

谁来保护捐助人的善意

大病众筹须厘清公益商业边界

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!”

这是水滴筹被曝出管理危机以来,沈鹏首次公开发表表态。

“扫楼式”筹款,水滴筹哪儿错了? 互联网公益,谁来保护捐助人的善意?



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。

据了解,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。”北京市京律师事务所律师主任、中国慈善联合会法律顾问张凌霄说,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。

在慈善行业第三方数据平台——易善数据总裁陶泽也认为,互联网众筹平台能够更

高效地完成个人救助,解决弱势群体面临的问题,“一方面,我们应该多鼓励互联网公司参与社会慈善工作,用互联网技术帮助弱势群体;另一方面,互联网公司在参与社会创新的过程中,也应该直面社会问题的复杂性,投入更多资源将好事做好”。

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。

也有业内人士向记者直言,互联网众筹平台是完全依赖于用户的平台,一切起点都是病人的需要和大众的捐款,这两点都离不开信任二字。没有信任的共识,也就不会有众多用户参与,更遑论众筹平台的蓬勃发展。然而,如今众多难解的弊病和风波都在消耗社会的善意与耐心。

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身建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。“对于水滴筹这样的互联网募捐平台,无论是监督还是推广机制,都没有相关的法律依据。”

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。11月6日,朝阳法院建议水滴筹等网络平台,加大资源投入,健全审核机制,履行审查监督义务,保障捐赠人权益。

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?

“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。”

陶泽认为,更重要的是平台风控。互联网众筹平台在某种意义上可以称得上是一种产品,公众使用这种产品获得服务。如何更好地为公众提供服务、更好地践行平台的初心,需要平台实施相应举措来追踪善款流向。这样才能真正可持续地兑现和实现平台成立时的愿景,“现在在法律和政府层面,慈善法以及其他的相关法律条款都已经较完善了。由于个人救助并不纳入慈善法的约束范围之内,所以市场主体应该更好地履行自身的责任”。

如何让互联网筹款的资源被更公正地分配,使一些“隐性”公益议题也获得所需的资源,从而推动整个公益行业的健康发展?

陶泽对此分析称,在公益实践当中,有的涉及社会发展、基础设施建设等方面,这些公益议题往往并不是互联网众筹平台所擅长的。应该多鼓励有责任感的企业、捐赠人和基金会在这些领域投入更多的资源。

(赵丽 赵思聪)

扫楼式筹款引争议 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/单的绩效奖金。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。

从这份说明来看,水滴筹似是痛改前非,却也坐实了筹款顾问地推视频为真。

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质的东西,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。

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、合同法等法律条款的约束。

道德法治双管齐下 净化大病众筹环境

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,才能有效遏制诈骗、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书,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。在张凌霄看来,对于大病救助,只有从道德、制度、法制上多管齐下,加强行业自律,完善法律法规和政府监管,才能维护纯净的网络个人大病筹款行业环境,捍卫整个社会的善心善行。

记者注意到,在今年5月某相声演员众筹事件引发公众关于互联网众筹平台规范的质疑和讨论后,民政部曾回应称,个人求助不属于慈善募捐,不在民政部法定监管职责范围内,但由于影响到慈善领域秩序规范,下一步民政部将引导平台修订自律公约,针对群众关切持续完善自律机制。

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退还“水滴筹”全部捐赠15万余元及利息。这些钱将由平台退还给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“黑名单”,旨在强化信用约束,提升公开透明度,欢迎社会监督。