准则，而可能遭受法律制裁或监管处罚、重大财务损失或声誉损失的风险。

合规风险管理是指金融机构以确保遵循合规规范、有效防控合规风险为目的，以提升依法合规经营管理水平为导向，以经营管理行为和员工履职行为为对象，开展的包括建立合规制度、完善运行机制、培育合规文化、强化监督问责等管理活动。

考点六、国别风险管理

国别风险是指某一国家或地区经济、政治、社会变化及事件，导致该国家或地区债务人没有能力或者拒绝偿付金融机构债务，或使金融机构在该国家或地区的商业存在遭受损失，或使金融机构遭受其他损失的风险。

国别风险可能由一国或地区经济状况恶化、政治和社会动荡、资产被国有化或被征用、政府拒付对外债务、外汇管制或货币贬值等情况引发。

国别风险的主要类型包括**转移风险、主权风险、传染风险、货币风险、宏观经济风险、政治风险以及间接国别风险**。

（二）国别风险监测

金融机构应当建立与国别风险暴露规模相适应的监测机制，在单一法人和集团并表层面上按国别监测风险，监测信息应当妥善保存于国别风险评估档案中。

在特定国家或地区状况恶化时，应当提高监测频率。必要时，金融机构还应当监测特定国际金融中心、某一区域或某组具有类似特征国家或地区的风险状况和趋势。

（二）国别风险监测

金融机构可以充分利用内外部资源实施监测，包括要求本机构的境外机构提供国别风险状况报告，定期走访相关国家或地区，从评级机构或其他外部机构获取有关信息等。

国别风险暴露较低的金融机构，可以主要利用外部资源开展国别风险监测。

（三）国别风险控制

1、国家层面的控制方法

国家层面应当运用经济、政治、外交等多种手段，为本国居民管理其所承受的国别风险创造良好的条件和营造良好的环境。

2、企业层面的管理方法

- ①将国别风险管理纳入全面风险管理体系；
- ②建立国别风险评级与报告制度；
- ③建立国别风险预警机制；
- ④设定科学的国际贷款审贷程序，在贷款决策中必须评估借款人的国别风险；
- ⑤对国际贷款实行国别限额管理、国别差异化的信贷政策、辛迪加形式的联合贷款和寻求第三者保证等；
- ⑥在二级市场上转让国际债权；
- ⑦实行经济金融交易的国别多样化；
- ⑧与东道国政府签订“特许协定”；
- ⑨投保国别风险保险；
- ⑩实行跨国联合的股份化投资，发展当地举足轻重的战略投资者或合作者等。

考点七、战略风险管理

（一）战略风险识别

战略风险是指金融机构在追求短期商业目的和长期发展目标的过程中，**不适当的发展规划和战略决策**给金融机构造成损失或不利影响的风险。

战略风险主要体现在四个方面：

- ①金融机构战略目标缺乏整体兼容性；
- ②为实现战略目标而制定的经营策略存在缺陷；
- ③为实现战略目标所需要的资源匮乏；
- ④整个战略实施过程的质量难以保证。

金融机构在发生以下情况时，须对各类潜在风险事项或风险因素进行识别：

- （1）因外部环境发生重大变化，导致战略无法有效实施；**
- （2）因金融机构战略执行不力，导致战略无法有效落实。**

（二）战略风险监测

金融机构应及时对战略风险进行监测，监测应在全覆盖前提下，以“政策影响力”“事件严重性”和“机构重要性”为优先原则，监测、分析战略风险发展演化情况，并在必要时调整战略风险评估结果或进行重新评估。

（三）战略风险控制

有效的战略风险管理应当定期采取从上至下的方式，全面评估金融机构的愿景、短期目标以及长期目标，并据此制定切实可行的实施方案，体现在金融机构的日常风险管理活动中。

战略风险管理是在战略管理的基础上，进一步考虑金融机构的战略规划和战略实施方案中的潜在风险，预测这些风险可能造成的影响并提前做好准备。

考点八、声誉风险管理

（一）声誉风险识别

声誉风险是指金融机构行为、从业人员行为或外部事件等导致利益相关方、社会公众、媒体等对金融机构形成负面评价，从而损害其品牌价值，不利于其正常经营，甚至影响市场稳定和社会稳定的风险。

金融机构在进行重大战略调整、参与重大项目、实施重大金融创新及展业、重大营销活动及媒体推广、披露重要信息、涉及重大法律诉讼或行政处罚、面临群体性事件、遇到行业规则或外部环境发生重大变化等容易产生声誉风险的情形时，应进行声誉风险评估，根据评估结果制定应对预案。

（二）声誉风险监测

1、建立声誉风险监测机制

2、建立声誉事件分级机制

（三）声誉风险控制

根据声誉事件的不同级别金融机构可灵活采取相应措施：

- 1) 核查引发声誉事件的基本事实、主客观原因，分析机构的责任范围；
- 2) 检视其他经营区域及业务、宣传策略等与声誉事件的关联性，防止声誉事件升级或出现次生风险；
- 3) 对可能的补救措施进行评估，根据实际情况采取合理的补救措施控制利益相关方损失程度和范围；

- 4) 积极主动统一准备新闻口径，通过新闻发布、媒体通气、声明、公告等适当形式，适时披露相关信息，澄清事实情况，回应社会关切；
- 5) 对引发声誉事件的产品设计缺陷、服务质量弊病、违法违规经营等问题进行整改，根据情节轻重进行追责，并视情公开，展现真诚担当的社会形象；
- 6) 及时开展声誉恢复工作，加大正面宣传，介绍针对声誉事件的改进措施以及其他改善经营服务水平的举措，综合施策消除或降低声誉事件的负面影响；
- 7) 对恶意损害本机构声誉的行为，依法采取措施维护自身合法权益。

第四节 重要风险的管 理	1、信用风险管理
	2、市场风险管理
	3、操作风险管理
	4、流动性风险管理
	5、法律与合规风险管理
	6、国别风险管理
	7、战略风险管理
	8、声誉风险管理

本章小结

