

# Notificación de la Comisión Reguladora de la Banca China en la Emisión de la Guía para el Manejo de Riesgo Reputacional de Bancos Comerciales

**Expedida por:** Comisión Reguladora de la Banca China (agosto, 2009).

Todos los departamentos de la Comisión Reguladora de la Banca China (CRBC), bancos de pólizas, banca pública comercial, bancos comerciales accionistas, compañías de gestión de activos financieros, cajas de ahorro postal, cooperativas de crédito rural a escala provincial, así como todas las compañías fiduciarias, financieras y de arrendamiento financiero bajo la supervisión directa de la CRBC.

La Guía para el Manejo de Riesgo Reputacional de Bancos Comerciales, que se adoptó en la LXXXVII Conferencia de Presidentes de la CRBC, mediante el presente medio se publica para su completa implementación.

Todas las oficinas locales de la CRBC enviarán este aviso a todas las sucursales subsidiarias e instituciones financieras bancarias dentro de la respectiva región administrativa.

**Artículo 1.** Con el fin de guiar a los bancos comerciales para llevar a cabo una gestión eficaz de los riesgos de reputación, mejorar el sistema integral de gestión de riesgos y mantener la confianza del mercado y la estabilidad financiera, la Guía se formula de conformidad con la Ley de Supervisión Bancaria de la República Popular China, la Ley de la República Popular China sobre bancos comerciales y otras leyes y reglamentos pertinentes.

**Artículo 2.** El término “riesgos de reputación”, como se menciona en la Guía, se refiere a recibir comentarios negativos de las partes interesadas con respecto a la operación, gestión y otras actividades de un banco comercial, o que surjan de eventos externos. Los eventos reputacionales se refieren a acciones o eventos relevantes que causan riesgos a la reputación de los bancos comerciales. Los eventos reputacionales graves se refieren a los que causan grandes pérdidas al sector bancario y una gran volatilidad del mercado, desencadenando riesgos sistémicos o influyendo en la estabilidad social y económica.

**Artículo 3.** Los bancos comerciales deben integrar la gestión del riesgo reputacional en su gobierno corporativo y el sistema integral de gestión del riesgo, establecer y formular mecanismos, métodos,

sistemas y requisitos relacionados con la gestión del riesgo reputacional, tomar la iniciativa para prevenir eficazmente los riesgos reputacionales, responder a los eventos reputacionales y minimizar las pérdidas públicas e impacto negativo.

**Artículo 4.** Las juntas directivas de los bancos comerciales formularán las políticas de gestión del riesgo reputacional de acuerdo con los objetivos estratégicos que sean aplicables a todo el banco, establecerán el sistema de gestión del riesgo reputacional del banco, supervisarán la situación y la eficacia de la gestión del riesgo reputacional del banco y asumirán la responsabilidad final de la gestión del riesgo reputacional.

Sus funciones principales incluirán:

1. Aprobar e inspeccionar la responsabilidad, la autoridad y la ruta de presentación de informes de la Alta Gerencia con respecto a la gestión del riesgo reputacional, asegurar la adopción de las medidas necesarias para monitorear, controlar y reportar de manera continua y efectiva los riesgos reputacionales y responder oportunamente a los eventos reputacionales.
2. Un departamento o equipo especial autorizado será responsable de la gestión del riesgo reputacional del banco y estará equipado con recursos de gestión del riesgo reputacional acorde con la naturaleza, escala y complejidad del negocio del banco.
3. Aclarar las responsabilidades de varios departamentos del banco en la gestión del riesgo reputacional, para garantizar la implementación del sistema y las medidas de gestión del riesgo reputacional.
4. Para garantizar que el banco formule programas de capacitación adecuados, hacer que el personal del banco reciba capacitaciones relevantes, esté informado de la importancia de la gestión del riesgo reputacional y tome la iniciativa para salvaguardar la buena reputación del banco.
5. Fomentar la cultura de gestión del riesgo reputacional de todo el banco y fomentar la conciencia de los empleados sobre los riesgos reputacionales.

