



如你所愿,向战疫英雄致敬——

# 他们许下的心愿,我们来实现

T03



## 最美捐赠

3月5日上午,由北京发来的包裹到达聊城,这份包裹承载着大爱心,是由聊城籍“90后”青年张小凡从北京快递给家乡的超高防护率口罩。在此之前,张小凡已经向武汉市金银潭医院捐赠了5000只超高防护率口罩,而购买这些口罩的钱是他和未婚妻的婚礼钱。《最美捐赠,山东小伙捐20万婚礼钱国外买口罩支援武汉》,2月25日,齐鲁晚报·齐鲁壹点以此为题进行了报道。

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 王尚磊

T02

『能够成功捐献,感觉很荣幸』

聊城有两名新冠肺炎康复者捐献血浆

T02

今日本报T叠16版 本版编辑:李璇 组版:郑文

普及金融知识 共建和谐金融

## 聊城金消保协会:突出重点 做好疫情防控期间金融消费权益保护工作



聊城战“疫”中的金融力量专题报道

新冠肺炎疫情牵动着所有人的心,打赢这场疫情防控阻击战,需各个行业联动配合。聊城金融行业积极履行社会责任,担当作为,全力做好金融服务,用实际行动支持疫情防控工作。

齐鲁壹点  
长按二维码阅读全文



新冠肺炎疫情发生以来,聊城市金融消费权益保护协会认真贯彻落实上级要求,动员全市金融机构以优质、快捷、高效的金融服务助力疫情防控。畅通咨询投诉渠道,加强金融知识宣传力度,全力维护金融消费者合法权益。

### 快速响应,统筹安排部署

在五部委联合发布的《关于进一步强化金融支持防控新型冠状病毒肺炎疫情的通知》“银发〔2020〕29号”后及时转发至全市各金融机构,做好疫情期间各项金融服务,提高服务质量和水平。

2月3日立即组织全市金融机构报送各网点营业时间,摸排掌握各银行营业网点营业情况,为致电咨询的金融消费者及时做好解释工作。指导金融机构通过短信、微信公众账号、网站等向社会公布疫情期间网点营业信息。大力推广手机银行、网上银行业务。

2月4日,通过齐鲁晚报·齐鲁壹点手机客户端向金融消费者发出倡议,引导金融消费者运用电子网络渠道办理各类金融业务,确有必要前往金融机构网点办理业务的,按照疫情防控要求,做好个人防护措施。

### 合理调度,畅通投诉渠道

疫情发生以来,协会工作人员在做好个人防护同时,轮值到岗上班,在最小化人员聚集的基础上保障投诉咨询工作的顺利开展,针对疫情期间可能产生的咨询投诉,汇集整理人民银行、银保监会临时出台的各项金融政策,做好12363投诉咨询应答工作。2月3日,妥善处理山东省12363呼叫中心转办投诉工单1件;共接听消费者电话咨询58条,咨询内容主要涉及个人、企业征信报告查询与打印,银行业金融机构营业网点营业情况与时间等问题,解决了消费者急需的困难,化解了对金融机构的误解,为消费者解忧排难,在疫情防控期间用网络平台架起了金融机构与金融消费者的金融连心桥。

### 在线培训,加强风险防范

2月26日,聊城市金融消费权益保护协会组织全市金融机构收看由江苏省刑侦专家吴强同志主讲的《疫情防控期间电信欺诈手法及防范》公益直播课,全市60余家金融机构工作人员近千余人次收看。直播内容涉及疫情防控期间各类真实电信诈骗案例、新型诈骗手段以及防范应对措施。各金融机构从业人员纷纷表示授课内容实用性强,有针对性,对开展相关业务非常有帮助。

疫情防控期间,像这样的公益直播讲座,聊城市金融消费权益保护协会已经组织过2次,金融机构从业人员超2000人次收听收看,收效颇丰。通过对金融从业人员的培训学习,旨在帮助广大金融消费者在疫情期间远离陷阱,保障自身财产安全。