

(上接 08 版)

基于“强社交关系”的平台

在三家平台的答复中,不约而同地出现了“强社交关系”、“熟人社交”等名词,可见它是个人求助平台运行的关键,也是个人求助项目审核的重要环节。那么,“强社交关系”是如何体现在个人求助平台对项目的审核流程中呢?

轻松筹公关总监梁帅表示,此前轻松筹的审核流程是:“首先,是审核团队对求助者身份、求助者病情、收款人身份和关系进行审核,这部分审核是在线上完成的;第二步的审核即涉熟人证实、群众举报,由于‘大病众筹’靠的是强社交关系的传播和支持,所以在这部分中,对于有问题的项目会有举报的环节,一旦项目发生举报,审核人员会根据举报内容要求发起者出示相关证明,同时,也会有志愿者实地走访、调查。”

对于“强社交关系”的关键性,北京爱心筹网络科技有限公司总经理马绪超也再次强调说:“因为我们传播基础是熟人,患者只要通过社交网络去传播的话(如果有虚假情况),它一定会触发我们的投诉环节。项目存在投诉举报,或者医疗资料存在明显疑点,或是与用户初步沟通时了解到的情况与用户发起项目时的描述差异太大等情况,我们会与医院沟通联系,核实具体信息。”

马绪超还向《公益时报》记者提供了最近爱心筹平台利用审核流程下线的一起不真实筹款项目——5月28日,名为“王安琪”的受助者在爱心筹上发起的项目接到了三次举报,均表示其资料作假。经过爱心筹工作人员致电和去医院现场确认,证明受助者病情虚假,爱心筹于当日冻结了该项目,并于次日进行退款。

改进审核流程

对于此次“实测”暴露出来的漏洞,三家平台均表示将针对问题改进筹款项目审核流程。

“不管怎样,尽管‘实测’在实际筹款项目中发生的概率非常小,但是这仍是一个真实的情况,对于这样的情况我们不能存在侥幸心理,及时做了改正。”轻松筹公关总监梁帅回复《公益时报》记者。

轻松筹在5月31日的对外声明中即提及了四项整改措施。

第一,加强与医院的直接沟通,通过直接求证、安排志愿者去现场等方式,进一步验证病历的真实性;第二,加强材料审核力度,申报材料由至少两种增加至四种;第三,增加现场真人视频验证环节;第四,强化先行赔付机制。

在爱心筹对《公益时报》记者的回复中,我们也看到了类似的举措,除加强实地考察、增加申报材料和实施赔付机制以外,爱心筹平台将部分风险等级偏高的项目改为由医院接收筹款。

此外,水滴筹则还表示,将逐步推进个人求助行业“安心保障机制”,一方面向行业相关方主动开放“风险黑名单”,另一方面保证不真实筹款项目资金的原路退还。

平台与医院能否“牵手”?

此次平台漏洞事件,除了引发对平台审核流程的讨论,也再次向公众揭示了贩卖虚假医院相关证明这一“灰色产业链”的无孔不入。在以往的媒体报道中,利用假病历骗取医保补贴的事例屡见不鲜,如今,这一现象也蔓延至个人求助领域。

在轻松筹的对外声明中可以看到,轻松筹在表达愧疚和歉意的同时,也表示愿意承担责任,呼吁牵头制定“大病众筹审

核”及相关行业标准和规范,建立长效机制,以避免问题重演。

北京爱心筹网络科技有限公司总经理马绪超也表达同样的希望,他说:“的确不是一个平台能够把一个行业的问题能够全部完成的,需要全社会方方面面参与进来,不断去完善体系、完善流程。”

目前,对于虚假医院证明带来的隐患,有部分人士认为,平台方应该与医院寻求合作,获得医院分享的患者医疗信息。

水滴筹平台也表示,目前水滴筹正在加强与医院数据直连审核的覆盖面,但基于目前医院数据尚未完全打通的现状,大部分仍是人工审核,同时也利用人工智能、大数据等技术与第三方平台联动审核。

但业内人士则表示,平台目前与医院对接医疗数据的可操作性不强,能够调用医疗数据的机构很少。

轻松筹公关总监梁帅也认为,与医院等机构实现信息的共享,需要一个时间过程,涉及技术开发、政策支持等方面。“在真正实现信息共享之前,我们能做的是加强跟医院的直接沟通,通过向医院直接求证、安排志愿者去现场等方式,进一步验证病历的真实性。”梁帅说。

北京爱心筹网络科技有限公司总经理马绪超也结合实际操作表达了类似的观点:“和医院对接,我觉得这需要一个过程,因为任何系统性的完善都需要一个过程。每家医院的情况不一样,有很多医院觉得这是一个公益的事情,愿意开放患者的就诊账户来接收善款,但有些医院的工作流程是固定的,这种服务和环节还需要逐步完善。”

难以约束善款流向?

无论是“小凤雅”事件,还是三家平台暴露出的审核漏洞,其焦点之一在于公众对个人求助

善款去向问题愈发关注。然而,《慈善法》明确了个人求助与公开募捐的区别,并不对前者进行规制。某种程度上,在公益慈善领域内,这使得目前对个人求助行为的监管无法可依。

个人求助平台难以要求项目发起者提供善款流向证明,其症结也在于此。

轻松筹公关总监梁帅表示:“对于个人求助的项目,赠与人将财产赠与受赠人后,财产的所有权也就随之转移给受赠人。对于善款的使用情况,我们没有权利进行约束,但会建议患者对资金的使用情况进行公示。”

北京爱心筹网络科技有限公司总经理马绪超也回复说:“目前打款到个人账户后,强制用户及时公示使用情况确实做得不到位,因为打款完成后,平台对用户没有任何牵制。用户会在提现成功后发布筹款用途承诺的项目进展,后期如果确实存在挪用的情况,捐款人以及平台都会对其进行追责起诉。”

