

甘肃金融控股集团有限公司文件

甘金控〔2024〕162号

关于印发《甘肃金融控股集团有限公司 声誉风险管理办法》的通知

各子公司、市州担保公司、集团各部门：

《甘肃金融控股集团有限公司声誉风险管理办法》已经第一届董事会第三十六次会议审议通过，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

甘肃金融控股集团有限公司

2024年8月21日

甘肃金融控股集团有限公司 声誉风险管理办法

第一章 总 则

第一条 为进一步完善甘肃金融控股集团有限公司（以下简称“集团”）全面风险管理体系，提高声誉风险管理水平，有效防范化解声誉风险，维护集团形象和市场信心，根据《甘肃金融控股集团有限公司全面风险管理规定》（甘金控〔2024〕76号），结合实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于集团及集团对全资、控股子公司（以下简称“子公司”）声誉风险的管理。

第三条 本办法所称声誉风险，是指由集团、子公司经营行为、人员行为或外部事件等导致利益相关方、社会公众、媒体等对集团或子公司形成负面评价，从而损害集团品牌价值，不利于集团、子公司正常经营或影响市场稳定、社会稳定的风险。

声誉风险事件是指引发声誉明显受损的行为或活动。

第四条 集团实施声誉风险管理遵循以下基本原则：

（一）前瞻性原则。集团坚持预防为主的声誉风险管理理念，加强研究，防控源头，主动识别和防范声誉风险，加强对声誉风险发生原因、影响程度、发展变化的分析和预测，及时作出应对，定期对声誉风险管理情况及潜在风险进行审视，提升声誉风险管理预见性。

（二）匹配性原则。集团开展的声誉风险管理活动应当与自身规模、经营状况、风险状况相匹配，并结合外部环境和内部管理变化适时调整。

（三）全覆盖原则。集团将声誉风险管理纳入全面风险管理体系，覆盖各业务条线、所有子公司，覆盖各部门、岗位、人员、业务和产品，覆盖决策、执行和监督全部管理环节，注重培育全员声誉风险防范意识，自觉维护、巩固和提升公司声誉，切实防范合作机构可能引发的对集团不利的声誉风险，充分考量其他内外部风险的相关性和传染性。

（四）有效性原则。集团实施的所有声誉风险管理活动应当以有效防控声誉风险，高效处置声誉风险事件，及时修复受损声誉和社会形象为目标，防止一般声誉风险事件升级为重大声誉风险事件。

第二章 管理职责

第五条 集团办公室（党委办公室）要将党的领导融入声誉风险管理各个环节，其分管领导根据董事会的授权，统筹负责声誉风险管理工作。集团风控总监（合规风控部分管领导）配合办公室（党委办公室）分管领导处理声誉风险管理相关事务。

第六条 集团办公室（党委办公室）作为声誉风险归口管理部门，主要履行以下职责：

（一）统筹落实声誉风险管理部署要求；

（二）加强与各级新闻宣传、网络信息主管部门的密切联系，

维护和管理媒体关系，对外发布涉及公司声誉风险管理的信息；

（三）推进公司官方宣传平台建设，运用多种媒介形式推动公司正面、客观信息的主动传播；

（四）组织开展声誉风险的发现识别、排查评估、监测报告等工作；

（五）草拟声誉风险应对预案，处理公司声誉风险事件，负责与声誉风险事件相关媒体的对接和沟通；

（六）涉及声誉风险管理的其他职责。

除上述职责外，负责对子公司声誉风险管理工作进行指导、检查、评估。

第七条 集团合规风控部作为集团全面风险管理牵头机构，负责将声誉风险管理纳入全面风险管理，充分研判战略风险、流动性风险、操作风险、利率风险、信息风险以及其他风险的关联性，及时发现和识别关联风险，将声誉风险管理情况列入定期风险管理报告内容；协助集团办公室（党委办公室）管理声誉风险，协助处理声誉风险事件。

第八条 集团审计部将声誉风险管理融入内部审计范畴，审查和评价声誉风险管理的规范性和有效性。

第九条 集团业务及其他职能部门负责识别、排查、评估本部门可能引发的声誉风险，加强与集团办公室（党委办公室）的沟通协调，参与声誉风险的评估，执行集团关于声誉风险事件应对和处置的决策，筑牢声誉风险管理第一道防线。

第三章 管理要求

第十条 集团应坚持诚实守信经营，提供优质高效服务，持续加强品牌建设，承担社会责任，积累声誉资本，持续规范向媒体发布信息的授权、审核、发布流程，主动接受社会舆论监督，及时回应和解决有关合理诉求。

第十一条 集团办公室（党委办公室）负责统一管理采访接待和信息发布，及时对外发布和沟通公司观点和立场，澄清虚假、失实信息，避免误报、误读等不实信息在公众舆论环境中的扩散和升级，防止引发声誉风险。

第十二条 集团办公室（党委办公室）牵头，董事会办公室、合规风控部配合，主动防范声誉风险，对集团包括但不限于以下经营管理的重点行为和活动引发声誉风险的可能性及造成影响的大小进行事前评估：

（一）战略规划或调整、股权结构变动、内部组织机构调整或核心人员变动；

（二）业务活动及产品、服务的设计、提供或推介；

（三）内部控制设计、执行及信息系统控制的重大缺陷或重大经营损失事件；

（四）经营业绩信息出现重大不利变化；

（五）涉及重大法律诉讼、仲裁等司法性事件及监管调查、处罚；

（六）新闻媒体的不实报道或网络不实言论；

（七）股东、关联方或其他利益相关方发生声誉风险事件传导至公司；

(八) 客户及其他利益相关方涉及公司的不当言论或行为;

