



# 李利明：网点发生恶性事件后，银行怎么办？



文/意见领袖专栏作家 李利明



11月15日，一则“泰安银行抢劫案”的消息冲上微博热搜。随后，泰安市公安局泰山分局微信公众号发布警情通报，称“2022年11月15日12时许，泰安市公安局泰山分局接报警称：在泰山区一银行，有一名歹徒持凶器抢劫并挟持一名人质。接警后，公安机关立即出动警力前往现场处置。犯罪嫌疑人情绪激烈，叫嚣与人质同归于尽。经多次警告无效后，公安机关于13时12分依法将犯罪嫌疑人击毙，人质被成功解救，无其他人员伤亡。”

好多年没有发生“抢银行”这种恶性事件了，这就让多数银行没有考虑到网点发生这种恶性事件时应该如何应对——既包括现场的应对处置，

也包括事后对所涉及客户及员工的安抚，还包括对媒体的发声。

银行网点发生恶性事件，往往具有三重属性——既是重大刑事案件，涉及到犯罪嫌疑人的犯罪行为，威胁公民的生命安全和银行的财产安全，需要公安机关的介入；还是重大消保事件，无论是客户被劫持、被伤害，还是在现场办理业务的其他客户受到惊吓或其他反应，都是对消费者权益的严重损害，银行必须对客户有个基本态度；也是重大声誉事件，舆论和媒体会关注以下问题：恶性事件为何会发生在这家银行，银行的安保措施和人员为何不能防止或制止恶性事件，发生恶性事件后银行及员工如何保障客户及员工自身的安全，今后客户到这家银行办理业务是否安全，等等。

有一种观点认为，这是重大刑事案件，应该由公安部门发声介绍案情，银行没必要或者根本不需要发声，甚至认为银行如果发声是在削弱公安部门发声的权威性。其实不然，公安部门发声是基于处理刑事案件角度的警情通报，并不会涉及到银行的消保问题、服务问题，也不会涉及到银行的声誉风险，而银行的对外发声则要从消费者保护和声誉风险管理的角度对于客户和媒体做出解释，不需要涉及刑事问题，两者并不冲突。

**预览已结束，完整报告链接和二维码如下：**

[https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1\\_48988](https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_48988)

