

《金融科技创新应用声明书》

创新应用 基本信息	创新应用编号	91500000676129728J-2020-0001		
	创新应用名称	基于多方学习的涉农信贷服务		
	创新应用类型	金融服务		
	机构信息 1	统一社会信用代码	91500000676129728J	
		全球法人识别编码 (如无, 可不填)	300300C1126750000027	
		机构名称	重庆农村商业银行股份有限公司	
		持有金融牌照信息 (如无, 可不填)	牌照名称: 中华人民共和国金融许可证 机构编码: B0335H250000001 发证机关: 中国银行业监督管理委员会重庆监管局	
	机构信息 2	统一社会信用代码	911101085636549482	
		全球法人识别编码 (如无, 可不填)	无	
		机构名称	腾讯云计算(北京)有限责任公司	
		持有金融牌照信息 (如无, 可不填)	无	
拟正式运营时间	2020年08月08日			
技术应用	<p>1. 基于多方学习技术交换机器学习参数, 通过数据的高维度抽象特征交互, 弥补银行涉农数据质量差、来源少等问题。</p> <p>2. 基于大数据技术, 在合法应用本行交易数据和重庆市供销社、工商、税务、司法等外部数据基础上, 结合腾讯云企业互联网舆情、企业的网络经营行为等数据, 完善银行KYC(了解你的客户)体系, 增强银行风控建模能力。</p>			
功能服务	<p>本项目运用多方学习技术构建适用于重庆农村商业银行涉农信贷服务领域的创新风控体系和营销体系, 强化银行KYC体系和风险建模基础, 提升银行反欺诈和客户需求洞察能力, 为银行“三农”客户提供更为便捷和精准的信贷服务。在采用线上风控模型对客户身份进行多维度交叉验证的基础上, 通过线下尽职调查、贷后管理等风控环节, 打造线上线下相结合的风控体系, 有效提升银行风控水平、降低业务风险。</p>			

		本项目由重庆农村商业银行和腾讯云联合研发和运维，没有其他第三方机构参与。双方基于自有数据开展多方学习，不传输未加密明细数据，在获取授权使用前提下合法合规应用相关数据资源。本项目数据和最终结果不在除双方以外机构落地。腾讯云提供技术，重庆农村商业银行提供金融试点场景。
	创新性说明	<ol style="list-style-type: none"> 1. 丰富涉农数据来源。针对银行涉农数据偏少问题，融合运用大数据和多方学习技术，将互联网数据安全有效补充到银行 KYC（了解你的客户）体系中。 2. 强化数据隐私安全。针对客户隐私保护难点，采用多方学习技术在不传输客户敏感数据情况下，有效交互涉农数据的信息。 3. 提升风控模型效果。融合银行风险识别和互联网公司客户圈层划分技术能力，提高银行风控模型对“三农”客户欺诈、洗钱的识别概率。 4. “三农”客户精准营销。借助互联网数据特征拓展“三农”客户的信贷场景和信贷获取效率，为“三农”客户提供个性化营销和贷后管理服务。
	预期效果	<ol style="list-style-type: none"> 1. 为重庆地区“三农”客户提供更加精准的信贷投放。 2. 提高“三农”客户信贷获取效率，解决“三农”客户融资难、融资贵问题。 3. 提升银行风险识别能力，提高贷后管理精细度。
	预期规模	按照风险可控原则确定用户范围和服务规模。预计试点期间服务重庆农村商业银行“三农”客户 1 万户。
创新应用 服务信息	服务渠道	线上渠道：重庆农村商业银行手机银行、微银行 线下渠道：重庆农村商业银行营业网点
	服务时间	线上渠道：7×24 小时 线下渠道：网点正常营业时间，一般为 9:00-17:00
	服务用户	涉农金融的个人及小微企业客户
	服务协议书	《服务协议书-重庆农村商业银行微银行服务协议》（见附件 1-1-1）、《服务协议书-重庆农村商业银行股份有限公司隐私协议》（见附件 1-1-2）
合法合规 性评估	评估机构	重庆农村商业银行合规及消费者权益管理部
	评估时间	2020 年 04 月 28 日
	有效期限	2 年
	评估结论	依据《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国消

		<p>消费者权益保护法》、《个人贷款管理暂行办法》（银监会令〔2010〕第2号）、《电子银行业务管理办法》（银监会令〔2006〕第5号）、《银行业消费者权益保护工作指引》（银监发〔2013〕38号）等国家、行业的法律、监管规定和标准，经评估，本项目符合国家关于相关业务办理和用户数据隐私保护、权益保护等相关规定。同时明确告知客户相关数据使用范围，已做好消费者权益保护，所提供金融服务符合相关法律法规要求，可以依法合规开展应用。</p>	
	评估材料	<p>《合法合规性评估报告-基于多方学习的涉农信贷服务》 (见附件1-2)</p>	
技术安全性评估	评估机构	重庆农村商业银行金融科技管理委员会	
	评估时间	2020年04月28日	
	有效期限	2年	
	评估结论	<p>依据《个人金融信息保护技术规范》（JR/T 0171-2020）、《重庆农村商业银行数据安全管理办法》等内外部标准和管理制度，经评估，本项目采用多方学习技术，银行和外部机构之间通过加密机制交换参数进行机器学习，未传输客户明细数据和风险模型，在技术层面上保证双方没有隐私数据交换，服务采用加密传输、加密存储、访问控制等手段，在数据传输、数据收集、数据分析使用方面的设计方案可防范数据和用户敏感信息被窃取、篡改、破坏等恶意行为的发生，同时基于多方学习的相关数据管理职能边界明确，用户在银行内的数据由行方管理，技术安全可控，符合在涉农信贷等金融场景中的应用。</p>	
	评估材料	<p>《技术安全性评估报告-基于多方学习的涉农信贷服务》 (见附件1-3)</p>	
风险防控	风控措施	1	<p>风险点</p> <p>在业务数据生命周期内，由于技术缺陷或业务管理漏洞可能存在数据泄露、篡改和滥用的风险。</p>
		1	<p>防范措施</p> <p>1. 严格选择数据共享和联合建模的对象，严格遵循“用户授权、最小够用、全程防护”原则，明确数据源、采集源、数据使用内容，在获得客户授权后提供相关服务。 2. 业务相关数据存储设备独立部署，数据进行加密传输和存储，严控访问权限。 3. 强化相关数据全生命周期管理，做好数据采集、存储、传输、访问和使用的记录和审计，严防用</p>