对于此次“实测”项目的筹得善款,爱心筹平台已在第一时间进行了退款处理,并表示会另行赔付相同的已筹金额,作为资助备用金,用于后期的疾病专项资助。轻松筹的工作人员也已经赶赴项目中提到的医院进一步核实情况,并已通过“先行赔付”机制将“实测”筹得的520元捐款如数退还到捐赠者手中。

早在“罗尔事件”发生后,北京大学非营利性组织法研究中心主任金锦萍就表示,个人求助尽管不受《慈善法》调整,但是却依然需要遵循法律规范。她认为,求助者与资助者之间是一种



爱心筹已将“实测”项目筹得的善款原路返还至捐赠人手中

特定法律关系:附特定目的的赠与。特定目的便是:帮助求助者解除困境。所以如果求助者编造虚假信息或者有意隐瞒事实的,会构成民法上的欺诈,资助者可以要求撤销法律行为并返还财产;如果求助者有非法占有的目的,以虚构事实或者隐瞒真相的方法,骗数额较大的财物的,会构成诈骗罪并定罪量刑。

而在“小凤雅”事件发生后,华南师范大学公共管理学院讲师褚荟则进一步建议,应当将个人求助平台纳入到《慈善法》的管理之下,重新定义为“慈善”,并按照《慈善法》的管理方式要求个人求助必须到指定平台开展,平台需承担相应的监管责任。

(本报记者张明敏、见习记者张龙蛟对本文亦有贡献)

个人求助的监管机制浅议

虽然个人求助不在《慈善法》的监管范围,但当下,有些个人求助案例的真实性问题已经凸显,医疗及医保报销费用的反馈缺失也存在,这些问题都说明建立个人求助监管机制存在的必要性。

第一,第三方监管很有必要。第三方可以是媒体、公益组织、资深的志愿者团队,由于他们有一定的救助经验,会更加了解个人求助个案的情况、衡量个案病情治疗所需费用大致范围、治疗的周期、步骤、反馈的内容要求。因此,我们看到由有经验的第三方机构辅导上线的个人求助信息是相对比较完整的,一般会包括:个案病情、所住医院、治疗紧迫性、治疗周期、治疗费用、家庭经济情况、是否有医保待遇、医保报销之后的自付比例等信息。而像专门做个案救助的基金会,会将

收到的捐赠转到医院的指定账户,用以抵扣扣除医保报销之后的自付部分医疗费用。这样的操作对于捐赠人而言是有力的保障,可以保证捐赠者捐赠的款项不会被挪用,而且如果治疗之后有剩余的款项,基金会也会协商将剩余款项用于其他同类病情的个案,使捐款专款专用并且实现效益的最大化。

媒体对于一些个案求助的跟进报道,不仅会有助于个案获得更多的社会关注,而且在个案是急性重大疾病的紧急情况时,可以发挥的力量是巨大的。对于捐赠人而言,负责任的媒体是一个良好的了解渠道,同时也是放大社会正能量的有效方式。

第二,个人求助平台应该引入第三方合作。个人求助平台应该强化监管职能,但是由于求助个案遍布全国各地,每一个都仔

细跟进是不现实的。因此,最好的解决办法是和专门做救助的公益机构合作,建立互信沟通机制。

个人求助平台应该要求个案求助的发起人及公益机构在后续规定时间内向捐赠人反馈相应的捐款使用情况,按时提交医疗费用清单,自费部分费用的缴存清单。而且应该开放监督举报渠道,如果有存在所提供资料失实的情况时,冻结相关款项拨付。这样做不仅对于募捐平台自身的信誉有好处,同时也是对于捐赠人权益的有效保障。

第三,捐赠人也需要学会辨别。其实,大多数捐赠人是没有相应辨别能力的,也不清楚如何去辨别。但是事实上只要捐赠人肯花一分钟,把个案的信息在网上搜索一下,就能对个案有更多的了解。

查看求助的捐赠者留言也

是一个挺好的查证途径。像轻松筹等很多平台其实是有留言功能的,在捐赠之前,先浏览其他捐赠者的留言,可以知道求助者的一些情况,比如捐赠者多是鼓励的话语,协助证实个案的真实性,有亲戚间的称呼,其实是有效强化求助信息真实性的。

现阶段存在的问题是培养捐赠人需要很长时间的宣传,让他们知道如何去辨别真实的求助者和他们需要支持的额度是否在合适的范围内。

对捐赠人而言,初期更为简便有效的方法是:只对有公益组织认证核实过的个案求助进行捐赠。如果我们需要让我们的捐赠更加有效,我们便需要让我们的捐赠在可控的范围内,这个范围就是由“捐赠平台+公益机构+媒体”所形成的循环监管圈。

第四,个人求助平台可以建立风险控制机制。其实个人求助

平台也需要建立风险的管控机制,比如:1.对于个人求助者,应该确认求助者身份信息、疾病诊断书、医药费清单、病历等之后再审核通过;2.有网友质疑或者揭发不真实情况的个案,冻结资金,由求助者提供证明;3.拨款分次到位;4.要求反馈第一笔资金使用情况再拨付第二笔;5.在电话服务设置投诉渠道。

个人求助平台的风险管控其实也是平台和用户建立信任的有效方式,如果双方都可以快速有效沟通,则可以更好地实现筹款平台本身的职能,让更多人受益。

监管不应该是小部分人的监管,也不是个别机构的责任,而是要基于大量捐赠人的监管,这也是有效引发关注弱势群体的途径。大家留言证实或者质疑都是为了提高我们捐赠的有效性,将捐赠落实到有真实需求的求助者,让这个世界更美好。

广东省廖冰兄人文艺术基金会总干事 杨汉淳