**Artículo 5.** Los bancos comerciales establecerán y formularán mecanismos, métodos, sistemas relacionados y requisitos de gestión de riesgos reputacionales aplicables a todo el banco, que incluyen al menos:

1. Investigación de riesgos reputacionales y análisis periódico de riesgos reputacionales, así como factores de ocurrencia y vías de conducción de eventos reputacionales.
2. Clasificación de la gestión de los riesgos de reputación clasificada, así como la aclaración de la autoridad de gestión, las responsabilidades y las rutas de información.
3. Respuesta de emergencia a los riesgos de reputación, análisis de escenarios de varios tipos de riesgos de reputación que pueden ocurrir, formulación del esquema de predicción y realización de ejercicios.
4. Manejo de quejas, monitoreo y evaluación, así como la implementación de monitoreo y evaluación de respecto a mantener las relaciones con los clientes, cumplir con la obligación de notificar, resolver los problemas de los clientes, así como garantizar sus derechos e intereses legítimos y ampliar la satisfacción del cliente, etc.
5. Gestión especializada de la divulgación de información y la observación de los medios, la entrega oportuna y precisa de información al público, tomar la iniciativa de escuchar las opiniones públicas y brindar asistencia para reportajes periodísticos ordinarios.
6. Análisis y valoración de la opinión pública, atención en tiempo real a la opinión pública y aclaración oportuna de información falsa o información incompleta.
7. Recompensas y castigos por la gestión interna del riesgo reputacional.
8. Gestión de riesgos de reputación, registro y almacenamiento de datos e información relacionados con la gestión de riesgos de reputacionales.
9. Evaluación posterior a la gestión del riesgo reputacional y evaluación oportuna de la efectividad de las medidas en respuesta a eventos reputacionales.



**Artículo 6.** Los bancos comerciales deben responder de manera activa y constante a los eventos relacionados con el riesgo de afectación a la reputación de la empresa. Las medidas pertinentes para hacer frente a eventos reputacionales graves incluirán al menos:

1. Implementar con prontitud planes de contingencia y elaborar contramedidas posteriores a la ocurrencia de riesgos de reputación graves o acciones y eventos que pueden desencadenar riesgos de reputación graves.
2. Designar personal de Alta Gerencia para establecer un equipo especial y aclarar las autoridades a cargo y las responsabilidades.
3. Publicar información que sea relevante externamente de acuerdo con el principio de oportunidad, idoneidad, apertura, transparencia y gestión eficaz.
4. Seguir de cerca y analizar las opiniones públicas en tiempo real y ajustar las contramedidas (medidas de mitigación/reducción de daños/de respuesta) de forma dinámica.
5. Informar al CRBC o sus oficinas locales, dentro de las 12 horas posteriores a la ocurrencia de riesgos reputacionales graves.
6. Informar a otros departamentos relevantes de manera oportuna.
7. Enviar los informes de eliminación y evaluación de inmediato a la CRBC o sus oficinas locales.

**Artículo 7.** La Asociación de Bancos de China, a través de la autorregulación de la industria, la protección de los derechos, la coordinación y promoción, etc., mantendrá la buena reputación del sector bancario y guiará al sector bancario para llevar a cabo la gestión del riesgo reputacional.

**Artículo 8.** El CRBC y sus oficinas locales determinarán los departamentos o puestos funcionales correspondientes y serán responsables del monitoreo y la evaluación de la gestión del riesgo reputacional de los bancos comerciales.

**Artículo 9.** El CRBC y sus oficinas locales integrarán la regulación de los riesgos reputacionales de los bancos comerciales en el marco regulatorio continuo, supervisarán e inspeccionarán la efectividad de la gestión del riesgo reputacional de los bancos comerciales y tomarán el estado de la gestión del riesgo reputacional de los bancos comerciales como un factor de consideración para acceder al mercado.

**Artículo 10.** La CRBC, o sus oficinas locales, tienen derecho a exigir a los bancos comerciales que realicen la rectificación dentro de un límite de tiempo, si se encuentra algún problema de riesgo reputacional durante la supervisión de los bancos comerciales. Cuando los bancos comerciales no realicen la rectificación dentro de un límite de tiempo o cometan una falta grave en la disposición de eventos reputacionales graves, la CRBC o sus oficinas locales adoptarán las medidas regulatorias apropiadas de acuerdo con la ley.

**Artículo 11.** La orientación se aplicará a los bancos comerciales financiados por China, los bancos conjuntos y los bancos de propiedad enteramente extranjera establecidos en el territorio de la República Popular China de conformidad con la ley. La banca pública, las corporaciones de gestión de activos financieros, las cooperativas de crédito urbanas, las cooperativas de crédito rural, los bancos cooperativos rurales, las compañías fiduciarias, las compañías financieras, las compañías de arrendamiento financiero, las compañías de financiamiento de automóviles, las compañías de corretaje de dinero, las sucursales de bancos extranjeros y otras instituciones financieras bancarias deberán implementar la gestión de riesgos reputacionales con referencia a la Guía.

**Artículo 12.** El CRBC tiene derecho a interpretar y modificar la Guía.

**Artículo 13.** La Guía entrará en vigencia a partir de la fecha de promulgación.