			户数据的泄露、篡改和滥用。
		2	<p>风险点 业务合作双方均未掌握全量数据，可能产生因数据漂移等所产生风险模型偏差的业务风险。</p> <p>防范措施 补充并完善客户校验措施，根据需要并严格遵循客户授权，引入工商、税务等外部数据增强对客户验证识别，降低业务风险。</p>
		3	<p>风险点 多方学习技术依赖于各参与方系统的稳定交互，由于项目处于初级阶段，可能存在系统异常影响模型训练过程，进而影响服务稳定性的风险。</p> <p>防范措施 1. 针对服务设置专门的技术支持团队，建立相应的应急预案，并对客服进行全面培训。 2. 服务初期在有限范围内试点运行，严格测试流程，确保系统功能及稳定性得到有效验证，确保风险范围可控。</p>
	风险补偿机制	<p>针对可能存在的风险隐患，按照风险补偿机制（见附件1-4），切实保障消费者合法权益。</p> <p>1. 当业务运行过程中产生风险并对用户合法权益造成损失时，协助用户通过仲裁、诉讼等方式取得合理补偿。</p> <p>2. 若因本项目缺陷导致客户合法权益面临损害时，项目各方将在消费者知情授权、数据隐私、安全交易、资金保护等方面认定责任，并根据风险补偿机制积极解决。</p> <p>3. 对于非客户自身责任导致的资金损失，提供全额补偿，充分保障消费者合法权益。</p>	
	退出机制	<p>本项目按照重庆农村商业银行行内应用业务退出机制（见附件1-5）的规范流程执行，在保障客户信息安全的前提下实现业务和技术平稳退出。其中技术退出将对数据和相关计算资源进行处理和回收，切实保障金融用户数据安全。涉及数据的，按照国家及金融行业相关规范要求做好数据清理、隐私保护等工作。</p>	
	应急预案	<p>本项目按照业务连续性应急预案（见附件1-6-1）和业务突发事件应急预案（见附件1-6-2）等重庆农村商业银行统一的应急规范和标准处理流程，建立业务连续性和业务突发事件应急处理小组，有效应对业务异常中断等突发事件，以及由于产品要素分歧或误解、媒体负面报道、外部侵害等原因引起的损害合作方的各类事件。</p>	
投诉响应	机构投诉	投诉渠道	1. 银行营业网点

机制			<p>向重庆农村商业银行营业网点大堂经理、网点负责人反映问题或通过客户意见簿留言。</p> <p>2. 银行微信公众号 通过“重庆农商行微银行”的微信公众号，以文字、截图、语音等方式发送投诉内容。</p> <p>3. 电话银行 通过致电重庆农村商业银行电话银行 95389，通过人工服务进行投诉反馈。</p>
		投诉受理与处理机制	<p>重庆农村商业银行在接到投诉后，针对主要包括数据隐私、响应时间、业务办理等投诉处理内容，本行将指派专业团队进行情况核实，并及时告诉客户投诉进展；项目团队将及时、全力处理相关投诉，时限一般不超过 3 个工作日。</p>
	自律投诉	投诉渠道	<p>受理机构：中国互联网金融协会 投诉网站： https://tousu.nifa.org.cn 投诉电话：400-800-9616 投诉邮箱： fintech-support@nifa.org.cn</p>
		投诉受理与处理机制	<p>中国互联网金融协会是经党中央、国务院同意，按照人民银行、银监会、证监会、保监会、工信部、公安部、工商总局等 10 部委联合发布的《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》（银发〔2015〕221 号）要求，由中国人民银行会同银监会、证监会、保监会等国家有关部委组织建立的国家级互联网金融行业自律组织。为保护金融消费者合法权益，营造守正、安全、普惠、开放的金融科技创新发展环境，协会按照金融管理部门相关要求建立健全</p>

附件 1-1-1

重庆农村商业银行微银行服务协议

感谢您选择重庆农商行。重庆农商行微银行用户服务协议（以下简称“本协议”）由重庆农村商业银行股份有限公司（以下简称“重庆农商行”或“我们”或“我行”）和您签订。

一、重庆农商行微银行服务协议的确认

1、请您先仔细阅读本协议内容，尤其是字体加粗部分。如您对本协议内容或页面提示信息有疑问，请勿进行下一步操作。您通过页面点击或其他方式确认即表示您已同意本协议。

2、若您非中华人民共和国境内（为本协议之目的，不包括香港、澳门特别行政区及台湾地区）用户，您还需同时遵守您所属国家或地区的法律，且您确认，订立并履行本协议不违反您所属、所居住或开展经营活动或其他业务的国家或地区的法律法规。

二、重庆农商行微银行服务相关定义

1、重庆农商行微银行：指“重庆农商行微银行”微信服务号以及该微信服务号上的业务平台。

2、微银行用户（或称“用户”）：指在您取得用户标识并通过身份验证后，我们为您提供的用户身份。如您未取得用户标识并通过身份验证，则不能使用微银行服务。

3、身份要素：指我们用于识别您身份的信息要素，包括但不限于您的用户标识、手机号码、短信校验码、银行卡信息、身份证件号码及生物识别信息（如指纹信息、人脸信息、声纹信息等）等信息。

4、有权机关：指依照法律法规等有权要求采取查询、扣划资金等措施的单位，包括但不限于公安机关、检察院、法院、海关、税务机关等。

三、重庆农商行微银行为您提供的服务内容。

重庆农商行微银行致力于打造产品丰富、体验优质的线上金融服务平台，微银行服务的功能有如下几类：

- 1、**借钱**：在通过包括但不限于身份标识和实名认证等必要操作后，您可以进行贷款类产品的申请和支用。
- 2、**银行卡相关服务**：在通过银行卡绑定等必要操作之后，您可以查看该银行卡的相关信息。
- 3、**其它服务**：微银行还提供您在我行的积分查询、问题反馈等服务。后续微银行将会增加更多服务内容，具体信息以“重庆农商行微银行”微信服务号公告为准。

四、重庆农商行微银行用户信息的注册和使用

（一）注册

- 1、您取得用户标识后可使用部分服务；您还可以进一步通过实名验证等方式验证以便使用更多服务。具体验证方式以微银行页面提示为准。
- 2、您在用户标识中设置的昵称、头像、问题反馈等请务必遵守法律法规、公序良俗、社会公德，且不会侵害其他第三方的合法权益。

（二）使用

- 1、身份要素是我们识别您身份的依据，请您务必妥善保管。使用身份要素进行的操作、发出的指令视为您本人做出。用户标识和信息仅限您本人使用，请勿转让、借用、赠与。因您的原因造成的用户信息被冒用、盗用或非法使用，由此引起的风险和损失需要由您自行承担。
- 2、基于运行和交易安全的需要，我们可能会暂停或者限制服务部分功能，或增加新的功能。
- 3、为了维护良好的网络环境，我们有时需要了解您使用重庆农商行微银行服务的真实背景及目的，如我们要求您提供相关信息或资料的，请您配合提供。