(九) 工作人员出现不当言论或行为, 违反廉洁规定、职业道德、业务规范等相关行为;

(十) 他人仿冒公司名称、商标、网址等侵权或误导公众行为;

(十一) 其他可能引发公司声誉风险的重要因素。

第十三条 集团办公室(党委办公室)应当根据事前评估结果, 明确集团董事会、监事会、高级管理层、业务部门及相关子公司的职责分工, 构建组织健全、职责清晰的声誉治理架构和相互衔接、有效联动的运行机制, 采取相应的声誉风险控制措施或手段, 并根据风险的发展变化, 适时调整控制措施。

第十四条 发生声誉风险事件的, 集团获悉声誉风险事件的部门应当自事件发生第一时间, 向集团办公室(党委办公室)报告。

第十五条 集团办公室(党委办公室)应当加强声誉风险的应对处置, 调查核实引发声誉风险事件的基本事实、主客观原因, 研判声誉风险事件影响程度和发展变化, 并根据声誉风险事件的性质、严重程度、传播速度、影响范围和发展趋势等草拟有关声誉风险的处置方案。处置方案可以包括但不限于以下内容:

(一) 建立专门应急处置小组, 负责制定、执行方案并统筹协调资源, 确保职责明确、目标清晰、行动统一、信息共享、沟通顺畅;

(二) 梳理出应对或补救措施, 并评估该措施对损失或不良影响的控制效果;

(三) 对引发声誉风险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，根据情节轻重进行问责，并视情公开，展现真诚担当、诚实守信的社会形象；

（四）检视其他经营业务、宣传策略等与声誉风险事件的关联性，防止声誉风险事件升级或出现次生风险；

（五）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；

（六）及时开展声誉恢复工作，加大正面宣传，介绍针对声誉风险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风险事件的负面影响；

（七）对恶意损害本公司声誉的行为，依法采取措施维护自身合法权益；

（八）声誉风险事件处置中其他必要的措施。

第十六条 声誉风险的处置方案按照声誉事件的不同级别启动相应审议程序，审定通过后，交应急处置小组或集团办公室（党委办公室）分管领导组织相关部门、涉事子公司实施。

第十七条 对符合重大风险事项和突发事件信息报告有关规定的，按要求向上级归口管理部门和监管部门报告。

第十八条 通过新闻发布、媒体通气、声明、公告等形式披露有关声誉风险事件相关的信息，澄清事实情况的，应当由集团办公室（党委办公室）统一沟通口径后，视情形及需要通过官方宣传平台或授权媒体发布。

一般声誉风险事件的对外沟通口径，经集团办公室（党委办公室）分管领导审核，报总经理同意后发布。

重大声誉风险事件的对外沟通口径，由集团办公室（党委办公室）分管领导初审后，报党委书记、董事长同意后发布。

第十九条 发生声誉风险事件的，集团办公室（党委办公室）应组织涉事部门、相关人员对整个声誉风险事件进行复盘总结，及时查缺补漏，进一步完善制度、规范流程，对相关问题的整改情况进行跟踪评价，避免同类声誉风险事件再次发生。

第二十条 集团各业务管理部门加强同业条线沟通联系，相互吸收借鉴经验教训，共同维护集团整体声誉。

第四章 子公司管理

第二十一条 子公司承担本公司声誉风险管理的主体责任。子公司党委书记（支部书记）、董事长为声誉风险管理的第一责任人。

第二十二条 子公司根据公司章程，参照本办法制定本公司声誉风险管理制度。

甘肃金控融资担保集团股份有限公司制定的声誉风险管理制度，应当涵盖对所出资市州担保公司的管理。

第二十三条 子公司应当加强公司治理在声誉风险管理中的作用，明确本公司各职能部门关于声誉风险防控方面的职责和分工。

第二十四条 子公司应当按照集团确定的管理原则，落实声誉风险管理的有关要求，做好本公司声誉风险的识别、评估、防范和声誉风险事件处置等工作。

第二十五条 子公司应当报股东会决策的重大声誉风险事件处置方案，经本公司董事会审议通过后向集团报送，由归口管理部门集团办公室（党委办公室）办理。

第二十六条 集团办公室（党委办公室）收到子公司报送重大声誉风险事件处置方案后，应当会同集团相关业务管理部门、合规风控部就处置方案的可行性、完备性、有效性提出意见，按照声誉事件的不同级别启动相应审议决策程序，审定后反馈至相关子公司实施。

第二十七条 集团办公室（党委办公室）根据并表管理原则，可以通过现场检查、出具风险提示等方式，督促子公司开展声誉风险管理活动，指导、协助应对声誉风险事件，切实维护集团整体声誉。

第二十八条 集团对全资、控股子公司声誉风险管控制度机制缺乏不完善的、相关工作不落实的、造成影响不作为的、应对处置不积极主动的、造成重大不良后果的按照集团违规追责相关制度予以问责。

第五章 附 则

第二十九条 本办法有关全资、控股子公司重大声誉风险事件报送流程与集团《全面风险管理规定》（甘金控〔2024〕76号）不一致的，以本办法为准。

第三十条 本办法经集团董事会审议通过，自印发之日起施行，原《甘肃金融控股集团有限公司声誉风险管理办法（试行）》

（甘金控〔2022〕88号）同步废止。

第三十一条 本办法的修订、解释由集团合规风控部负责。