

银行突发事件应急处理管理办法

XXX

突发事件应急处理管理办法

XXX

经营战略部

银行突发事件应急处理管理办法

第一章 总则

第一条为及时妥善处置银行（以下简称“我行”）可能发生的重大突发事件，切实防范和化解银行风险，保证业务的持续开展，保护银行和客户的合法权益，预防或最大程度减轻营业网点突发事件（以下简称突发事件）带来的危害，根据《中华人民共和国商业银行法》、《中华人民共和国银行业监督管理法》、《中华人民共和国突发事件应对法》，以及《银行业突发事件应急预案》、《中国银行业文明规范服务工作指引》，特制定本办法。

第二条本办法所指突发事件是营业网点无法准确预测发生，与客户服务密切相关，影响营业网点正常营业秩序，需立即处置的事件。

第三条本办法是指导解决影响营业网点持续提供正常金融突发事件的基本工作规范。

第四条突发事件种类

- (一) 营业网点挤兑；
- (二) 营业网点业务系统故障；
- (三) 抢劫客户财产；
- (四) 自然灾害；
- (五) 客户突发疾病；
- (六) 客户人身伤害；
- (七) 寻衅滋事；
- (八) 营业网点客流激增；
- (九) 不合理占用银行服务资源；
- (十) 重大失实信息传播；
- (十一) 其他影响营业网点正常服务的事件。

银行服务过程中所出现的客户不满、投诉以及业务纠纷不在本办法突发事件范畴之列。

第五条突发事件应急处理原则

- (一) 处理突发事件，应坚持快速有效的原则；
- (二) 处置惩罚突发事件，应坚持及时报告的准绳；
- (三) 处理突发事件，应坚持积极稳妥的原则；

（四）处理突发事件，应坚持保护客户和员工生命财产安全的原则；

（五）处理突发事件，应坚持系统内上下联动、系统外横向联动的原则；

（六）处置惩罚突发事件，应坚持保守银行和客户秘密的准绳。

第二章组织体系及职责

第六条组织体系

我行总行及分支机构应建立突发事件应急处理领导小组与监管机构、政府职能部门、**XXX**和地方银行业协会的联动机制。分支机构应根据实际情况组建服务突发事件应急处理团队，分支机构行长为本机构服务突发事件应急处理的第一责任人。

（一）突发事件应急处置惩罚领导小组构成

1.组长：行长

2.副组长：经营战略副行长

3.成员：经营战略部、风险管理部、法律合规部、审计部、**XXX**、信贷部、业务推进部、资金部、财务会计部等部门部长以及各分支机构行长。

第七条职责

（一）突发事件应急处理领导小组的职责：

- 1、制定应急处理工作领导小组成员部门工作职责；
- 2、审定符合本行实际的应急处理预案；
- 3、决定启动和终止应急处理预案；
- 4、统一指挥应急处置惩罚事情；
- 5、分配各类应急处置惩罚资源；
- 6、决定向上级机构报告突发事件及其处置惩罚情况；
- 7、审定应急处置惩罚信息披露事项；
- 8、总结应急处理工作经验教训；
- 9、决定向监管机构、政府职能部门、**XXX**等行外职能部门报告应急处理相关事项；
- 10、有计划组织实施、督促检查应急处置惩罚预案的演练等预警事情；
- 11、组织实施应急处理预案；
- 12、指导督促营业网点应急处理预案的执行；
- 13、接洽监管机构、政府职能部门、**XXX**等行外职能部门协调处置惩罚突发事件，及时报送有关应急处置惩罚情况；
- 14、按权限对外披露相关信息；
- 15、收集、整理、保管应急处理档案资料；
- 16、决策应急处理工作的其他重要事项。

（二）营业网点应急处理团队的职责

- 1、制订并组织实施本单位应急处置惩罚预案；
- 2、及时向上级机构上报有关应急处置惩罚信息；
- 3、根据实践情况，接洽相关行外职能部门协助处置惩罚突发事件；
- 4、落实应急处理预案的演练工作；
- 5、完成上级机构交办的应急处理工作其他事项。

第三章服务突发事件级别界定

第八条级别划分

按事件产生或可能产生的危害程度、波及范围、触及人数、可控性及影响程度、范围等，服务突发事件可划分为三个级别：

（一）特大突发事件（I级）

指致使多个营业网点不能正常营业，影响银行正常服务的群体性突发事件。包括营业网点挤兑、多个营业网点受自然灾害破坏、多个营业网点业务系统故障等突发事件。

（二）重大突发事件（II级）

指致使单个营业网点不能正常营业，影响银行正常服务，妨碍客户利益的群体性或个体性突发事件。包括单个营业网点受自然灾害破坏、单个营业网点业务系统故障、抢劫客户财产等突发事件。

（三）较大突发事件（III级）

指侵扰单个营业网点正常经营秩序，影响银行正常服务的个体性突发事件。包括客户在营业网点突发疾病、遭受人身伤害、寻衅滋事、客流激增、不合理占用银行服务资源、重大失实信息传播及其他突发事件。