五、使用重庆农商行微银行服务的注意事项

为有效保障您使用我们服务时的合法权益，我们提醒您注意以下事项：

（一）身份验证

- 1、您在注册、使用我们服务的过程中，请您提供合法、真实、有效、准确并完整的资料（根据具体验证需要，可能包括身份证、户口本、护照、营业执照、开户许可证等证明、联系方式、从事职业、通讯地址、个人生物识别信息等）。为了及时有效地验证您的信息（包括但

不限于身份信息、账户信息、银行卡信息等)。您应确保微银行用户标识或绑定的手机号均为您本人持有,如您占用了他人的电子邮箱或手机号的,为避免给手机号持有人带来不便或不利影响,也为了您的资金安全,在确认占用行为后我们可能将该手机号从您的用户标识中删除并解除关联。

2、为了满足相关监管规定的要求,也为了您的资金安全,若您为个人用户,在出现下列情形时,请您积极配合我们核对您的有效身份信息,且完成相关身份验证和安全验证:

- (1) 您要求变更身份信息或您身份信息已过有效期的;
- (2) 您的交易行为或交易情况出现异常的;
- (3) 您的身份信息或相关资料存在疑点的;
- (4) 存在应核对您身份信息或其他必要信息的其他情形的。

3、为了满足相关监管规定的要求,请您按照我们要求的方式提供您的身份信息以完成身份验证,否则您可能无法进行授信、借钱等操作。

(二) 存在如下情形时,我们可能会对您名下用户标识或微银行用户身份暂停或终止提供服务,且可能限制您所使用的产品或服务功能(比如对这些用户标识或/及账户名下在途业务采取取消等限制措施,或对其方式、规模、频率等进行限制):

- (1) 您违反了法律法规的规定或本协议的约定;
- (2) 根据相关法律法规或有权机关的要求;
- (3) 您的用户标识或账户操作等存在异常时;
- (4) 您的用户标识或账户可能产生风险的;
- (5) 您在参加活动时有批量注册用户标识或账户、刷信用、交易内容不符或作弊等违反活动规则、违反诚实信用原则的;
- (6) 您遭到他人投诉,且对方已经提供了一定证据的;
- (7) 您可能错误地操作他人用户标识或账户,或者将他人用户标识或账户进行了身份验证的。

在暂停或终止服务时，我们将会给您提示。如有疑问，您可以致电 95389 联系我们。

（三）重庆农商行微银行服务规则

- 1、针对贷款类产品，如您已取得授信额度并满足相关条件，完成支用操作后，我们将按照您的操作和产品页面展示的产品规则划拨借款金额。
- 2、您认可用户标识或账户的使用记录、交易数据等均以我们的系统记录为准。如您对该等数据存有异议的，可及时向我们提出，我们会根据您提供的相关证据积极予以核实。
- 3、为了更好地向您提供服务，请您在使用重庆农商行微银行服务过程中，遵守本协议内容、重庆农商行微银行平台上出现的关于操作的提示及我们发送到您手机的提示。
- 4、我们会以公告、发送短信、电话通知等方式向您发送通知，例如通知您交易进展情况，或者提示您进行相关操作，请您及时予以关注。
- 5、在使用我们服务的过程中，如遇到问题，您可以通过拨打 95389 联系我们。为了保护您的合法权益，我们可能会将您的姓名及身份证号码、联系方式、投诉相关内容提供给消费者权益保护部门及监管机关，以便及时解决投诉纠纷。

（五）风险提示

- 1、在使用我们的服务时，若您未遵从本协议或相关网站说明、服务页面中的操作提示、规则，则我们有权拒绝为您提供服务，且我们免于承担责任。
- 2、请您特别注意，如在重庆农商行微银行上以页面标明或其他方式表明相关服务系由第三方提供，您在使用该服务过程中如有疑问或发生纠纷，我行将居中协调您与第三方协商解决。

六、用户合法使用重庆农商行微银行服务的承诺

- 1、您需要遵守中华人民共和国相关法律法规及您所属、所居住或开展经营活动或其他业务的国家或地区的法律法规，不得将我们的服务用于非法目的，也不得以非法方式使用我们的服务。
- 2、您不得利用我们的服务从事侵害他人合法权益之行为或违反国家法律法规，否则我们有权进行调查、延迟或停止提供服务，且您需要自行承担相关法律责任，如因此导致我们或其他方受损的，您需要承担赔偿责任。

3、上述 1 和 2 适用的情况包括但不限于：

- (1) 侵害他人名誉权、隐私权、商业秘密、商标权、著作权、专利权等合法权益；
- (2) 违反保密义务；
- (3) 冒用他人名义使用我们的服务；
- (4) 从事不法交易行为，如洗钱、恐怖融资、赌博、贩卖枪支、毒品、禁药、盗版软件、黄色淫秽物品、其他我们认为不得使用我们的服务进行交易的商品等；
- (5) 未经授权使用他人银行卡套取现金；
- (6) 从事可能侵害我们的服务系统、数据的行为。

4、您理解，我们的服务有赖于系统的准确运行及操作。若出现系统差错、故障、您或我们不当获利等情形，您同意我们可以采取更正差错、扣划款项等适当纠正措施。

5、您不得对我们的系统和程序采取反向工程手段进行破解，不得对上述系统和程序（包括但不限于源程序、目标程序、技术文档、客户端至服务器端的数据、服务器数据）进行复制、修改、编译、整合或篡改，不得修改或增减我们系统的功能。

七、免责条款

因下列原因导致我们无法正常提供服务，我们免于承担责任：

- 1、我们的系统停机维护或升级；
- 2、因台风、地震、洪水、雷电或恐怖袭击等不可抗力原因；
- 3、您的设备硬件和通信线路、供电线路出现故障的；
- 4、因您操作不当或通过非经我们授权或认可的方式使用我们服务的；
- 5、因病毒、木马、恶意程序攻击、网络拥堵、系统不稳定、系统或设备故障、通讯故障、电力故障、第三方服务瑕疵或政府行为等原因。

