

《南京银行股份有限公司声誉风险管理政策》修订对照表

修订依据《银行保险机构声誉风险管理办法（试行）》	原有条款	修订后条款
《银行保险机构声誉风险管理办法（试行）》（银保监发[2021]4号）	第一条 为有效防范本行声誉风险，进一步完善全面风险管理体系，提升本行上市公司形象，保证各项业务可持续发展，根据《商业银行声誉风险管理指引》，并结合《公司章程》及自身实际，制定本政策。	第一条 为有效防范南京银行股份有限公司（以下简称“公司”）声誉风险，进一步完善全面风险管理体系，提升公司形象，保障各项业务可持续发展，根据《银行保险机构声誉风险管理办法（试行）》及有关要求，结合公司《公司章程》及自身实际，制定本政策。
第二条 本办法所称声誉风险，是指由银行保险机构行为、从业人员行为或外部事件等，导致利益相关方、社会公众、媒体等对银行保险机构形成负面评价，从而损害其品牌价值，不利其正常经营，甚至影响到市场稳定和社会稳定的风险。 声誉事件是指引发银行保险机构声誉明显受损的相关行为或活动。	第二条 本政策所指声誉风险是指由本行经营、管理及其他行为或外部事件导致利益相关方对本行负面评价的风险。 声誉事件是指引发本行声誉风险的相关行为或事件。 重大声誉事件是指造成银行业重大损失、市场大幅波动、引发系统性风险或影响社会经济秩序稳定的声誉事件。	第二条 本政策所指声誉风险，是指由公司行为、员工行为或外部事件等，导致利益相关方、社会公众、媒体等对公司形成负面评价，从而损害公司品牌价值，不利公司正常经营，甚至影响到市场稳定和社会稳定的风险。 声誉事件是指引发公司声誉明显受损的相关行为或活动。 重大声誉事件是指造成公司和行业重大损失、市场大幅波动、引发系统性风险或显著影响市场和社会稳定的声誉事件。
第三章 全流程管理。	第三条 声誉风险管理是指识	第三条 声誉风险管理是指对

	别、监测和控制声誉风险和应对所有声誉事件的全过程。	声誉风险事前评估、监测分析、分级研判、应对处置、信息报告、考核问责、回溯总结的全流程。
第三条 银行保险机构声誉风险管理应遵循以下基本原则： （一）前瞻性原则。银行保险机构应坚持预防为主的声誉风险管理理念，加强研究，防控源头，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。银行保险机构应进行多层次、差异化的声誉风险管理，与自身规模、经营状况、风险状况及系统重要性相匹配，并结合外部环境和内部管理变化适时调整。 （三）全覆盖原则。银行保险机构应以公司治理为着力点，将声誉风险管理纳入全面风险管理体系，覆盖各业务条线、所有分支机构和子公司，覆盖各部门、岗位、人员和产品，覆盖决策、执行和监督全部管理环节，同时应防范第三方合作机构可能引发的对本机构不利的声誉风险，充分考量其他内外部风险的相关性	第四条 声誉风险的管理原则是：全员有责、动态预防、及时报告、审慎管理。	第四条 公司声誉风险管理遵循以下原则： （一）前瞻性原则。坚持预防为主的声誉风险管理理念，加强研究，防控源头，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。对声誉风险进行多层次、差异化的管理，与自身规模、经营状况、风险状况及系统重要性相匹配，并结合外部环境和内部管理变化适时调整。 （三）全覆盖原则。以公司治理为着力点，将声誉风险管理纳入全面风险管理体系，覆盖各业务条线、所有分支机构和子公司，覆盖各部门、岗位、人员和产品，覆盖决策、执行和监督全部管理环节，同时防范第三方合作机构可能引发的对公司不利的声誉风险，充分考量其他内外部风险的相关性和传染性。

