

金规〔2025〕20号

各金融监管局，各政策性银行、大型银行、股份制银行、外资银行、直销银行、金融资产管理公司、金融资产投资公司、理财公司，各保险集团（控股）公司、保险公司、保险资产管理公司、养老金管理公司、保险专业中介机构，各金融控股公司：

现将《金融机构消费者权益保护监管评价办法》印发给你们，请遵照执行。

国家金融监督管理总局

2025年9月10日

（此件发至金融监管支局与地方法人金融机构）

金融机构消费者权益保护监管评价办法

第一章 总 则

第一条 为科学评价金融机构消费者权益保护工作质效，督促金融机构依法合规经营，切实维护金融消费者合法权益，依据《中华人民共和国银行业监督管理法》《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国保险法》等法律法规，制定本办法。

第二条 金融机构消费者权益保护监管评价（以下简称消保监管评价）是指国家金融监督管理总局（以下简称金融监管总局）

及其派出机构根据日常监管和其他相关信息，对金融机构消费者权益保护工作开展情况和整体状况作出年度综合评价的监管过程。

第三条 消保监管评价对象为在中华人民共和国境内依法设立、由金融监管总局及其派出机构依法监管的向消费者提供金融产品和服务的金融机构。截至评价年度末，开业不满一个完整会计年度的金融机构不作为消保监管评价对象。

对于农村商业银行（包括农村商业联合银行）、农村合作银行、农村信用社、村镇银行等农村中小银行，金融监管总局派出机构每年可根据辖内金融消费者权益保护工作实际和监管工作要求，仅对法人机构开展消保监管评价，并自行确定机构覆盖范围，原则上应5年全覆盖。

信用卡中心等持牌专营机构参照一级分支机构进行消保监管评价。

不开展个人业务或者个人业务占比较小的金融机构，可不作为消保监管评价对象。

政策性银行、农村资金互助社、金融资产管理公司、货币经纪公司、金融资产投资公司、保险资产管理公司、养老金管理公司、再保险公司、政策性保险公司、相互保险组织、保险专业中介机构不作为消保监管评价对象。

第四条 消保监管评价是金融消费者权益保护监管体系的

重要工作环节，应充分体现行为监管的特点和要求，兼顾机构体制机制建设和具体操作执行，将定性和定量评价有机结合，遵循依法依规、客观公正、科学规范、突出重点的原则。

第五条 金融监管总局及其派出机构应将消保监管评价结果按照相应权重纳入金融机构监管评级。

第二章 评价要素与评价方法

第六条 消保监管评价要素包括“体制机制”“适当性管理”“营销行为管理”“纠纷化解”“金融教育”“消费者服务”“个人信息保护”7项要素。

各项要素由若干评价指标组成，评价要素的权重之和为100%。其中，体制机制权重不低于10%，适当性管理权重不低于10%，营销行为管理权重不低于25%，纠纷化解权重不低于25%，金融教育权重不低于10%，消费者服务权重不低于5%，个人信息保护权重不低于5%。

第七条 金融监管总局每年可根据金融消费者权益保护最新要求和实践需要，结合当年金融消费者权益保护工作重点，牵头对消保监管评价要素权重及下设的具体评价指标进行动态调整。派出机构可在金融监管总局授权范围内，根据金融机构类型、业务模式和规模、客户受众面等情况对辖内金融机构合理调整评

价指标。

第八条 消保监管评价采用以下方法：

（一）指标得分。针对每一评价要素中的不同评价指标评分。在指标得分区间内，根据工作开展情况确定得分。

（二）要素得分。每一评价要素得分为该要素下不同评价指标得分之和。

（三）总体得分。金融机构法人及各一级分支机构评价得分为各评价要素得分加总之和。金融机构评价总体得分应综合金融机构法人及各一级分支机构的评价得分，将法人评价得分和一级分支机构平均得分按各 50%进行加权平均。

（四）评价结果。根据分级标准，以评价总体得分确定消保监管评价的级别和档次，形成消保监管评价结果。

第九条 消保监管评价总分为 100 分，最小计分单位为 0.1 分。根据最终总体得分，消保监管评价结果分为 1-5 级。其中，2 级和 3 级进一步细分为 A、B、C 三个档次。数值越大表示机构金融消费者权益保护工作存在的问题越多，需要越高程度的监管关注。

消保监管评价结果在 90 分(含)至 100 分为 1 级；75 分(含)至 90 分为 2 级，其中，85 分(含)至 90 分为 2A，80 分(含)至 85 分为 2B，75 分(含)至 80 分为 2C；60 分(含)至 75 分为 3 级，其中，70 分(含)至 75 分为 3A，65 分(含)至 70 分