尽管有前款约定，我们将采取合理行动积极促使服务恢复正常。

八、知识产权的保护

1、我们及关联业务的系统及重庆农商行微银行上的内容，包括但不限于著作、图片、档案、

资讯、资料、网站架构、网站画面的安排、网页设计，均由我们依法拥有知识产权，包括但不限于商标权、专利权、著作权、商业秘密等。

2、非经我们书面同意，请勿擅自使用、修改、反向编译、复制、公开传播、改变、散布、发行或公开发表重庆农商行微银行相关程序或内容。

3、尊重知识产权是您应尽的义务，如有违反，您需要承担损害赔偿责任。

九、法律适用与管辖

本协议之效力、解释、变更、执行与争议解决均适用中华人民共和国法律。因本协议产生的争议，均应依照中华人民共和国法律予以处理，并由重庆农村商业银行股份有限公司住所地有管辖权的人民法院管辖。

重庆农村商业银行股份有限公司

2019年05月31日

重庆农村商业银行

“基于多方学习的涉农信贷服务”

合法合规性评估报告

重庆农村商业银行合规及消费者权益管理部对“基于多方学习的涉农信贷服务”业务相关制度及配套的服务协议文本进行了合法合规性评估。

本次合法合规性评估参照《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《商业银行互联网贷款管理办法》、《个人贷款管理暂行办法》、《电子银行业务管理办法》、《银行业消费者权益保护工作指引》等国家、行业的法律、监管规定和标准，在配套服务协议中明确告知客户相关数据使用范围，未见“基于多方学习的涉农信贷服务”业务及配套服务协议文本违反法律法规禁止性规定的情形。

合规及消费者权益管理部
2020年4月28日

重庆农村商业银行

“基于多方学习的涉农信贷服务”

技术安全性评估报告

重庆农村商业银行金融科技管理委员会技术专家组对“基于多方学习的涉农信贷服务”业务技术安全性开展评估。

本次技术安全性评估依据《个人信息信息保护技术规范》(JR/T 0171-2020)、《重庆农村商业银行数据安全管理办法》等内外部标准和管理制度,结合前期对微银行、手机银行的相关测试和漏洞扫描,及整改情况开展技术安全性评估。本服务产品采用加密传输、加密存储、访问控制等手段,在数据传输、数据收集、数据分析使用方面的设计方案可防范数据和用户敏感信息被窃取、篡改、破坏等恶意行为的发生,同时基于多方学习的相关数据管理职能边界明确,用户在银行内的数据由行方管理,技术安全可控。

金融科技管理委员会
2020年4月28日

重庆农村商业银行

“基于多方学习的涉农信贷服务”

风险补偿机制

一、风险提示

“基于多方学习的涉农信贷服务”采用多方学习的方式，为涉农客户提供更加便捷、安全的信贷服务。但相关业务尚没有明确监管指导意见，以及存在一定技术风险和不可抗力风险。

合规风险：本项目通过对外部金融科技公司和银行自身数据进行结合分析，弥补双方数据不足的缺陷，实现对涉农客户的画像，并开发针对性的涉农信贷服务，双方数据是否可以用于信贷服务产品设计及营销，尚未有法律或监管明确指导意见，可能存在合规风险。

技术风险：系统缺陷，导致服务错误或中断，客户无法完成相关流程，或者关键数据丢失；系统失效，造成客户认证、客户评级、客户联系等关键功能失效。

不可抗力风险：本项目部分业务依赖互联网基础设施，若底层通讯网络失效，则可能造成本项目业务功能部分失效。

二、风险控制措施及风险补偿机制

该产品上线初期采用白名单客户方式对议案中的风控策略进行验证，增加系统审批后的人工复核节点，待模型和策略稳定后逐步过渡到行业白名单形式。

1、本行应当根据基于多方学习的涉农信贷服务的特性选择适当人群，并全面了解借款人的信用情况、偿付能力和贷款用途等，不得以任何方式诱致消费者过度举债，陷入债务陷阱。

2、本行对基于多方学习的涉农信贷服务进行信息披露时，应当使用有利于消费者接收、理解的方式，如短信、网站公告、宣传海报等。对涉及利率、费用、风险等与消费者切身利益相关的重要信息，应当根据基于多方学习的涉农信贷服务产品的复杂程度，对其中关键的专业术语进行解释说明，并以适当方式让消费者确认其已接收完整信息。

3、出现侵犯消费者合法权益重大事件，可能引发区域性、系统性风险的，应当根据重大事项报告相关规定及时向中国人民银行及其分支机构报告。

4、向消费者追讨基于多方学习的涉农信贷服务产品债务，不得采取违反法律法规、违背社会公德、损害社会公共利益等第三人合法权益的方式。

5、办理基于多方学习的涉农信贷服务产品需收集个人信息时，应当遵循合法、合理、必要原则，按照法律法规要求和业务需要收集个人信息，不得收集与业务无关的信息或者采取不正当方式收集信息，不得非法存储个人金融信息；应当采取符合国家档案管理和电子数据管理规定的措施，妥善保管所收集的个人金融信息，防止信息遗失、毁损、泄露或者篡改。在发生或者可能发生个人金融信息遗失、毁损、泄露或者篡改等

情况时，应当立即采取补救措施，及时告知客户并向有关主管部门报告。

产品部署上线后进行试运行，试运行期间先以白名单的方式进行推广，仅在白名单中的客户能够进行基于多方学习的涉农信贷服务产品申请。将从行业性质、纳税状况以及是否在行内有抵押等方面从行内存量客户中筛选出头部优质客户，并根据后期白名单试运行的效果对客群进行逐步下探，动态调整白名单。试运行期间产品规模不超过1个亿，试运行期间对每个通过客户进行线下调研确定经营真实性。产品规模1000万以下且不良达到200万，规模3000万以下且不良达到250万，规模5000万以下且不良达到300万或规模5000万以上不良率达到3%，或逾期金额达到10%，暂停“基于多方学习的涉农信贷服务”业务。

针对本应用，重庆农商行建立事前、事中、事后完善的权责认定，风险防范和处理机制，保障消费者合法权益。在消费者知情授权、数据隐私、安全交易、资金保护等方面的风险事件，均有消费者解释和赔付机制，确保因服务的缺陷对客户合法权益造成损坏时，最大限度保护用户权益。

重庆农村商业银行

“基于多方学习的涉农信贷服务”

退出机制

“基于多方学习的涉农信贷服务”业务按照重庆农村商业银行行内应用退出制度和规范流程执行，在保障客户信息安全的前提下进行平稳退出。退出机制概述如下：

一、技术退出

1. 数据处理

完成本产品相关的业务数据、交易数据等信息的数据库归档备份，将用户数据同步到相关业务系统。确保用户其他业务不受影响。

2. 资源回收

回收与本产品相关的系统资源、包括服务器、数据库、基础组件等。

二、业务退出

根据与用户所签署的相关协议，由银行各渠道发布相关业务退出的公告，告知用户，在规定时间内结束相关业务，做好舆情监控。确定金融服务退出的影响范围。

针对未完成的业务，按照最后一笔业务完成全部流程，并通过相关业务人员合规确认后，在线下完成相关业务功能。

附件 1-6-1

重庆农村商业银行
“基于多方学习的涉农信贷服务” 业
务连续性应急预案

预案类型：业务

制定部门（机构）：金融创新部

版本号：V2.0

更新记录：

版本号	提交日期	提交人	评审人	修订说明
V1.0	2019.8.28	刘宇柯	金融创新部应急预案评审组	。
V2.0	2020.4.28	刘宇柯	金融创新部应急预案评审组	

