

水滴筹“扫楼式”筹款按单提成引热议

谁来保护捐助人的善意

近日,水滴筹被曝出其工作人员在医院“扫楼式”筹款,审核漏洞多。12月5日晚,水滴筹创始人、CEO沈鹏在微博发表公开信致歉,表示已成立工作组展开相应调查,并且全面暂停了线下服务,欢迎大众监督,并称:“再管不好,我愿把水滴筹交给相关公益组织!”

扫楼式筹款争议 相关边界亟待厘清

11月30日,一篇名为《卧底实拍医院扫楼式筹款,审核漏洞多》的媒体报道,让水滴筹再次陷入舆论风波。

这篇报道称,水滴筹筹款顾问让兼职人员以志愿者的身份在医院里“扫楼”,成功拉到5单以上,就能获得80元/单的绩效奖励。筹款顾问还称“有百万房产也能发起水滴筹”,因为“捐款人看不到”。打着“志愿者”或众筹顾问名号的地推人员,每单最高提成可以拿到150元,月入过万,末位淘汰。

随后,水滴筹发布说明称,公司已展开相关情况的排查,视频报道中提到的部分地区个别线下人员的违规现象,严重违反了水滴筹公司价值观、准则及相关规定,调查清楚后将给以严惩。同时自即刻起,线下服务团队全面暂停服务,整顿彻查类似违规行为,组织重新回炉学习,再次加强平台纪律培训和提升服务规范,培训通过后方可重新提供服务。

在慈善行业第三方数据平台——易善数据总裁陶泽看来,水滴筹“扫楼”事件,已经不是志愿者的问题了,“应该更精准地用‘员工’来定性,因为他们已经形成了一个团队,实际上更像企业员工或合作者,他们要面对考核,在考核的驱动下,对病人、患者或者其家庭不严格考察,以获得业绩。水滴筹也应该及时进行信息公开。弄清楚工作流程和具体细节,才能够更好地判断”。

清华大学公益慈善研究院副院长邓国胜认为,从全球发展的趋势来看,公益与商业的边界越来越模糊,在这种情况下,厘清公益与商业的边界确实具有很大的挑战性。作为商业机构,不管什么原因要参与公益事务,最重要的是不违反底线性的东西,如最起码的法律法规和基本道德,不能利用虚假信息来欺骗捐赠人。

北京市京师律师事务所主任、中国慈善联合会法律顾问张凌霄的意见是,水滴筹、轻松筹、爱心筹等都属于公司,不是慈善组织,因此水滴筹并不受慈善法约束。慈善法主要是调整慈善组织的行为,水滴筹只能受民法、合同法等法律条文的约束。

“水滴筹遵循的原则就是个人在平台上发布信息求助,然后捐助人给求助者捐款。这里所涉责任应该由两类主体承担。第一类主体是互联网众筹平台,要审核求助者个人信息是否真实。如果信息真实,那么捐不捐就由捐款人来承担,这



资料图片来自网络

是第二类主体的责任。”对于水滴筹的基本运作机制,北京师范大学社会发展与公共政策学院教授陶传进对记者介绍说。

补充国家医保体系 警惕众筹性质变味

近年来,构建场景、流量变现成为各大互联网平台的新风潮,互联网巨头也纷纷入局。

2017年以来,互联网众筹平台更是纷纷谋求持有保险中介牌照,开发与场景相结合的保险产品,以实现对既有资源的挖掘。

在互联网高度发达和大众物质生活改善的基础上,众筹应运而生。不足十余年时间,整个众筹行业的规模已经十分可观。世界银行近日发布的《发展中国家众筹发展潜力报告》显示,预计到2025年,中国众筹行业的市场规模将达到500亿美元。

张凌霄对记者介绍,根据国务院权威数据,我国现在仍有4000万以上的贫困人口,精准扶贫不仅关乎这4000多万贫困人口的生存发展,更关乎社会稳定。我国目前已经建立了覆盖全国的社会医保体系,在广大的农村地区也建立了大病医疗和农村新农合为主的医保体系。尽管如此,国家层面的医保体系只能是一种兜底措施,尤其在重疾方面,求助渠道严重缺乏。在这样的背景下,近年来,一批互联网募捐平台、个人大病求助服务平台应运而生。

仅以水滴筹为例,今年6月,在水滴2019全球合作伙伴大会上,水滴公司宣布完成由博裕资本领投的超过10亿元的C轮融资,不到3个月时间,水滴公司获得的融资已经接近16亿元人民币。截至今年9月,水滴筹已经帮助患者筹集了235亿元的治疗金,精准帮扶国家级贫困县的困难患者超过7万人,近2.8亿人参与救助。

“相较于传统的求助方式,互联网众筹平台更大程度地为公众求助或帮助他人提供了便利和保障。这些筹款平台极大地降低了公众发起筹款的门槛,充分调动了底层民众的自救、互助能力。”张凌霄说,对于