和传染性。 (四) 有效性原则。银行保险机构应以防控风险、有效处置、修复形象为声誉风险管理最终标准，建立科学合理、及时高效的风险防范及应对处置机制，确保能够快速响应、协同应对、高效处置声誉事件，及时修复机构受损声誉和社会形象。		(四) 有效性原则。以防控风险、有效处置、修复形象为声誉风险管理最终标准，建立科学合理、及时高效的风险防范及应对处置机制，确保能够快速响应、协同应对、高效处置声誉事件，及时修复受损声誉和社会形象。
《银行保险机构声誉风险管理办法（试行）》	第五条 本行声誉风险管理工作应在 全行 总体风险偏好的指导下，加强全方位宣传与品牌体系打造，提升 本行 社会影响力与品牌美誉度，并通过积极主动的预防，采取有效管理措施，将 利益相关方对本行 的负面评价降低到最低程度，最大程度地减少对社会公众造成的损失和 负面影响 。	第五条 公司声誉风险管理工作在 南京银行 总体风险偏好的指导下，加强全方位宣传与品牌体系打造，提升 公司 社会影响力与品牌美誉度，并通过积极主动的预防，采取有效管理措施，将 外部对公司的 负面评价降低至最低程度，最大程度地减少对社会公众造成的损失和 影响 。
《银行保险机构声誉风险管理办法（试行）》	第六条 本行声誉风险管理的目标是通过建立积极、合理、有效的声誉风险管理机制，实现对声誉风险的识别、监测、控制和化解，以建立和维护本行良好形象，推动本行持续、稳健发展。	删除。
《银行保险机构声誉风险管理办法（试行）》	第七条 本行通过建立科学的声誉风险管理组织架构、划分	第六条 公司通过建立科学的声誉风险管理组织架构、划分

	明确的声誉风险管理职责、制定相适应的声誉风险管理程序、制度和方法，强化考核监督，持续推动声誉风险管理工作的开展。	明确的声誉风险管理职责、制定相适应的声誉风险管理制度，持续推动声誉风险管理工作的有效开展。
第五条 国有、国有控股的银行保险机构，要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为统领，充分发挥党组织把方向、管大局、保落实的领导作用，把党的领导融入声誉风险管理各个环节。		第七条 公司坚持以党的政治建设为统领，充分发挥党组织把方向、管大局、保落实的领导作用，把党的领导融入声誉风险管理各个环节。
第六条 银行保险机构应强化公司治理在声誉风险管理中的作用，明确董事会、监事会、高级管理层、声誉风险管理部门、其他职能部门、分支机构和子公司的职责分工，构建组织健全、职责清晰的声誉风险治理架构和相互衔接、有效联动的运行机制。	第八条 本行建立与声誉风险特点相适应的组织架构，包括董事会、董事会风险管理委员会、高级管理层。	第八条 公司建立与声誉风险特点相适应的组织架构，强化公司治理在声誉风险管理中的作用，明确董事会、监事会、高级管理层、声誉风险管理部门、其他职能部门、分支机构和子公司的职责分工，构建组织健全、职责清晰的声誉风险治理架构，健全完善相互衔接、有效联动的运行机制。
第七条 银行保险机构董事会、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，董事长或主要负责人为第一责任人。		第九条 公司董事会、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，董事长为第一责任人。
第七条 ……董事会负责确定声誉风险管理策略和总体目	第九条 董事会承担声誉风险管理的最终职责。具体包括：	第十条 董事会负责声誉风险的最最终管理。具体包括：

