**xxx银行**

支付清算系统危机处置预案

**第一章 总 则**

第一条 为正确、及时、高效处置支付系统面临的突发事件，提高支付系统应对突发事件的处置能力，防范支付系统风险，保障支付系统连续处理，依据《突发事件应急预案管理办法》（国办发〔2013〕101号）、《银行业突发事件应急预案》（银监发〔2005〕42号）等法律法规和制度办法，特制定本预案。

第二条 本预案所称支付清算系统（以下简称支付系统）主要指人民银行支付清算系统和省联社自建支付清算系统，包括以下应用系统：

（1）核心账务系统（CBOD）；

（2）大额实时支付系统（HVPS）；

（3）小额批量支付系统（BEPS）；

（4）网上支付跨行清算系统(IBPS)；

（5）全国支票影像交换系统(CIS)。

**第二章 组织领导**

第三条 本行成立支付系统应急处置领导小组（以下简称“领导小组”），组长由分管运营管理部的副行长担任，成员由运营管理

部、信息科技部、电子银行部、行政办公室负责人组成。支付系统应急处置领导小组办公室设在运营管理部。

第四条 领导小组职责

（1）执行人民银行地市中心支行及省联社领导小组发布的有关命令。

（2）决策和指挥本单位业务系统的应急处置。

（3）发生突发事件时，立即报告省联社领导小组。

第五条 领导小组办公室职责

贯彻执行本行领导小组的统一部署，协调好本部门支付系统应急处置工作，收集有关情况并及时上报本行领导小组。

第六条 各部门职责

（1）运营管理部负责业务指导。

（2）信息科技部负责各类系统的技术支持和定期监控，完善支付系统备份设施，组织开展应急演练工作。

（3）电子银行部负责网上支付系统的应急处置工作。

（4）行政办公室提供应急处置所需的物资保障。

**第三章 突发事件**

第七条 本预案所称突发事件是指以下三种情况：

（1）自然灾害、事故灾难或突发社会安全事件造成系统整体、某一清算系统、接入点崩溃。

（2）突发公共卫生事件、社会安全事件造成人力资源的操作限制，严重影响支付系统的操作运行。

（3）支付清算系统某一节点出现故障，严重影响支付系统业务

的连续处理，在可容忍时间内无法恢复。

第八条 根据支付系统受损害的应用系统等级、涉及范围和影响程度不同，突发事件分为特别重大（I级）事件、重大（II级）事件、较大（III级）事件、一般（IV级）事件。当突发事件满足多个级别定级条件时，按最高级别确定事件等级。

特别重大（I级）事件：核心账务系统无法正常开展业务达4个小时（含）以上；大额支付系统、小额支付系统、网上支付跨行清算系统和全国支票影像交换系统全部应用系统无法正常开展业务达4个小时（含）以上的突发事件。

重大（Ⅱ级）事件：核心账务系统无法正常开展业务达2个小时（含）以上、4个小时以内的突发事件；大额支付系统、小额支付系统、网上支付跨行清算系统和全国支票影像交换系统全部应用系统无法正常开展业务达2个小时（含）以上、4个小时（含）以上的突发事件；大额支付系统、小额支付系统、网上支付跨行清算系统或者全国支票影像交换系统中某一个应用系统无法正常开展业务达4个小时（含）以上的突发事件。

较大（III级）事件：核心账务系统无法正常开展业务达30分钟（含）以上、2个小时以内的突发事件；大额支付系统、小额支付系统、网上支付跨行清算系统和全国支票影像交换系统全部应用系统无法正常开展业务达30分钟（含）以上、2个小时（含）以内的突发事件；大额支付系统、小额支付系统、网上支付跨行清算系统或者全国支票影像交换系统中某一个应用系统无法正常开展业务达2个小时（含）以上、4个小时以内的突发事件。

一般（IV级）事件：核心账务系统无法正常开展业务在30分钟以内的突发事件；大额支付系统、小额支付系统、网上支付跨行清算系统和全国支票影像交换系统全部应用系统无法正常开展业务在30分钟以内的突发事件；大额支付系统、小额支付系统、网上支付跨行清算系统或者全国支票影像交换系统中某一个应用系统无法正常开展业务达1个小时（含）以上、2个小时以内的突发事件。

**第四章 处置原则**

第九条 处置原则

（1）统一指挥，分级响应。各网点必须服从本行领导小组的指挥。建立健全本网点支付清算系统突发事件应急协调机制，明确相关人员在应急响应和协调中的职责，支行行长为第一责任人，运营主管具体负责，确保突发事件发生时响应及时，联系通畅，操作准确，处理高效。

（2）业务连续，大额优先。进行突发事件处置时，应采取积极有效的措施，优先恢复对外服务，保障支付业务的连续处理，在多个应用系统受到影响的情况下，坚持核心优先、大额支付系统业务优先恢复的原则。