落实精准扶贫,推动健康中国建设,消除致贫根源,遏制“因病致贫、因病返贫”现象,互联网众筹平台起到了重要的助力和补充作用,也是对国家医保体系的一种有益补充。

值得注意的是,水滴筹等互联网众筹平台在为社会提供便利和解决问题的新方法时,也产生了诸多新问题。

“在此次水滴筹‘扫楼’事件中,从法律层面看,水滴筹除了涉嫌作假外,还有一个道德层面的问题,即主动帮助病人筹款,然后用一套‘短平快’的格式化套路,让病人快速进入筹款渠道。”陶传进说。

他认为,此过程类似于批量生产的形式主义,使互联网众筹性质变味了,“从表面上看,捐赠人是主动去帮别人,但这种大规模的生产似的帮助,实际上已经不是帮别人,而是自己帮自己,以让所谓的‘志愿者’个人或者互联网众筹平台获得好处为目的。这才是核心点”。

道德法制双管齐下 净化大病众筹环境

近年来,互联网众筹平台不止一次出现“翻车”事故。前有一相声演员在有车有房的情况下,以“贫困户”身份发起捐款;后有一年轻女子一边“替父筹款”,一边在微博高调炫富。令人遗憾的是,相关互联网众筹平台往往把错误归结于“违规操作”与“审核不严”。

张凌霄分析称,互联网众筹平台在出事之后,几乎都仅仅以道歉、退款了事,“除了道德上的谴责,更应该严肃追究法律责任,只有不断抬高违规违法的成本,才能有效遏制诈捐、骗捐行为发生”。

北京朝阳法院向民政部、水滴筹公司发送司法建议称,推进相关立法、加强行业自律,建立网络筹集资金分账管理及公示制度、第三方托管监督制度、医疗机构资金双向流转机制等,切实加强爱心筹款的资金监督管理和使用。

今年7月,民政部办公厅印发《民政部2019年立法工作计划》,将制定社会救助法列为本年度重要立法事项,该法律草案送审稿拟报送

国务院。这昭示着我国社会救助立法工作历经20多年的艰辛探索,又取得了新进展。这意味着宪法规定的“公民在遭遇困难时有获得国家和社会物质帮助”的权益有望制度化。同时这部法律也可能强调救助对象的义务及处罚措施。

在法律层面也有实践。11月6日,全国首例网络个人大病求助纠纷案在北京朝阳法院一审宣判,网络筹款发起人莫某被判返还“水滴筹”全部捐赠15万余元及利息。这些钱将由平台返还给6086位捐赠人。这起“全国首例”的判决给出确切的答案:网络平台有严格审核的义务,但审核的瑕疵不能成为筹款人隐瞒真实情况、挪用众筹资金的理由。

从行业层面而言,2018年10月,水滴筹、爱心筹、轻松筹3家平台联合签署发布《个人大病求助互联网服务平台自律倡议书及自律公约》,健全事前审查、提款公示、在线举报等功能,建立求助者“黑名单”,旨在强化信用约束,提升公开透明度,欢迎社会监督。

建立健全审核机制 增强公众参与能力

值得注意的是,水滴筹等互联网众筹平台本身连基础的审核都存在问题。比如,某相声演员众筹事件中,水滴筹的说法是“没有资格去审核发起人的车产和房产”。

北京新社会组织能力建设促进中心主任王虎曾称,当下互联网捐助游离在慈善法之外,资金去向等不受监管。然而,捐赠人捐的是真金白银,水滴筹作为中枢平台,健全审核机制,保障捐赠人权益也是应有之义。

此前,水滴筹曾回应,在经历一系列危机事件之后,水滴筹规范了审核流程,并上线客服团队,包括在全国400至500个城市投入大量人力,帮助平台审核患者真实性。

而公众的疑问是,水滴筹即便对患者审核再健全、风控机制不断升级,仍然面临一个问题:作为一个累计筹款超过200多亿元、平均每月约4.7亿元(数据来源于观察者网)爱心捐款涌入的商业平台,是否也应该受到监管和约束?

该不该受到监管?谁来监管?怎么监管?这可能需要相关部门给出答案。

“按照过去的思维,政府要加强监管,然后防微杜渐。但另外还有一种机制,就是要增强公众的参与能力和辨别能力。参与能力就是参与监督的能力。”陶传进以此次水滴筹“扫楼”事件为例说,“在这一事件上,公众发现问题后不就参与监督了吗?公众有能力增强辨别能力,搞清楚互联网众筹平台的捐款机制是什么,此类平台是好机构还是坏机构。公众的辨别能力、选择能力增强,会促使相应的互联网众筹平台加强自身监管。”

据《法制日报》12月10日报道