为 3B，60 分（含）至 65 分为 3C；45 分（含）至 60 分为 4 级；45 分以下为 5 级。

第三章 评价程序

第十条 消保监管评价周期为一年，评价期间为评价年度 1 月 1 日至 12 月 31 日。年度消保监管评价工作原则上应于下一年度 3 月中旬前完成。

第十一条 金融监管总局负责组织、督导金融机构消保监管评价工作，并对直接监管的金融机构法人机构开展消保监管评价。

金融监管总局派出机构负责对属地监管的金融机构法人机构和辖内一级分支机构开展消保监管评价，并将一级分支机构的评价结果和同类机构排名报送法人机构所属监管机构金融消费者权益保护职能部门。

第十二条 消保监管评价程序包括方案制定、机构自评、评价实施、结果反馈、档案归集等环节。

第十三条 金融监管总局每年根据金融消费者权益保护监管工作重点、金融机构消费者权益保护工作开展情况等因素，制定年度消保监管评价方案，明确当年消保监管评价要素权重、具体指标、评分细则、具体时间安排和工作要求等内容。

第十四条 金融机构根据金融监管总局年度消保监管评价方案，全面客观评价本机构金融消费者权益保护工作整体效果，将自评结果和每项评价指标自评所依据的证明材料报送相关监管机构。

金融机构应当真实、准确、完整地提供消保监管评价所需数据以及相关材料。金融机构提交虚假材料的，金融监管总局及其派出机构应根据具体情节和性质，按照《中华人民共和国银行业监督管理法》《中华人民共和国保险法》等相关条款进行严肃处理。

第十五条 金融监管总局及其派出机构应在金融机构自评的基础上，全面收集信息，客观分析评价，通过以下程序实施消保监管评价：

（一）信息收集。金融监管总局及其派出机构收集日常监管过程中与消保监管评价相关的信息，包括评价年度内与金融消费者权益保护工作相关的非现场监管、现场检查、督查调查、信访及消费投诉处理情况、相关问题整改情况、行业组织等相关机构关于行业服务质量的评测情况等。

（二）初评。金融监管总局及其派出机构应结合所掌握的金融消费者权益保护工作相关各类信息，进行全面、客观分析，对每项评价要素和指标做出综合评估，开展初评工作。必要时，可以通过现场调查、抽查、监管会谈等方式进一步掌握情况。

（三）复评。金融监管总局及其派出机构在初评基础上，对金融机构消费者权益保护工作整体情况进行复评。复评工作应主要考虑各指标得分是否符合评价标准，各要素得分和评价结果是否与参评金融机构评价年度金融消费者权益保护工作实际相符。与初评不一致的，应书面记录并阐明理由。

复评工作应当通过集体研究的形式开展。如已成立消保监管评价工作委员会的，可由消保监管评价工作委员会承担复评工作。

（四）审核。金融监管总局及其派出机构应对消保监管评价复评结果进行审核，确定消保监管评价最终结果。与复评不一致的，应书面记录并阐明理由。

审核工作应当通过集体审议的形式开展。

第十六条 金融监管总局及其派出机构可通过监管会谈、监管意见书、监管通报等方式向参评金融机构通报消保监管评价结果。金融机构收到评价结果后，应及时将有关情况向董事会和高级管理层报告。

金融机构不得为广告、宣传、营销等商业目的将消保监管评价结果对外披露。

第十七条 评价工作结束后，发现被评价金融机构在评价年度内存在以下情况的，金融监管总局及其派出机构可视情形对消保监管评价结果进行调级调档，派出机构应将调整情况逐级报送

上级监管机构。

（一）存在重大违法违规问题，严重侵害金融消费者合法权益，导致金融机构风险状况发生重大变化。

（二）报送监管的数据以及相关材料严重不实，或存在严重造假。

（三）监管机构认定对金融机构消保监管评价产生实质性影响的其他重大事件。

第十八条 消保监管评价结束后，金融监管总局及其派出机构应对评价过程中生成的重要信息做好归档工作。

第四章 评价结果运用

第十九条 消保监管评价结果是衡量金融机构消费者权益保护工作水平的重要依据。

评价结果为1级，表明机构金融消费者权益保护工作在行业内处于领先水平，对金融消费者权益保护工作的重要性有充分认识，金融消费者权益保护工作组织架构健全，各项工作机制运行顺畅，能够保障在经营管理和业务环节中落实金融消费者保护理念和要求。

评价结果为2级，表明机构金融消费者权益保护工作在行业内处于中等水平，金融消费者权益保护工作组织架构比较合理，

各项工作机制基本能够保障在大部分经营管理和业务环节中落实金融消费者保护理念和要求，但工作存在一定不足，需予以改进。

评价结果为 3 级，表明机构金融消费者权益保护工作在行业内处于偏下水平，金融消费者权益保护工作组织架构建设和各项工作机制运行存在较大问题，经营管理和业务环节中金融消费者权益保护理念和要求落实不到位，需要及时采取措施提高体制机制执行力，弥补工作缺陷。