说明：应急预案在通过评审后，方可提交至部门预案版本管理员，进行归档、更新、发布。提交日期填写预案提交至版本管理员实际日期，评审人可以写具体人员，也可写“XX部门应急预案评审组”，修订说明对本次预案修订内容做简要说明。

目录

第一章	总则	- 22 -
1.1	制定目的	- 22 -
1.2	适用范围	- 22 -
1.3	突发事件场景	- 22 -
1.4	事件分级处置概述	- 23 -
1.5	关联预案	- 25 -
第二章	应急组织架构与职责	- 25 -
2.1	应急组织架构图（表）	- 25 -
2.2	金融创新部人员职责	- 26 -
2.3	相关部门职责	- 26 -
第三章	应急报告机制	- 27 -
第四章	场景应急处置	- 30 -
4.1	场景一	- 30 -
第五章	关键资源列表	- 35 -

第一章 总则

1.1 制定目的

为有效应对与处置我行基于多方学习的涉农信贷产品业务异常中断引发的突发事件，最大程度的避免和减轻其对基于多方学习的涉农信贷产品业务正常稳健运营带来的损害，特制定本预案。本预案将明确处置基于多方学习的涉农信贷产品业务故障时的应急组织架构与人员构成，同时细化应急处置工作中各流程的操作细则，提高处置效率。

1.2 适用范围

本预案用于本行各级机构处置基于多方学习的涉农信贷产品业务异常中断突发事件。

1.3 突发事件场景

场景一：基于多方学习的涉农信贷产品系统因峰值交易笔数超出系统容量、系统故障、网络中断、恶性事件（含人为破坏）、自然灾害等原因出现故障，导致基于多方学习的涉农信贷产品服务不可用。

1.4 事件分级处置概述

一般性事件	业务影响较小，对我行造成轻微损失，可由应急执行层决策并处理完成
重大事件	业务影响较大，对我行造成一定损失，发生小范围客户投诉，需报告应急指挥层决策安排处理
特别重大事件	业务影响特别严重，对我行声誉、经济等方面有重大不利影响，引发大规模客户投诉，违反监管机构相关规定，需报告应急决策层处理，并由应急决策层安排进行对外公告和向监管机构报告

事件场景	业务 RTO/RPO	分级处置策略	详细步骤章节索引
------	---------------	--------	----------

<p>场景一：基于多方学习的涉农信贷产品不可用</p>	<p>2 小时/15 分钟</p>	<p>(一) 当业务运营管理人员发现基于多方学习的涉农信贷产品短暂中断 (15 分钟以下), 应迅速报告本部门领导评估处理, 并通知相关业务部门与科技信息部, 此时事件为一般性事件;</p> <p>(二) 当中断时间已超过 15 分钟, 有较多客户无法登录, 开始有客户投诉, 事件升级为重大事件。本部门领导通知应急指挥层其他部门负责人, 由应急指挥层安排应急处置相关事宜;</p> <p>(三) 当中断时间达到 2 小时, 有大量客户无法登录, 客户投诉量上升迅速, 事件升级为特别重大事件。应急指挥层向分管行领导进行汇报, 在继续进行业务恢复的同时, 做好对外公告和向监管机构报告。</p>	<p>第四章 4.1 节</p>
-----------------------------	-------------------	---	------------------

1.5 关联预案

预案类型	预案名称	制定部门	发布日期
信息技术 专项预案	重庆农村商业银行基于多方学习的涉农信贷产品技术应急预案	科技信息部	2019年 月 日

第二章 应急组织架构与职责

2.1 应急组织架构图（表）

应急 决策 层	分管行领导与应急指挥层各部门负责人						
应急 指挥 层	金融 创新 部	科技 信息 部	信用 卡 中 心	电子互 联网金 融部	直销银 行业务 团队	资产托 管部	办公 室

应 急 执 行 层			各分支行
-----------------------	--	--	------

2.2 金融创新部人员职责

- 1) 金融创新部负责人：判断突发事件等级，启动业务应急预案，指挥一般事件的应急处置；根据事件等级启动应急指挥组会同其它部门负责人指挥应急处置；根据事件等级向应急决策层进行汇报并根据决策层要求牵头应急指挥层进行应急处置。
- 2) 业务管理部室经理：协调分管业务产品涉及人员进行业务应急处置，跟踪处置进度，并根据事件等级的不同在不同时间间隔向部门负责人汇报处置进度。
- 3) 业务管理员：按照应急预案协同相关部门人员进行突发事件具体处置，并就处置情况向业务经理汇报。

2.3 相关部门职责

- 1) 科技信息部：进行中断业务关联信息系统的服务恢复及系

统监控。

- 2) 办公室：根据应急决策层及应急指挥层部署，执行对外媒体公关策略。
- 3) 信用卡中心、电子互联网金融部、直销银行业务团队、资产托管部等总行业务部门：根据应急决策层及应急指导层部署，配合处理紧急事件。
- 4) 呼叫中心：接听客户投诉并安抚客户。
- 5) 分支行：根据应急决策层及应急指导层部署，向客户解释，对客户进行安抚。

第三章 应急报告机制

金融创新部业务管理人员接到分支行、呼叫中心有关基于多方学习的涉农信贷产品异常的消息时，应立即报告业务管理部室经理，业务管理部室经理评估故障是否达到业务连续性事件的严重程度。若系统发生中断时间预计在 15 分钟内可予以恢复正常的，此时为一般事件，由业务管理部室经理向部门负责人汇报，由部门负责人指挥进行应急处置；当中断时间预计超过 15 分钟无法恢复正常的，部门负责人牵头启动应急指挥组，召集相关部门共同进行应急处置；当中断时间达到 2 小时，有大量客户无法登录，此时升级为特别重大

事件，同时向分管行领导汇报，在继续进行业务恢复的同时，做好对外公告和向监管机构报告。

应急处置人员清单：

部门	姓名	职务	联系方式	职责
金融创新部	张浩	部门总经理	13896000797	指挥组组长、执行组组长
金融创新部	张轶	部门副总经理	18696694449	执行组副组长
金融创新部	罗春江	项目管理室经理	15703006866	执行组业务管理经理
金融创新部	刘宇柯	项目管理岗	18623090484	业务管理 员 A 角

