



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。

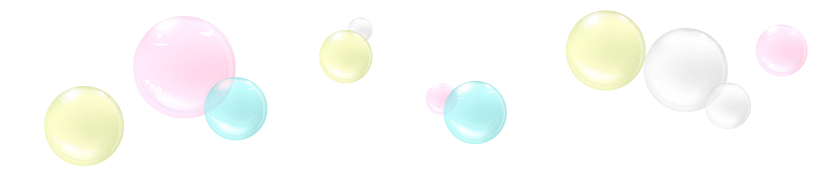
4. 中心联系方式

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



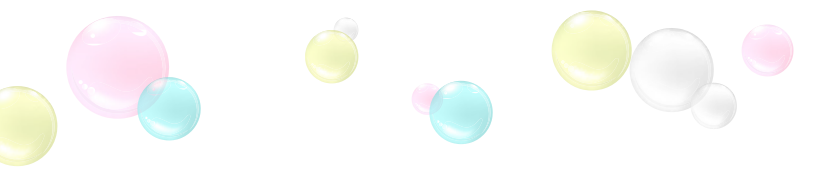
1. 周四上午,胡萌萌像往常一样早早来到公司,今天领导出差,她得赶几份文件出来。



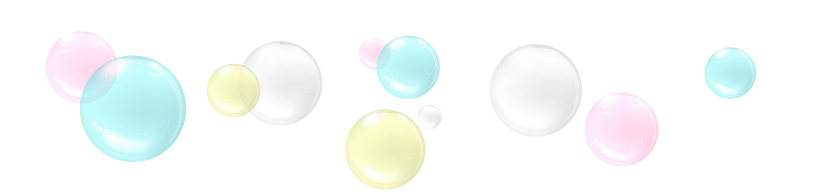
2. 工作中,忽然收到一条短信。她拿起手机一看,一个新的手机号码跳了出来,对方自称是她的领导王总,并写道:“原号码暂停使用,请惠存此新号,收到请回复。”



3. 胡萌萌正忙得头昏脑胀,也没多想,回复:“好的。”



4. 紧接着,王总又发来信息:“在忙什么呢?我有件事想请你处理一下。”胡萌萌回复:“您说。”王总信息:“我要汇给朋友一笔款,但不方便直接汇,想先汇给你,你再帮我汇给他。”



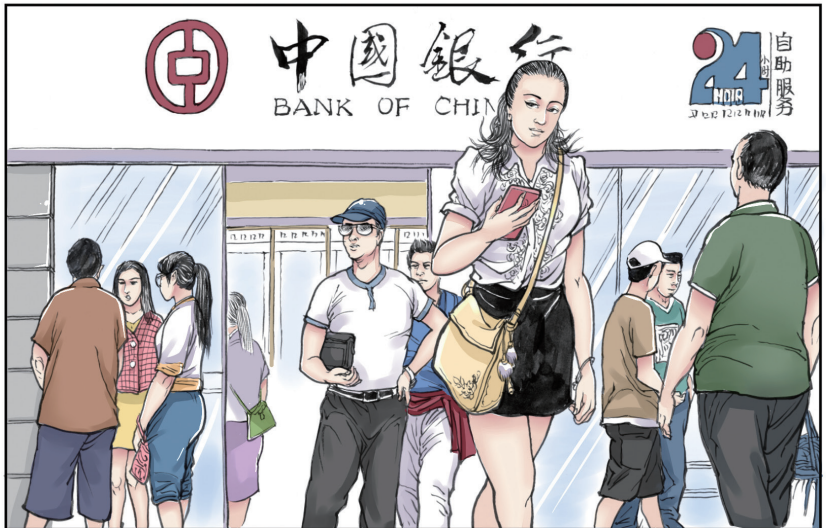
5. 领导发话了,下属自然要听。胡萌萌痛快地回复:“可以呀。您汇多少钱?我先给对方汇过去,到时您再给我。”王总发来信息:“八万。”接着发了一个银行卡号,叫胡萌萌先把钱汇进去。