标，掌握声誉风险状况，监督高级管理层开展声誉风险管理。对于声誉事件造成机构和行业重大损失、市场大幅波动、引发系统性风险或影响社会经济秩序稳定的，董事会应听取专门报告，并在下一年听取声誉风险管理的专项报告。	(一) 制定与本行战略目标一致且适用于全行的声誉风险管理政策和风险管理机制，建立并完善全行声誉风险管理体系； (二) 对重大声誉风险事件按照适时适度、公开透明、有序开放、有效管理原则对外发布相关信息； (三) 培育全行声誉风险管理文化，树立员工声誉风险意识； (四) 督促检查高级管理层有关声誉风险管理的职责、权限和报告路径，确保其采取必要措施，持续、有效监测、控制和报告声誉风险，及时应对声誉事件； (五) 授权并听取董事会风险管理委员会开展声誉风险管理的相关工作； (六) 法律、法规规定的其他职责。	(一) 确定声誉风险管理策略和总体目标，制定与公司战略目标一致且适用的声誉风险管理政策和风险管理机制，建立并完善南京银行声誉风险管理体系； (二) 掌握声誉风险状况，对重大声誉事件按照适时适度、公开透明、有序开放、有效管理原则对外发布相关信息； (三) 监督高级管理层开展声誉风险管理，将声誉风险年度管理情况纳入对高级管理层、董事的年度履职考核中； (四) 听取重大声誉事件的专门报告，并在下一年听取声誉风险管理的专项报告； (五) 培育南京银行声誉风险管理文化，树立全员声誉风险意识； (六) 法律、法规规定的其他职责。
第七条 ……监事会负责监督董事会和高级管理层在声誉风险管理方面的履职尽责情况，并将相关情况纳入监事会工作报告。		第十一条 监事会负责监督董事会和高级管理层在声誉风险管理方面的履职尽责情况，并将相关情况纳入监事会工作报告。
第七条 ……高级管理层负责	第十条 高级管理层负责声誉	第十二条 高级管理层负责声

建立健全声誉风险管理制度，完善工作机制，制定重大事项的声誉风险应对预案和处置方案，安排并推进声誉事件处置。每年至少进行一次声誉风险管理评估。	风险的具体管理工作，应履行以下职责： （一）建立和制定适用于全行的声誉风险管理具体办法、制度和要求，重要的声誉风险办法和制度提请董事会风险管理委员会审批； （二）明确本行各部门在声誉风险管理中的职责，确保其执行声誉风险管理制度和措施； （三）积极稳妥应对声誉事件，其中对重大声誉事件，应及时向董事会风险管理委员会报告相关处置措施； （四）确保本行制订相应培训计划，使全行员工接受相关领域知识培训，知悉声誉风险管理的重要性，主动维护本行良好声誉； （五）法律、法规规定的其他职责。	誉风险的具体管理工作，应履行以下职责： （一）建立健全声誉风险管理制度，重要的声誉风险管理制度应提请董事会风险管理委员会审批； （二）完善相应工作机制，明确声誉风险管理部门、其他职能部门、分支机构、子公司在声誉风险管理中的职责； （三）制定重大事项的声誉风险应对预案和处置方案，安排并推进声誉事件处置。对重大声誉事件，应及时向董事会风险管理委员会报告相关处置措施； （四）按年度开展声誉风险管理评估； （五）法律、法规规定的其他职责。
第八条 银行保险机构应设立或指定部门作为本机构声誉风险管理部门，并配备相应管理资源。声誉风险管理部门负责牵头落实高级管理层工作部署，指导协调其他职能部门、分支机构和子公司贯彻声誉风险管理制度要求，协调组		第十三条 总行办公室是公司的声誉风险管理部门，负责牵头开展南京银行声誉风险管理工作。主要包括：牵头落实高级管理层工作部署，指导协调其他职能部门、分支机构和子公司贯彻声誉风险管理制度要求，协调组织开展声誉风

