中银研究

经济金融热点快评

中国银行 BANK OF CHINA 研究院　　2021 年 2 月 19 日　　2021 年第 20 期（总第 456 期）

银保监会发布办法，完善银行保险机构声誉风险管理体系

2021 年 2 月 18 日，银保监会近日印发《银行保险机构声誉风险管理办法（试行）》（以下简称《办法》），明确了银行保险机构声誉风险管理的适用对象、基本原则、治理架构、全流程体系、常态化建设、监督机制等重要内容。《办法》有助于提高银行保险机构的声誉风险管理水平，指导行业有效防范化解声誉风险，维护金融稳定，提振市场信心。主要有以下几点值得关注：

第一，声誉风险管理是金融机构风险管理体系的组成部分，《办法》凸显了银行保险机构声誉风险的重要地位。近年来，银行保险机构的声誉风险问题有所显露，不利于金融机构的品牌价值和稳健经营。究其原因，一方面，在新形势、新变化下，金融机构声誉风险形势复杂严峻，存量声誉风险暴露；另一方面，零售业务的拓展为消费者提供了个性化和多元化的金融服务，消费者权益保护需求升级，消费者维权意识的上升叠加新媒体的更新迭代，相关声誉风险有所积累。在此背景下，《办法》明确规定，银行保险机构承担声誉风险管理的主体责任，提出声誉风险管理“前瞻性、匹配性、全覆盖、有效性”四项重要原则，是监管与时俱进、紧抓重点的充分体现。

第二，《办法》结合商业银行、保险公司两部声誉风险管理指引，固本守正、推陈出新，形成融合统一的声誉风险监管制度。一是扩充适用对象。《办法》保留了原两部指引的适用对象，即商业银行和保险公司，新增信托公司、保险集团（控股）公司作为直接适用对象，银保监会及其派出机构批准设立的其他金融机构可参照执行，引导更多主体加强声誉风险管理。**二是明确“两会一层”的声誉风险管理责任，强调公司治理在声誉风险管理中的作用。**《商业银行声誉风险管理指引》只强调了董事会的最终责

任，《保险公司声誉风险管理指引》在此基础上明确了管理层的直接责任，《办法》指出银行保险机构的董事会、监事会和高级管理层分别承担声誉风险管理的最终责任、监督责任和管理责任，构建组织健全、职责清晰的声誉风险治理架构。**三是强化考核问责，加大处罚力度。**《办法》吸收了《保险公司声誉风险管理指引》中“将声誉事件的处置情况纳入考核体系”，明确监管机构可采取监督管理谈话、责令限期改正、责令机构纪律处分等监管措施，新增监管机构可依据现行有关法律条款进行处罚，提高声誉风险监管的权威性、严肃性和可操作性。**四是建立全流程声誉风险管理体系，加强风险管理常态化建设。**《办法》从事前评估、风险监测、事件分级、应对处置、报告机制、考核问责、事后总结等七个环节建立全流程声誉风险管理体系，从隐患排查、应急演练、联动防范机制、社会舆论监督、声誉资本积累、内部审计、同业协作等七个方面加强风险管理常态化建设。从全流程管理和常态化建设两个维度对银行保险机构的声誉风险管理提出更高要求。

第三，《办法》助力金融机构防范化解声誉风险，金融消费者权益保护被提到重要位置。《办法》的诸多创新之举既能够巩固和完善大型银行保险机构的声誉风险管理机制，也有利于声誉风险管理经验欠缺的中小银行保险机构建立流程化、标准化的声誉管理体系，双管齐下，具有重要意义。从银行的经营和管理角度来看，加强消费者权益保护是商业银行声誉风险管理中的重要一环，《办法》要求银行机构“内外兼修”保障消费者的合法权益。一方面，商业银行需练好“内功”，从承担社会责任、诚实守信经营、提供优质高效服务、实施员工教育和培训计划等方面提升服务意识和服务能力，注重消费者体验。另一方面，外部的监督约束机制也至关重要，监管层、消费者、社会舆论等要形成监督合力。《办法》要求银行机构主动接受社会舆论监督，强化信息披露，保障消费者的知情权，及时回应和解决消费者合理诉求，有利于从源头防范化解声誉风险。

（点评人：中国银行研究院 郑忱阳）

审稿：邵科
单位：中国银行研究院
联系方式：010 - 6659 4540

联系人：郑忱阳
单位：中国银行研究院
联系方式：010 - 6659 4543