金融创新部	宋晓文	项目管理岗	17880202175	业务管理 员 B角

1. 事故处置过程中报告。

任何员工发现业务异常后，不论严重程度和事件分类均有责任立即通知金融创新部业务管理人员，并做好安抚解释工作。发生一般性事件时可采用电话方式报告，重大或特别重大事件先采用电话方式报告，再采用书面方式报告。报告时为便于听取者及时准确的获取信息做出决策，应简明扼要，报告的内容包括报告人姓名、报告时间、事件发生时间和地点、事件基本情况、初步认定的事件严重程度和分类、已产生和可能产生的影响情况采取的应急恢复措施，以及对下一步应急处置措施建议等。发生业务连续性事件应根据业务连续性事件报告流程及时上报，不得隐瞒不报或延迟上报。当紧急情况发生时无法联系应急工作组成员及组长时，可以直接向应急决策组汇报。

2. 事故处置后总结报告。

在基于多方学习的涉农信贷产品业务连续性事件恢复过后，应急执行组应就事件成因、处理过程、经验教训、改进建议等形成书

面报告。应急决策组要组织应急指挥组和应急执行组召开问题分析会，并就问题原因、过程和教训进行分析总结，形成书面总结报告，将书面总结报告逐级上报，并对突发业务连续性事件处置过程中暴露出的问题进行修改或完善本预案。

一般性业务连续性事件必须详细登记处理情况，并上报应急指挥组；重大业务连续性事件应写出业务连续性事件处理总结报告，并上报应急指挥组；特别重大的业务连续性事件应上报应急决策组。业务连续性事件处理总结报告内容包括事件发生时间和地点，事件基本情况，认定的事件严重程度和分类，产生的影响情况，采取的应急恢复措施，造成的损失，事件的责任人员和部门等。

第四章 场景应急处置

4.1 场景一

基于多方学习的涉农信贷产品系统因峰值交易笔数超出系统容量、系统故障、网络中断、恶性事件（含人为破坏）、自然灾害等原因出现故障，导致基于多方学习的涉农信贷产品不可用。

步骤编号	启动条件	操作人员	操作内容	预期结果	关联内容
------	------	------	------	------	------

1	发现基于多方学习的涉农信贷产品业务不可用	全行员工	向金融创新部业务管理员报告	金融创新部接收问题报告	
2	业务运营预警,发生故障	业务管理员	通知基于多方学习的涉农信贷产品系统运维人员排除故障,同时将故障情况报告分管业务经理	故障排除	
3	收到业务管理员故障报告	业务管理室经理	召集具体业务管理员 AB 角至现场进行事故分析,确定严重等级	初步确认事故严重等级	应急处置人员清单
4	中断时间达到 15 分钟或经相关人员判	业务管理室经理及相关业务管理员 AB	向应急执行组长汇报	执行组长决定是否启动应急	金融创新部基于多方学习的涉农信贷

	断事件升级	角		预案	产品应急预案
5	收到突发事件报告	应急执行组长	决策启动基于多方学习的涉农信贷产品应急预案，同时联系科技部启动基于多方学习的涉农信贷产品技术应急预案	启动应急处置机制	科技部基于多方学习的涉农信贷产品技术应急预案
6	应急预案启动	应急执行组	继续配合科技部排除系统故障，同时做好业务替代手段启用准备、检验	如果遇到峰值期，一是建议客户错峰执行业务，二是请科技部门增加设备提升系统服务能力	应急处置人员清单平台系统技术应急预案

7	中断时间 达到 2 个 小时	应急执行 组长	通知相关部门， 启动应急指挥 组，同时向分管 行领导汇报，准 备对外发布公告 和向监管机构报 告。		
8	启动应急 指挥组	应急指挥 组	安排各部门协同 进行应急处置		
9	应急预案 启动与发 布	应急执行 组	根据系统故障排 除情况，判断是 否进行灾备切 换，并向指挥组 汇报	准备进行 基于多方 学习的涉 农信贷产 品系统灾 备环境切 换	业务技术 应急预案
10	收到执行 组系统切	应急指挥 组	决策进行基于多 方学习的涉农信 贷产品系统灾备		

	换汇报		切换		
11	收到指挥组进行灾备切换指令	应急执行组	配合科技信息部进行灾备切换	灾备切换完成	业务技术应急预案
12	灾备切换完成，业务验证	应急执行组	验证业务运行状态	业务运行正常	
13	业务验证完成	应急执行组	向应急指挥组汇报业务验证结果	达到业务RTO要求	业务技术应急预案
14	收到执行组系统切换成功报告	应急指挥组	宣告本次应急处置结束，并安排在适当时间点进行系统回切。		
15	灾备切换失败，短时	业务管理	通知分支行和客户，请客户耐心		

	间内系统不能恢复	员	等待，同时紧密关注系统恢复进展。通知客户通过其他渠道进行对应业务办理。向监管部门汇报恢复情况。		
--	----------	---	---	--	--

第五章 关键资源列表

为保障应急处置过程中对关键资源的快速识别和处置，此处列出在业务影响分析阶段识别的关键资源及相关责任人。

资源类型	资源名称	用途	所属部门	责任人	联系方式
信息系统	基于多方学习的涉农信贷产品系统	支撑基于多方学习的涉农信贷产品业	科技信息部	李游	13883893830

		务开展			
业务团队	智慧银行系统	支撑基于多方学习的涉农信贷产品业务开展	电子互联网金融部	罗显文	18696660223

资源类型分为：信息系统、业务开展场地、前端设备凭证文档、业务团队、外包资源；此处责任人指该关键资源的直接管理人，如信息系统的主要运维人员。

附件 1-6-2

重庆农村商业银行
“基于多方学习的涉农信贷服务”业
务突发事件应急预案

目录

第一章 总则.....	- 39 -
第二章 职责与分工.....	- 40 -
第三章 预警信号监测.....	- 41 -
第四章 信息报告.....	- 42 -
第五章 处理措施.....	- 44 -
第六章 后期处理.....	- 48 -
第七章 附则.....	- 50 -

第六章 总则

第一条 为提高重庆农村商业银行（以下简称本行）基于多方学习的涉农信贷服务业务突发事件应急处理能力，保证本行基于多方学习的涉农信贷服务业务在出现突发事件的情况下，声誉形象和资产不遭受损失，切实防范和化解本行基于多方学习的涉农信贷服务业务风险，根据中国银监会办公厅关于贯彻执行国务院办公厅《突发事件应急预案管理办法》有关事项的通知及本行《重庆农村商业银行突发事件总体应急预案》的相关规定，制定本预案。