织开展声誉风险的监测报告、排查评估、应对处置等工作，制定并实施员工教育和培训计划。		险的监测报告、排查评估、应对处置等工作，制定并实施员工教育和培训计划。
第八条 ……其他职能部门及分支机构负责执行声誉风险防范和声誉事件处置中与本部门（机构）有关的各项决策，同时应设置专职或兼职的声誉风险管理岗位，加强与声誉风险管理部门的沟通协调，筑牢声誉风险管理第一道防线。		第十四条 相关职能部门及分支机构负责执行声誉风险防范和声誉事件处置中与本部门（机构）有关的各项决策，同时应设置专职或兼职的声誉风险管理岗位，加强与总行办公室的沟通协调，筑牢声誉风险管理第一道防线。
第八条 ……银行保险机构应指导子公司参照母公司声誉风险管理基本原则，建立与自身情况及外部环境相适应的声誉风险治理架构、制度和流程，落实母公司声誉风险管理有关要求，做好本机构声誉风险的监测、防范和处置工作。		第十五条 子公司应参照母公司声誉风险管理政策及基本原则，建立与自身情况及外部环境相适应的声誉风险治理架构、制度和流程，落实母公司声誉风险管理有关要求，做好本机构声誉风险的监测、防范和处置工作。
第三章 全流程管理。		第十六条 公司应建立声誉风险全流程管理体系，形成声誉风险管理完整闭环，建立和维护公司良好形象，推动公司持续、稳健和高质量发展。
《银行保险机构声誉风险管理办法（试行）》（银保监发[2021]4号）	第十一条 本行建立和制定适用于全行的声誉风险管理机制、办法、相关制度和要求，内容至少包括：	内容融入其他条目后删除。

	（一）声誉风险排查，定期分析声誉风险和声誉事件的发生因素和传导途径； （二）声誉事件分类分级管理，明确管理权限、职责和报告路径； （三）建立包括声誉风险在内的金融风险应急处理方案和制度，对声誉事件实行应急处置，对可能发生的各类声誉事件进行情景分析，制定预案，开展演练； （四）妥善处理客户投诉，从维护客户关系、履行告知义务、解决客户问题、确保客户合法权益、提升客户满意度等方面实施监督和评估；建立有效的信访机制，保持信访工作稳定；与投资者保持良好的沟通，融洽与投资者的关系； （五）信息发布和新闻工作归口管理，建立信息披露管理制度，及时准确地向公众发布信息，主动接受舆论监督，为正常的新闻采访活动提供便利和必要保障； （六）舆情信息研判，实时关注舆情信息，及时澄清虚假信息或不完整信息；	
--	---	--

	（七）声誉风险管理内部培训和奖惩； （八）声誉风险信息管理，记录、存储与声誉风险管理相关的数据和信息； （九）声誉风险管理后评价，对声誉事件应对措施的有效性及时进行评估。	
《银行保险机构声誉风险管理办法（试行）》（银保监发[2021]4号）	第十二条 本行应积极稳妥应对声誉事件，其中对于重大声誉事件，相关处置措施至少应包括： （一）在重大声誉事件或可能引发重大声誉事件的行为和事件发生后，应及时启动应急预案，拟定应对措施； （二）指定高级管理人员，建立专门团队，明确处置权限和职责； （三）实时关注分析舆情，动态调整应对方案； （四）建立内部通报机制，实时通报事件进展及处置情况； （五）重大声誉事件发生后12小时内向中国银保监会或其派出机构报告有关情况； （六）及时向其他相关部门报告； （七）及时向中国银保监会或	内容融入其他条目后删除。

