



# 李利明：2023 年银行保险机构声誉风险管理重点展望



文/意见领袖专栏作家 李利明

2023 年，银行保险业仍然面临着声誉风险严峻态势，无论是金融管理和监管机构“积极稳妥推进中小金融机构风险处置。有效化解中小金融机构风险”（人民银行党委书记、银保监会主席郭树清 1 月 7 日接受新华社记者采访表示），还是因为宏观经济和金融市场波动导致的银行保险机构经营状况波动；无论是银行保险机构自身重大风险的全面暴露，还是提供金融服务中的不到位和不妥当曝光，都可能受到媒体的广泛关注和引发舆情的广泛传播，金融机构如果准备不足、应对不当，可能酿成重大声誉风险。



2023 年，银行保险机构可从三个方面加强声誉风险管理工作：

一、站在维护金融稳定的高度重视声誉风险

2022 年 12 月 27 日，金融稳定法草案首次提请全国人大常委会会议

审议。12月16日的中央经济工作会议新闻稿也强调，“要防范化解金融风险，压实各方责任，防止形成区域性、系统性金融风险”。从五家村镇银行“线上存款不能取现”所引发的特大声誉风险以及随后多家银行在遭遇传言后市场和客户的恐慌性反应来看，银行保险机构的特大声誉风险具有显著的传染性，很可能成为酿成区域性金融风险的因素，甚至成为系统性金融风险的导火索。即使是最小型的银行保险机构，发生重大风险事件后，如果应对处置不当将引发特大声誉风险并传染扩散，进而对整个金融体系的稳定造成威胁。因此，金融机构特别是银行保险机构应从维护金融稳定、防范化解金融风险的高度来重视声誉风险，避免自身发生特大声誉风险，避免重大风险事件转化为重大乃至特大声誉风险，特别是避免应对处置不当而导致声誉风险升级扩散，特别是与流动性风险发生交互作用。这就要求银行提高对声誉风险的重视程度，增强对声誉风险的敏感度，提升声誉风险应对处置的专业水平，全面做好声誉风险的预防安排和主动管理。

具体而言，银行保险机构面对重大风险事件，在应对处置时一定要把声誉风险的处置化解考虑在内，声誉风险管理人员在重大风险事件的处置过程中要扮演重要角色——充分提示风险处置化解过程中的声誉风险、就相关声誉风险处置化解提出方案、甚至基于声誉风险考虑而对原有的风险方案说不。这就需要银行保险机构的管理层树立声誉风险观念、提升声誉风险意识、接受声誉风险管理人员的专业意见。

## 二、高度重视消保声誉风险管理工作

2022 年 12 月 30 日,《银行保险机构消费者权益保护管理办法》正式发布。在“人民至上”的要求下,银行保险机构与个人消费者的纠纷和冲突问题将会受到监管机构和媒体的更多重视,在移动互联和自媒体时代,消保事件将成为银行保险机构网络舆情的首要内容,一些微小的、个案的消保冲突,经过抖音、微博、微信朋友圈、个人的头条号等网络传播的放大,很可能成为网上热议和微博热搜话题,引发重大声誉风险。因此,银行保险机构要高度重视消保声誉风险,关键是让基层网点的广大员工,特别是面向客户服务的员工,都要具备声誉风险意识,从防范声誉风险的角度做好消保事件的应对和解决。

以往银行保险机构的声誉风险管理培训很少面向普通员工,特别是一线员工,随着《银行保险机构消费者权益保护管理办法》的发布,针对消保条线和基层员工,特别是网点大堂经理、客户经理和在线客服人员的声誉风险管理培训特别迫切。这就需要声誉风险管理部门与消保部门密切合作,共同做好基层员工特别是一线员工的消保声誉风险教育培训工作。

**预览已结束,完整报告链接和二维码如下:**

[https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1\\_51013](https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_51013)