第九条突发事件应急处置惩罚领导小组应密切监控突发事件处置惩罚过程和形势发展，当突发事件事态激化或缓解时，可相应按升级或降级后的级别处置惩罚。

第四章 应急处理

第十条 重大突发事件报告机制

（一）各分行、总行各部门应于事发后将突发事件发生过程、首要危害、客户反应、应对步伐、事态发展趋势等其他内容上报总行经营计谋部，同步报送突发事件领导小组，并随时关注事态发展，及时报送后续情况。

（二）重大突发事件报告的内容包括：事件的起因、时间、地点、当前的情况、已采取的步伐、事态发展预测、形成的影响等情况。有伤亡及财产丧失的，应特别说明伤亡人数和丧失金额；金融挤兑事件应特别说明加入挤兑的人数、被挤兑分支行存取款变化、资产负债、头寸情况及风险舒展情况；聚众上访、围攻事件应特别说明参与的人数、持续的时间、现场秩序

情况和形成的影响；重要凭证、保密资料丢失或损毁及系统故障等事件，应特别说明可能引发的后果和拟采取的步伐。

（三）报告突发事件，内容应客观、真实、完整，程序规范。

（四）重大突发事件的报告实施问责制。对违反本办法迟报、漏报、瞒报、误报造成严重后果的直接责任人和相关负责人。

第十一条突发事件演练

各分支机构及总行各部门应组织安排部门应急处置演练，做好详细记录，对演练效果进行评估。在不影响正常事情的前提下，定期安排突发事件应急演，制定演方案，演应包括业务持续计划内首要业务。

第十二条突发事件发生后，事发营业网点主要负责人需及时抵达现场，启动本机构应急处置惩罚预案，同时按程序报告上级机构。

上级机构接到事发营业网点上报情况，突发事件应急处理领导小组应迅速分析判断服务突发事件有关情况，视情况启动相应级别应急处理预案。

第十三条发生 I 级、II 级服务突发事件，上级机构突发事件应急处理领导小组应向当地监管机构、政府职能部门、

XXX 报告有关情况，请求支持配合；必要时，请求监管机构或政府职能部门统一指挥应急处理工作。

营业网点发生挤兑，突发事件应急处理领导小组应启动联动机制，迅速联络公安部门协助维持秩序，控制局面，做好信息披露工作。

多个营业网点受自然灾害破坏，突发事件应急处置惩罚领导小组应启动联动机制，迅速接洽地方政府协助救灾，同时做好人员财产的转移和安置。

多个营业网点发生业务系统故障，突发事件应急处置惩罚领导小组应迅速组织相关职能部门排除故障，恢复运行，同时做好客户安抚和信息披露事情。

第十四条发生单个营业网点业务系统故障、寻衅滋事、客流激增、不合理占用银行服务资源、重大失实信息传播等突发事件，必要时，突发事件应急处理领导小组应向当地监管机构、政府职能部门、XXX 报告有关情况，请求支持配合，同时做好客户安抚和信息披露工作。

第十五条突发事件应急处置惩罚领导小组视情况、按程序对外披露突发事件相关信息，引导社会言论，消除不良影响，保护社会稳定。突发事件应急处置惩罚过程中或结束后，对引起媒体关注的，应主动做好沟通、协调事情，进行正面言论引

导，下降不良影响。同时稳妥细致做好善后事情，恢复营业网点正常营业秩序。

第十六条处理营业网点挤兑事件

（一）发生挤兑时

1.现金柜台人员必须通知部长，部长知悉后要立即通知分行行长。如果行长不在应当通知副行长。

2.行长或副行长应当立刻向总行及相关监管机构报告。

3.在没有足够现金时，分行应当立刻接洽 **XXX** 及其他银行，动用我行在他行的存款及拆借额度，筹借现金，并同时接洽负责押钞的公司，从其他银行或人行押运现金到营业网点以应对客户提款。

4.通过当地媒体发布新闻稿澄清事实，且任何向媒体递交的新闻稿都必须得到总行的批准。

（二）挤兑结束后，机构要做如下事项：

1.再次向当地媒体递交新闻稿以重新树立银行的形象，向媒体递交的新闻稿须得到总行的批准。

2.统计发生银行挤兑期间客户的提款总额。

3.评估对银行造成的影响。

4.查清发生挤兑的原因。

述内容的报告。

第十五条 营业网点业务系统故障应急预案

（一）营业网点发生业务系统故障，造成系统停机、运行中断等情况，营业网点应急处理团队及时告知客户，做好客户解释安抚，维持营业秩序，同时检查了解网点供电、设备运行、网络运行等情况。

（二）营业网点负责人第一时间报告上级突发事件应急处理领导小组。上级突发事件应急处理领导小组研究分析业务系统故障情况，视情况启动应急预案，组织开展应急处理工作。

（三）上级 IT 管理部门协助营业网点共同针对故障情况，采取相关措施进行处置，尽快恢复系统正常运行。

（四）如发现故障属人为攻击所形成，上级 IT 管理部门应积极采取步伐进行处置惩罚，对于经阐发确认为攻击行为，且在短时间内无法解决的，应及时向公安机关报案，并协助公安机关破案，确保银行业务系统安全。

（五）必要时，上级突发事件应急处置惩罚领导小组根据《银行业重要信息系统突发事件应急管理规范》有关规定，组织实施营业网点系统故障应急处置惩罚事情。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/948113046057006042>