评价结果为 4 级，表明机构金融消费者权益保护工作在行业内处于落后水平，金融消费者权益保护工作组织架构建设和各项工作机制运行存在严重问题，难以保障在经营管理和业务环节中落实金融消费者权益保护要求，侵害金融消费者合法权益事件屡次发生，必须立即全面检视问题，采取有效措施进行整改。

评价结果为 5 级，表明机构金融消费者权益保护工作在行业内处于严重落后水平，金融消费者权益保护工作存在重大缺失和隐患，必须立即采取有效措施重新构建金融消费者权益保护组织架构并确保各项工作机制有效运行。

第二十条 金融监管总局及其派出机构应当充分利用消保监管评价结果，将其作为制定金融消费者权益保护监管政策与工作规划的重要依据，以及配置监管资源和采取监管措施的重要参考。

第二十一条 金融监管总局及其派出机构应当根据消保监管评价结果，依法对金融机构采取差异化监管措施。

（一）对评价结果为 2 级的机构，应关注其金融消费者权益保护工作薄弱环节，通过窗口指导、现场通报、监管谈话等方式督促其加强日常经营行为管理，有效防范操作风险。

（二）对评价结果为 3 级的机构，除可采取对 2 级机构的监管措施外，还可视情形依法采取下发风险提示函、责令限期整改、责令内部问责等方式要求其强化金融消费者权益保护体制机制建设和执行，必要时公开披露其不当行为。

（三）对评价结果为 4 级的机构，除可采取对 3 级机构的监管措施外，对于整改措施不力或到期仍无明显整改效果的机构，可根据有关法律法规，依法在开办新业务、增设分支机构等方面采取相关监管措施。

（四）对于评价结果为 5 级的机构，除可采取上述监管措施外，还可以根据有关法律法规，依法责令暂停相关业务，依法责令对直接负责的高级管理人员进行责任追究、责令调整金融机构有关负责人及管理人员等。

对于评价结果为 1 级、2A 级的金融机构，金融监管总局及其派出机构可适当降低与金融消费者权益保护相关的现场检查频率、优先选择或推荐参加金融消费者权益保护相关政策试点，给予正向激励。

对于评价结果为 3 级及以下或在同类机构中排名持续下降的金融机构，金融监管总局及其派出机构应增加与金融消费者权益保护相关的现场检查频率，并可要求金融机构进一步提高金融消费者权益保护内部考核在其综合绩效考评体系中的权重。

第二十二条 消保监管评价结果通报后，金融机构应当针对自身金融消费者权益保护工作存在的问题和缺陷，研究整改措施、提出整改方案，并及时向董事会和高级管理层报告。

评价结果为 3 级、4 级和 5 级的金融机构，应于收到评价结果后尽快形成整改计划，并于 90 日内向相关监管机构提交整改情况进展报告。对于短期内难以完成的整改工作，金融机构应当制定阶段性整改台账，有序推进。

第五章 组织保障

第二十三条 金融监管总局及其派出机构金融消费者权益保护职能部门负责牵头开展消保监管评价工作，包括：

- （一）组织实施消保监管评价具体工作；
- （二）向参评金融机构反馈消保监管评价结果；
- （三）整理消保监管评价档案，做好归档工作；
- （四）根据消保监管评价结果对金融机构采取后续监管措施；

(五) 对下辖派出机构的消保监管评价工作进行指导和监督;

(六) 其他有关消保监管评价的工作。

第二十四条 金融监管总局及其派出机构其他相关部门就消保监管评价工作提供有关信息、资料和建议,并配合金融消费者权益保护职能部门,根据消保监管评价结果依法对金融机构采取后续监管措施。

第二十五条 金融监管总局派出机构可根据工作需要,成立消保监管评价工作委员会,对本级派出机构的消保监管评价工作进行指导和监督。

第二十六条 金融监管总局推动消保监管评价积极利用信息化手段,搭建消保监管评价信息系统,依托系统集中统一开展数据收集、指标统计、数据分析、结果运用等工作,增强规范性和准确性。

第二十七条 金融监管总局派出机构应及时将辖内金融机构的消保监管评价结果逐级报送上级监管机构金融消费者权益保护职能部门。

第六章 附 则

第二十八条 如遇重大突发事件影响正常消保监管评价工

作，金融监管总局可根据突发事件的影响情况，决定开展金融机构消保监管评价的时间安排及具体方式。

第二十九条 金融监管总局及其派出机构应当严格控制消保监管评价信息和资料知悉范围，做好消保监管评价信息和资料保密工作。参与消保监管评价的工作人员不得泄露评价过程中获悉的国家秘密、商业秘密、敏感信息和个人信息。

第三十条 本办法由金融监管总局负责解释。

第三十一条 本办法自公布之日起施行。《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》（银保监发〔2021〕24号）同时废止。

附：国家金融监督管理总局修订发布《金融机构消费者权益保护监管评价办法》

<https://www.nfra.gov.cn/cn/view/pages/ItemDetail.html?docId=1225594&itemId=915&generaltype=0>