

中国建设银行5G+智能银行应急预案简述

1. 目的和依据

为有效快速、妥善处理 5G+智能银行可能发生的突发事件，规范 5G+智能银行业务管理条线应急处理流程，完善应急体系，建立动态管理机制，维护建设银行 5G+智能银行业务正常运营秩序，最大程度避免和减轻突发事件带来的损害，依据监管要求规定，制定 5G+智能银行应急预案。

2. 适用业务范围

预案适用于因人为因素、系统缺陷、网络故障等各种原因造成 5G+智能银行业务办理设备（以下简称“5G+智能银行设备”）无法正常运行的突发事件，需要采取应急处理和恢复措施予以应对的操作风险事件。

3. 突发事件场景

应急预案适用的突发事件场景主要包括：

场景 1：网络故障、系统宕机等原因导致客户不能正常办理业务。

场景 2：全部或部分 5G+智能银行设备客户端发生故障，导致设备无法启动或无法正常办理业务。

场景 3: 5G+智能银行设备系统能正常运行，但客户办理业务时，个别或部分业务组件出现故障，造成相应业务无法正常办理。

4. 突发事件分级处置策略

5G+智能银行设备突发事件依照影响业务类别及持续时间等因素，突发事件分为六级，并根据突发事件级别分级处置。运营过程中存在重大缺陷且无法解决时，按照预定退出方案终止提供有关服务，自动部署相应控制策略和措施，切实保障消费者资金和信息安全。当发生网络安全事件时，立即终止提供相关服务，及时处置系统漏洞、计算机病毒、网络攻击、网络侵入等安全风险，并按照规定报告；当设备客户端发生用户个人信息泄露、毁损、丢失的情况时，立即终止客户端服务，加密日志文件，通过远程升级客户端及修补漏洞，同时按照规定及时告知用户并报告。

5. 分支机构职责描述

各级分支机构参照总行相关部门应急处置流程，结合本行实际，制定具体应急处置措施。

（一）分行主要职责：

制定所辖机构应急方案并落实责任人，部署、组织、指导所辖机构做好应急工作，及时报告故障有关情况。

（二）营业网点主要职责：

在 5G+智能银行设备无法正常使用时，做好客户解释和紧急业务处理，及时做好增设窗口等相关工作，引导客户有序到柜台办理业务，并及时报告。

6. 外部相关组织职责描述

根据双方协议约定内容，在 5G+智能银行设备客户端故障时，设备厂商及时派出技术人员进行快速故障恢复处理，尽快恢复银行业务。