	其派出机构递交处置及评估报告。	
第九条 银行保险机构应建立声誉风险事前评估机制，在进行重大战略调整、参与重大项目、实施重大金融创新及展业、重大营销活动及媒体推广、披露重要信息、涉及重大法律诉讼或行政处罚、面临群体性事件、遇到行业规则或外部环境发生重大变化等容易产生声誉风险的情形时，应进行声誉风险评估，根据评估结果制定应对预案。		第十七条 声誉风险事前评估。在进行重大战略调整、参与重大项目、实施重大金融创新及展业、重大营销活动及媒体推广、披露重要信息、涉及重大法律诉讼或行政处罚、面临群体性事件、遇到行业规则或外部环境发生重大变化等容易产生声誉风险的情形时，应进行声誉风险评估，根据评估结果制定应对预案。
第十条 银行保险机构应建立声誉风险监测机制，充分考虑与信用风险、保险风险、市场风险、流动性风险、操作风险、国别风险、利率风险、战略风险、信息科技风险以及其他风险的关联性，及时发现和识别声誉风险。		第十八条 声誉风险监测。充分考虑与信用风险、保险风险、市场风险、流动性风险、操作风险、国别风险、利率风险、战略风险、信息科技风险以及其他风险的关联性，及时发现和识别声誉风险。
第十一条 银行保险机构应建立声誉事件分级机制，结合本机构实际，对声誉事件的性质、严重程度、传播速度、影响范围和发展趋势等进行研判评估，科学分类，分级应对。		第十九条 声誉事件分级。结合公司实际，对声誉事件的性质、严重程度、传播速度、影响范围和发展趋势等进行研判评估，科学分类，分级应对。
第十二条 银行保险机构应加		第二十条 声誉风险应对处

强声誉风险应对处置，按照声誉事件的不同级别，灵活采取相应措施。		置。按照声誉事件的不同级别，灵活采取相应措施。
第十三条 银行保险机构应建立声誉事件报告机制，明确报告要求、路径和时限。对于符合突发事件信息报告有关规定的，按要求向监管部门报告。		第二十一条 声誉事件报告。 明确报告要求、路径和时限。对于符合突发事件信息报告有关规定的，按要求向监管部门报告。
第十四条 银行保险机构应强化考核问责，将声誉事件的防范处置情况纳入考核范围，对引发声誉事件或预防及处置不当造成重大损失或严重不良影响的相关人员和声誉风险管理部门、其他职能部门、分支机构等应依法依规进行问责追责。		第二十二条 考核问责。 将声誉事件的防范处置情况纳入考核范围，对引发声誉事件或预防及处置不当造成重大损失或严重不良影响的相关人员和声誉风险管理部门、其他职能部门、分支机构等应依法依规进行问责追责。
第十五条 银行保险机构应开展全流程评估工作，对相关问题的整改情况进行跟踪评价，对整个声誉事件进行复盘总结，及时查缺补漏，进一步完善制度、规范流程，避免同类声誉事件再次发生。		第二十三条 全流程评估。 对相关问题的整改情况进行跟踪评价，对整个声誉事件进行复盘总结，及时查缺补漏，进一步完善制度、规范流程，避免同类声誉事件再次发生。
《银行保险机构声誉风险管理办法（试行）》（银保监发[2021]4号）	第十三条 董事会监控全行声誉风险管理的总体状况和有效性，承担声誉风险管理的最终责任。	部分内容融入其他条目后删除。

	第十四条 高级管理层每半年向董事会风险管理委员会出具本行声誉风险管理书面情况报告，详细说明声誉风险管理情况和下一步防范措施。 第十五条 对本行突发性的声誉风险事件，高级管理层应及时向董事会风险管理委员会报告；对重大声誉风险事件除及时向董事会风险管理委员会报告外，还须在发生后 12 小时内向中国银保监会或其派出机构、其他相关部门报告有关情况，必要时及时向中国银保监会或其派出机构递交处置及评估报告。	
第十六条 银行保险机构应定期开展声誉风险隐患排查，覆盖内部管理、产品设计、业务流程、外部关系等方面，从源头减少声誉风险触发因素，持续完善声誉风险应对预案和相关内部制度。		第二十四条 公司定期开展声誉风险隐患排查，覆盖内部管理、产品设计、业务流程、外部关系等方面，从源头减少声誉风险触发因素，持续完善声誉风险应对预案和相关内部制度。
第十七条 银行保险机构应定期开展声誉风险情景模拟和应急演练，检视机构应对各种不利事件特别是极端事件的反应能力和适当程度……		第二十五条 公司定期开展声誉风险情景模拟和应急演练，检视公司应对各种不利事件特别是极端事件的反应能力和适当程度。
第十七条 ……并将声誉风险		第二十六条 公司应将声誉风