第二条 本预案所称“突发事件”指在基于多方学习的涉农信贷服务业务申请、支用、还款等环节，由于产品要素分歧或误解、媒体负面报道、外部侵害等原因引起的，损害本行品牌形象，危及本行经营安全以及金融服务和社会金融秩序的事件。主要包括：

（一）群体性事件，指客户大规模投诉、聚众闹事、群体静坐或游行、集体上访及暴力事件等严重影响本行正常经营秩序与社会金融秩序的事件；

（二）媒体负面报道，指针对本行基于多方学习的涉农信贷服务业务突发事件，通过广播、电视、报纸、网络等各

种媒体进行公布和散播的，对本行声誉造成严重损害的负面报道和煽动性宣传的事件；

（三）外部侵害事件，指本行主动发现或第三方预警，外部个人或团伙针对产品进行欺诈骗贷或其他违法行为，对本产品正常运营和正常金融秩序造成严重影响的事件。

第二章 职责与分工

第三条 总行设立基于多方学习的涉农信贷服务业务突发事件应急处理领导小组（以下简称总行领导小组），组长由总行基于多方学习的涉农信贷服务业务分管行长担任，办公室设在总行金融创新部，成员包括但不限于：金融创新部、个人业务部、办公室、合规管理部、风险管理部、会计结算部、审计稽核部、科技信息部、保卫监察部、电子互联网金融部。各分、支行设立相应应急处理领导小组并根据内部机构设置明确成员分工。

第四条 总行应急处理领导小组

（一）统一领导和指挥全行基于多方学习的涉农信贷服务业务突发事件的应急处理工作；

（二）决定启动、终止本预案；

（三）与监管机构、政府主管部门和同业就突发事件的处理进行交流和沟通，协调监管机构、政府主管部门和媒体等共同开展应急处理工作，并视具体情况报告监管机构；

(四) 决定突发的处置措施和相关媒体报道的突发事件;

(五) 接收、处理、上报、通报有关工作信息;

(六) 各成员按条线分工配合处置突发事件;

(七) 其他重要处理事项的决策。

第五条 分、支行应急处理领导小组

(一) 负责监测本级行区域基于多方学习的涉农信贷服务业务动向, 向总行领导小组报告突发事件情况, 并协调本级行各小组成员对于突发情况进行快速应对;

(二) 负责按照总行领导小组的统一指挥, 组织与协调执行应急处理方案;

(三) 负责对当地的新闻报道进行监测, 引导传媒进行正面报道;

(四) 负责按照总行领导小组的应急处置方案与当地监管机构沟通投诉及突发事件情况。

第三章 预警信号监测

第六条 总行领导小组要加强对各分、支行及总行各部(室)报送信息的汇总和分析, 注重对影响本行基于多方学习的涉农信贷服务业务稳定的突发事件的跟踪研究。

第七条 各级行在日常工作中对基于多方学习的涉农信贷服务的预警信号进行监测, 在发现预警信号后, 应立即向

总行领导小组报告，并按总行领导小组统一部署，研究采取妥善行动，防止问题进一步恶化。预警信号包括但不限于以下情况：

（一）本行基于多方学习的涉农信贷服务的因故出现系统中断，导致客户不能正常申请支用贷款和提前偿还贷款，引起大量客户电话或现场投诉超过 5 人以上。

（二）本行基于多方学习的涉农信贷服务由于系统或其他原因造成客户对产品要素和贷款合同产生误解声称到媒体或各大自媒体曝光的。

（三）出现批量主动上门办理结算账户和手机银行，用于申请本行基于多方学习的涉农信贷服务，但通过柜面核实客户身份不符合贷款资质，单个网点超过三人以上的。

（四）媒体机构对本行基于多方学习的涉农信贷服务进行大量负面报道。

（五）其他突发风险预警信号。

第四章 信息报告

第八条 各级行凡发生本预案所涉及的突发事件，应及时报告本级领导小组。

第九条 各级行要确定处理突发事件的工作时间值班电话和非工作时间值班电话，指定专人负责接听，保证通讯畅通。

第十条 信息报告的基本原则：

（一）及时性。最先获悉突发事件信息的单位或个人，应当在第一时间内按规定报告同级领导小组和保卫部门

（二）准确性。报告内容要客观真实，不得主管臆断。

（三）规范性。报告内容要规范，具备事件发生的时间、地点、性质、损失情况等基本要素。

第十一条 信息报告应包括但不限于以下内容：

（一）事件所涉及的机构名称、地点、时间；

（二）事件的发生原因、性质、等级，可能涉及的经济损失及人数、危害程度、影响范围以及事件对社会的影响；

（三）事态发展趋势、可能造成的损失、已经或拟进一步采取的应对措施；

（四）其他与本事件有关的内容。

第十二条 信息报告的一般程序及时限要求：

发生突发事件后，事发单位负责人应立即向分、支行报告，分、支行接到报告后应在 1 小时内向总行报告。总行领导小组在 2 小时内通过总行办公室向监管机构报告，并通知相关分、支行向当地监管机构、当地政府报告，并通报当地公安机关。

第十三条 信息报告的规范：

(一)向监管机构报告的突发事件信息由总行领导小组负责审核。发生在敏感地区、敏感时间，涉及敏感人物的突发事件可灵活处理。

(二)报告应要素齐全，说明事件的起因、时间、地点、当前的情况、已采取的措施、事态发展预测、造成影响等情况。有伤亡及财产损失的，应特别说明伤亡人数和损失金额；金融挤兑事件应特别说明参加挤兑的人数、被挤兑机构存取款变化、资产负债、头寸情况及风险蔓延情况；聚众上访、围攻事件应特别说明参与的人数、持续的时间、现场秩序情况、造成的社会影响；重要凭证、保密资料丢失或损毁及系统故障等事件，应特别说明可能引发的后果和拟采取的措施。

第五章 处理措施

第十四条 突发事件发生后，事发单位应立即根据有关应急处理的制度规定，根据不同的突发事件，启动相应的应急处理措施。

第十五条 总行领导小组在接报突发事件后，针对事件情况研究具体措施，并指导协调各小组成员对突发事件进行应急处理。

第十六条 新闻媒体方面的应急处理措施：

(一)总行应急领导小组

1.根据突发事件发生的原因及特点，准备相关的媒体应对口径，通过总行办公室与全国主流媒体、当地主要媒体的沟通，争取媒体的支持和理解，尽最大努力避免出现大规模负面报道；