（3）预防为主，持续改进。建立和完善支付系统突发事件风险防范体系，对可能导致突发事件的风险进行有效地识别、分析和控制，并对风险指标动态持续监测，减少重大突发事件发生的可能性。

（4）以人为本，安全第一。应急处置要切实加强应急处置人员的安全防护，最大限度地减少突发事件造成的人身危害。

**第五章 预防与预警机制**

第十条 预防机制

预防机制是指支付系统日常运行中,为防止因突发事件导致系统出现故障和崩溃，或者在出现故障和崩溃时能最大程度地减少损失所采取的预防措施和行动。信息科技部应根据自身职责对支付系统应用软件、系统、网络、机房等设施实行全方位监控，对于异常事件应及时报告，协同处置。

第十一条 信息科技部完善支付系统备份设施

（1）完善同城、异地备份系统建设，定期或不定期进行生产环境与备份环境的切换演练，保障备用系统或设备在应急情况下能快速投入使用。

（2）建立和完善支付系统应急备份机制，提高应对突发事件的能力。

第十二条 信息科技部组织开展应急演练

（1）每年定期进行应急演练，应急演练内容应涵盖系统、网络、机房基础设施、主要应用系统等，其中实战演练占演练总数的比例应不低于80%。

（2）应急演练以应急预案为基础，严格按照年度应急演练工作计划进行。

（3）严格控制应急演练引起的系统变更风险，避免因演练导致正常服务受到影响。

（4）应急演练应选择在非主要业务时段进行。对于影响支付系统运行的应急演练，应安排在支付系统维护窗口期间进行。

（5）应急演练完成后，应保证实施应急预案所需的各项资源恢复正常。

（6）应急演练完成后，应编写总结报告，包括演练中出现的问题，原因分析和应对措施。

（7）定期对业务系统应急响应相关人员进行培训。

第十三条 系统运行异常的预警信息，由各网点运营主管及时向二级运维反映，二级运维向领导小组办公室报告。

第十四条 对突发事件预警信息，由领导小组办公室通知信息科技部、运营管理部相关人员和网点。

**第六章 报告与指挥机制**

第十五条 报告方式

突发事件发生后，各网点应立即向本行领导小组报告，领导小组组织有关人员分析突发事件对支付系统的影响程度，严重影响支付系统运行的应立即向省联社领导小组报告。

第十六条 报告要迅速、准确、完整

（1）迅速是指网点发现系统突发事件应在第一时间报告。

（2）准确是指报告内容要客观真实，不得主观臆断。

（3）完整是指报告内容符合本预案的要求，便于本行领导小组研究决策。

第十七条 报告内容

（1）突发事件种类。包括：自然灾害、事故灾难、突发公共安全事件、突发公共卫生事件等。

（2）影响系统运行情况。包括：突发事件发生后对系统造成的影响程度，影响范围等。

（3）影响业务处理情况。包括：系统突发事件发生的时间和地点、系统运行的状态，以及是否造成业务资料丢失等情况。

（4）影响人力资源情况。包括：突发事件对人员造成的伤害情况，以及受灾情况、采取的救助和防护措施、岗位接替等情况。

（5）现场处置情况。包括：现场组织指挥、所采取的先期处置措施、系统修复等情况。

（6）启动应急处置预案的请求。根据突发事件情况，提出启动应急处置预案的请求。

第十八条 领导小组指挥流程，本行领导小组接到省联社命令后，组织各网点实施应急处置方案；及时向省联社领导小组反映执行过程中存在的问题，并提出建议；做好应急处置情况的报告工作。

**第七章 应急响应及处置**

第十九条 支付系统发生突发事件时，应按照突发事件等级及分类响应流程进行应急响应，加强各部门之间的协调配合，快速有效处置突发事件。本行领导小组接到省联社指令后，立即通知各网点，按省联社要求执行。

第二十条 支付系统恢复正常服务后，领导小组应立即通知各网点应急结束。

**第八章 附 则**

第二十一条 突发事件发生后，本行领导小组办公室向领导小组总结汇报，本行领导小组按事件上报流程向上级部门总结报告。

第二十二条 本预案由xxx银行运营管理部负责解释和修订。

第二十三条 本预案自发文之日起施行。

附件：支付清算系统突发事件报告表

附件：

支付清算系统突发事件报告表

单位名称（签章）： 年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 突发事件时间 |  |
| 突发事件  问题描述 | 1、突发事件种类：  2、影响系统运行情况：  3、影响业务处理情况：  4、影响人力资源情况：  5、现场处置情况： |
| 故障原因  分析和预计  恢复时间 |  |
| 启动应急  处置方案  的请求 |  |
| 应急处置  领导小组  意 见 | 签字：  年 月 日 |
| 备 注 |  |

联系人： 联系电话：