

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. 苏青上大学后，越来越喜欢上网浏览商品，时不时下个订单，几乎每天都能收到快递。



2. 这一天，她在网站上购买了一款漂亮的手链，下单付款后，觉得很有满足感。



3. 然而第二天上午，苏青却接到了一个电话，对方说话十分客气：“您好，我是小店客服，非常抱歉，因为您购买的手链暂时缺货，到货周期漫长，只好请您先退款。”



4. 苏青听了，很不高兴地说：“我选了这么久，才选到这款漂亮的手链，你没货为什么还不把网页撤掉？”



5. 对方耐心解释：“这确实是我们工作的失误。这样吧，等您退款完毕后，我们额外转给您50元钱，作为补偿。欢迎继续关注本店。”

防骗系列手册⁶

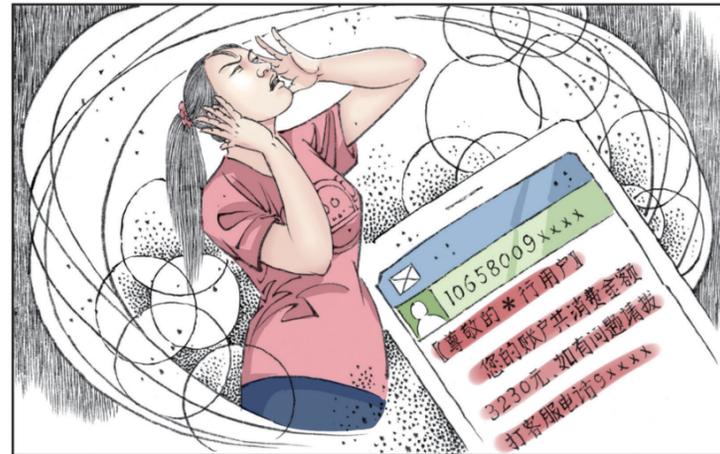
消费者投诉热线
010-88689969



10. 警方提醒：接到陌生人的退款电话、信息，不要轻信，应仔细核实情况，千万不要使用对方提供的网页登录私人账号。



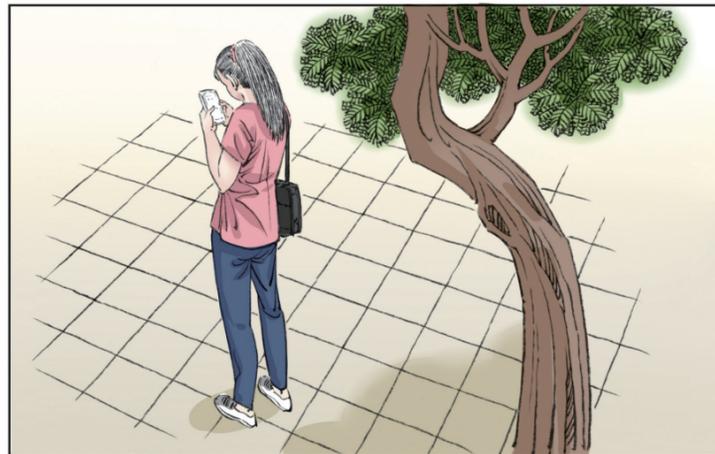
9. 她急忙拨打银行的客服电话，要求冻结账户，可是为时已晚，账户里的钱早就被转走了。



8. 过了片刻，苏青却忽然收到一条短信：您的账户共消费金额 3230 元。苏青这才反应过来，自己被骗了！



7. 苏青登录页面，输入了自己的用户名和密码，以及相关的手機验证，谁知输入完毕后，网页却打不开了。她也没多想，就耐心等待着网页更新。



6. 苏青听到有补偿，气也就消了，答应办理退款。随后，对方发来了“退款”的网址。