2.指定专人对平面媒体、视频、网络进行监控，做到早发现、及时处理；

3.由总行办公室指定媒体发言人接受媒体采访，积极加强与相关媒体的沟通，尽量减少负面报道的发布与转载，将负面影响控制在最小范围内；

（二）分、支行应急领导小组

1.根据总行领导小组确定的解释口径，设置专门的接访部门，收集客户反应的问题，监测分析并及时上报总行应急领导小组；

2.采取必要的措施，避免媒体负面报道情况的恶化，密切关注当地媒体的报道，组织力量控制负面新闻的报道及转载并及时上报总行应急领导小组。

第十七条 群体性事件方面的应急处理措施：

（一）总行应急领导小组

1.指导各分、支行结合基于多方学习的涉农信贷服务管理人员对产品营销过程的回顾及前期与客户的沟通结果，严

密监控重点客户的过激行为，尤其是有集体投诉、集群闹事等群体性事件倾向的客户，将客户沟通关注工作落实到人。

2.指导分、支行对投诉案件进行分析，按照法律责任类型分类应对处置；

3.审计稽核部门组织检查其他与问题基于多方学习的涉农信贷服务类似特征的产品的内部控制和风险管理，确认是否存在风险尚未暴露的其他产品，并报总行领导小组，提前制定预防措施；

（二）分、支行应急领导小组

1.锁定有集结闹事倾向的客户，有目的地开展攻坚，采取多方面的迂回策略，做好带头客户的沟通工作，并对其余客户进行单独沟通安抚；

2.组织营销人员回顾基于多方学习的涉农信贷服务的营销过程、检视营销环节，并做好客户信息的分析工作，重点关注客户的对基于多方学习的涉农信贷服务要素和合同条款是否存在误解，以洞悉客户的真实需求，做到有的放矢，针对不同类型的客户采取不同的沟通方式，避免事件升级。

3.各分、支行在保护投资者合法权益的前提下维护自身权益，对投诉案件进行逐个分析，按照法律责任类型分类应对处置。

4.做好与当地政府部门、公安部门的沟通工作，发生客户群体性事件时，事发单位立即请当地公安部门协助，避免事件的进一步升级与扩大，尽快恢复正常经营秩序。

第十八条 外部侵害事件方面的应急处理措施：

（一） 总行应急领导小组

1. 根据本行预警系统或其他第三方信息进行分析，针对已经识别存在造成损失的情况，总行领导小组要决定将要采取的措施，包括但不限于关停支用功能、业务停牌等，尽快控制风险影响的范围。

2. 组织产品风控团队对风险进行分析，排查产品潜在的风险点，迅速制定优化策略规则，并通过本行线上贷款规则审批制度审核后提出科技开发需求。由科技信息部对需求进行工作量评估和紧急开发上线，减少产品中断时间。

3. 指导各分、支行结合基于多方学习的涉农信贷服务风控团队已经识别的风险，严密监控可疑客户的开户行为，尤其是成功申请基于多方学习的涉农信贷服务的客户，要及时进行可疑客户排查，及时与总行领导小组取得联系。

4. 金融创新部数据风控团队对存量风险客户进行筛查，严密监控实时申请情况，整理可疑客户清单，由科技信息部对可疑客户的账户进行内部控制。

5. 会计结算部要指导分支行针对异常客户在柜面开立结算账户的情况进行核实,对确有疑问的开户人员要果断拒绝开户。

6. 合规管理部将已掌握的情况,向公安机关或监管机构报送相关材料,及时取得上述机构的协助。

7. 审计稽核部门组织检查其他与问题基于多方学习的涉农信贷服务类似特征的产品的内部控制和风险管理,确认是否存在风险尚未暴露的其他产品,并报总行领导小组,提前制定预防措施;

(二) 分、支行应急领导小组

1. 有目的地开展排查,锁定有可疑的客户,采取多方面的迂回策略,包括但不限于进行客户账户的内部控制等手段,并将相关客户信息报送总行领导小组办公室,避免错误冻结客户账户,引起客户投诉;

2. 组织各营业网点,沟通已经识别的风险状况,并让辖内各营业机构在最短时间统一对外解释口径,拒绝有可疑嫌疑的客户开立结算账户或手机银行。

3. 做好与当地监管机构、公安部门的沟通工作,发生外部侵害事件时,事发单位可请当地公安部门协助,避免事件的进一步升级与扩大,尽快恢复正常经营秩序。

第六章 后期处理

第十九条 基于多方学习的涉农信贷服务业务突发事件应急处理工作结束后，总行领导小组应保持对相关事件的后续关注，严防突发事件出现反复。

第二十条 基于多方学习的涉农信贷服务业务突发事件应急处理工作结束后，总行领导小组应对各单位所采取的应急行动的及时性、有效性，以及各种具体措施施行的经验和教训进行及时的评估与总结，修改完善本预案。

第二十一条 对基于多方学习的涉农信贷服务业务突发事件中的各种情况，各级行要认真进行调查分析、剖析原因、总结经验教训，形成报告并报送上级部门。

第二十二条 相关事发单位应当按照规定及时、如实地报告事件有关信息，不得瞒报、缓报，或授意他人瞒报、缓报。任何单位或个人发现有瞒报、缓报、谎报突发事件信息情况或其它失职、渎职行为的，有权直接向总行领导小组举报。

第二十三条 相关事发单位和上级有关部门应对事件的原因进行调查。属失职、失察导致突发事件发生的，应追究相关人员的责任，根据事件调查结果并视情节严重程度，对责任人给予相应处分。

第二十四条 对未按照本预案履行应急处理职责的人员，应视情节严重程度给予相应处分。

第二十五条 对于以下在应急处理工作中表现突出、贡献较大的集体和人员，可经本级或上级应急处理领导小组评审确认后予以表彰和奖励：

（一）在应急处理工作中做出特殊贡献的先进单位和集体；

（二）在应急处理工作中提出重要建议、方案措施，节约大量应急资源或避免突发损失的人员；

（三）在应急处理工作的第一线做出突出成绩的人员。

第七章 附则

第二十六条 本预案由重庆农村商业银行负责解释和修订。

第二十七条 本预案自印发之日起施行。

内外部规章制度索引

1.外部法律法规

（1）《突发事件应急预案管理办法》（国办发〔2013〕101号）

2.原有制度

（1）《重庆农村商业银行行政企事业工作人员信用贷款管理办法》（渝农商行发〔2018〕657号）

3.相关内控体系文件

（1）《重庆农村商业银行突发事件总体应急预案》

(2)《重庆农村商业银行重大事项及重要信息报告管理办法》

4.附录

无

5.记录

无