



北京秉正银行业消费者权益保护 促进中心简介

1. 中心成立背景

为进一步规范和引导银行业金融机构提供金融产品和服务的行为，构建公平、公正的市场环境，加强金融消费者权益保护工作，在银监会指导下，“北京秉正银行业消费者权益保护促进中心”(以下简称“中心”)于2016年12月15日成立。2017年1月19日，中心成立仪式在北京银监局举行。中心的登记管理机关是北京民政局，业务主管单位是北京银监局。

2. 中心主要职能

- (1) 建立银行业消费投诉受理及应对机制。
- (2) 建立银行业消费争议调解处理机制。
- (3) 建立金融知识宣教长效机制。
- (4) 建立银行业消费者权益保障评估机制。
- (5) 建立多领域跨部门合作机制。
- (6) 建立广泛参与的社会监督机制。

3. 中心服务理念与宗旨

中心以“公平、诚信、理性”为宗旨，以共建理性金融为己任，以“秉诚信之道、正权益之公”为理念，以六项机制为基础，充分发挥桥梁纽带作用，促进银行业金融机构与消费者之间、银行业金融机构相互之间的信息沟通、争议解决和互利共赢。

4. 中心联系方式

自即日起，银行业消费者可通过拨打电话010-88689969，向中心反映在接受银行服务或购买银行产品过程中的意见、建议和投诉。

5. 中心办公地址

北京市西城区阜成门外大街甲26号第12层1201室至1205室。

北京秉正银行业消费者权益保护促进中心



1. 张伟今年30岁，是个热心肠的人。冬季的一天，他在银行营业大厅ATM自助柜员机上取过钱，正准备离开的时候，遇到两名陌生男子，上前寻求帮助。



2. 两名男子看上去十分焦急，说他们是外地来的打工仔，因为老家出了急事，必须马上坐火车赶回去，需要取款28000元。



3. 可是ATM自助柜员机当日取款限额为2万元，还差8000元。男子想到柜台办理业务，但排号的人多，时间上来不及，只好请张伟帮忙。



4. 男子陪着笑脸问张伟：“能不能先把钱转到您的卡上，然后再由您取款交给我，这样就能解决燃眉之急了。”张伟觉得助人为乐是件好事，便点头答应了。



5. 男子千恩万谢，当场使用ATM机，向张伟卡上转账8000元。张伟随即取出8000元给他，男子连说“谢谢谢谢！”立刻出大厅走了。