情景纳入本机构压力测试体系，在开展各类压力测试过程中充分考虑声誉风险影响。		险情景纳入本机构压力测试体系，在开展各类压力测试过程中应充分考虑声誉风险影响。
第十八条 银行保险机构应建立与投诉、举报、调解、诉讼等联动的声誉风险防范机制，及时回应和解决有关合理诉求，防止处理不当引发声誉风险。		第二十七条 公司应建立与投诉、举报、调解、诉讼等联动的声誉风险防范机制，及时回应和解决有关合理诉求，防止处理不当引发声誉风险。
第十九条 银行保险机构应主动接受社会舆论监督，建立统一管理的采访接待和信息发布机制，及时准确公开信息，避免误读误解引发声誉风险。		第二十八条 公司应主动接受社会舆论监督，建立统一管理的采访接待和信息发布机制，及时准确公开信息，避免误读误解引发声誉风险。
第二十一条 银行保险机构应将声誉风险管理纳入内部审计范畴，定期审查和评价声誉风险管理的规范性和有效性，包括但不限于： （一）治理架构、策略、制度和程序能否确保有效识别、监测和防范声誉风险； （二）声誉风险管理政策和程序是否得到有效执行； （三）风险排查和应急演练是否开展到位。	第十六条 本行审计部门将声誉风险纳入审计范围。	第二十九条 公司审计部门将声誉风险管理纳入内部审计范畴，定期审查和评价声誉风险管理的规范性和有效性，包括但不限于：治理架构、策略、制度和程序能否得到有效识别、监测和防范声誉风险；声誉风险管理政策和程序是否得到有效执行；风险排查和应急演练是否开展到位。
第二十条 银行保险机构应做好声誉资本积累，加强品牌建		第三十条 公司应做好声誉资本积累，加强品牌建设，承担

设，承担社会责任，诚实守信经营，提供优质高效服务。		社会责任，诚实守信经营，提供优质高效金融服务。
第二十二条 银行保险机构应加强同业沟通联系，相互吸收借鉴经验教训，不恶意诋毁，不借机炒作，共同维护银行业保险业整体声誉。		第三十一条 公司应加强与同业机构、行业社团组织的沟通交流，提高声誉风险管理水平，参与应对处置行业性声誉事件，共同维护行业良好声誉。
《银行保险机构声誉风险管理办法（试行）》（银保监发[2021]4号）	第十七条 董事会将声誉风险年度管理情况纳入对董事、高级管理层的年度履职考核中。	内容与第十条合并后删除。
《银行保险机构声誉风险管理办法（试行）》（银保监发[2021]4号）	第十八条 高级管理层应针对声誉风险管理建立明确的内部评价考核机制和问责制度，从而有效地防范声誉风险。	第三十二条 公司应建立声誉风险管理相关考核机制，将其纳入全面风险管理考核体系，有效提升业务发展质量，保障公司健康可持续发展。
《银行保险机构声誉风险管理办法（试行）》（银保监发[2021]4号）		第三十三条 公司应建立声誉风险管理相关问责机制，规范问责程序和方法，保障公司合法合规经营发展。
《银行保险机构声誉风险管理办法（试行）》（银保监发[2021]4号）	第十九条 本政策由 董事会风险管理委员会 负责解释。	第三十四条 本政策由 董事会 负责解释。
《银行保险机构声誉风险管理办法（试行）》（银保监发[2021]4号）	第二十条 本政策自发布之日起施行。原《南京银行股份有限公司声誉风险管理政策》（宁银发〔2010〕85号）同时废止。	第三十五条 本政策自发布之日起施行。原《南京银行股份有限公司声誉风险管理政策》（宁银规〔2019〕172号）同时废止。