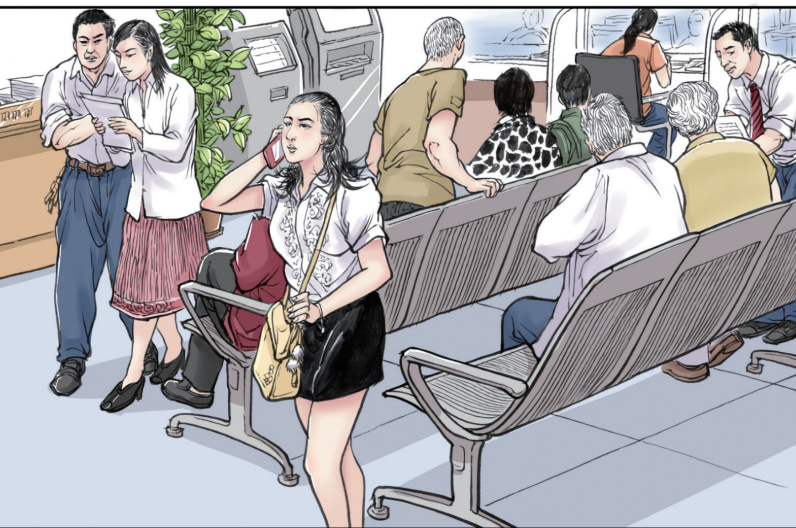
消费者投诉热线
010-88689969



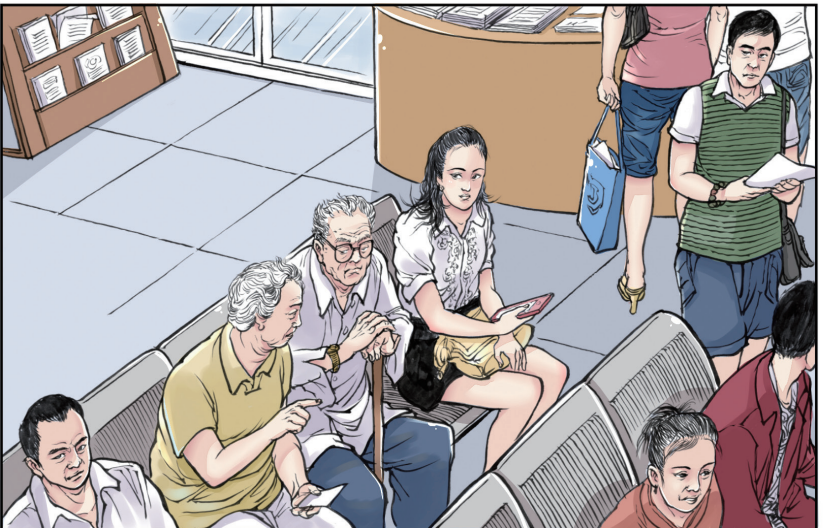
防骗系列手册⁴



10. 这时，那位“领导”又发来了手机短信：“钱汇过去了吗？”胡萌萌忍不住回复：“生活本不易，何必互相欺。真诚对他人，望君早成器！”对方便再也没有了消息。



9. 胡萌萌忽然醒悟过来，急忙拨通了王总的原手机号码：“领导，是您需要我汇款吗？”手机那边传来王总的话：“汇款？汇什么款？好好工作，不要偷懒！”“好的，领导！”胡萌萌匆匆挂断了电话。



8. 胡萌萌回复：“银行人多，正在等待。”等了好一会儿，还没排到她。胡萌萌正等得心急，无意中听到了旁边的老大娘对老大爷说：“现在的骗子真多啊，昨天邻居李姐也被骗了，白白给人汇了钱。”



7. 收到信息，胡萌萌不敢耽误，马上离开公司，赶到了附近的银行。恰巧这天银行里的人特别多，胡萌萌取了号，只好耐心等待。不久王总发来信息：“钱汇过去了告诉我，我好通知对方。”



6. 胡萌萌暗暗好笑，心想：“领导就是领导，连汇款的具体细节都不清楚。”于是回复：“不行啊领导，我要知道具体的支行才能汇过去。”王总慢吞吞地回复：“XX路支行。”