

# 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. 刘洋和妻子李敏经营一家商铺，效益可观。夫妻俩有一个宝贝儿子，叫小明，今年12岁，正在念小学。两人视儿子为命根子，十分疼爱。



2. 2010年的一天早晨，小明说要跟几个同学去野游。夫妻俩就买了饼干面包和几瓶饮料，装进书包里。小明背上书包，蹦蹦跳跳地走了。



3. 小明走后一小时，刘洋接到一个陌生电话，称他们是一个犯罪团伙，绑架了刘洋的儿子小明，叫刘洋拿出3万元赎金，汇到他们指定的银行账户。



4. 接到了这个电话，夫妻俩又惊又怕，将信将疑。小明离开家不久，怎么可能被绑架呢？



5. 这时，电话又响了，电话里传出一个孩子的声音：“妈妈，救救我！”听到孩子的呼救声，李敏的心都要碎了。