

“顶梁柱”项目触及扶贫工作最艰难之处

■ 本报记者 文梅

2017年7月,中国扶贫基金会、阿里巴巴公益、蚂蚁金服保险平台、支付宝公益共同发起“顶梁柱健康扶贫公益保险项目”(以下简称“顶梁柱公益保险项目”)。截至2019年10月底,该项目已签约湖北省长阳县、云南省镇雄县、四川省喜德县、新疆自治区巴楚县等12个省份的79县,占全国832个贫困县的十分之一,为789.15万人次的建档立卡贫困户提供健康保障,项目规模22995.04万元,累计理赔44014人次,理赔金额8497.78万元。到2020年底,项目将为全国至少1000万人次建档立卡贫困户提供健康保障。

国务院扶贫办社会扶贫司副巡视员王大洋指出,脱贫攻坚目前已经到了冲刺阶段,面对的都是贫中之贫、困中之困的特殊贫困群体。顶梁柱公益保险项目精准度高,为建档立卡贫困户家庭量身设计,将公益与保险有效的结合,成功探索了健康扶贫的新路径。

作为该项目评估工作的负责人,清华大学公益慈善研究院副院长、社会创新与乡村振兴研究中心主任邓国胜告诉《公益时报》记者,作为一种新型的大病医疗保险,顶梁柱公益保险项目属于“互联网+公益+保险”三方联动的一个公益项目,它区别于传统的医疗救助,可为所有建档立卡的贫困户购买保险,这就从根本上解决了公平性问题。

邓国胜认为,顶梁柱公益保险项目的另一大特质就是它和蚂蚁金服、支付宝等金融机构合作,整合多种资源,各方深度参与,各取所需,各有受益。例如,蚂蚁金服在这个项目中提供丰富的技术支持,包括人工智能和区块链的应用。比如上传一整套用户资料、图片等,并非是人完成,而是靠机器识别——运用许多新技术、新技术的手段去完成整个流程,这也是该项目有别于其他项目的重要元素。

顶梁柱公益保险项目发起至今成绩不俗。但目前该项目在具体推进层面还面临着哪些实际困难?该项目被救助群体通过互联网路径执行全流程的个人信息保护是否安全到位?理赔工作跟进如何?在该项目启动两年后,《公益时报》记者带着以上这些问题与中国扶贫基金会执行副理事长兼秘书长刘文奎对话。

《公益时报》:顶梁柱公益保险项目发起至今的两年多时间里遇到的最大困难是什么?

刘文奎:该项目在设立之初,就得到了国务院扶贫办和国家卫健委的支持指导,同时还有支付宝公益、阿里巴巴公益以及蚂蚁金服的协同合作,基础是很不错的。但是在项目实施的时候我们遇到了很大的困难。我们想要通过支付宝这些网络金融工具来实施理赔,目的是希望减少贫困户的理赔难度。但是现实操作中并非想象中那么简单——有些贫困户根本没有智能手机,即使有智能手机,也可能没有支付宝。这种情况下,基层干部就发挥了很大的作用。他们把当地贫困户组织起来进行集中培训,普及智能手机使用常

识,以及如何通过支付宝流程进行理赔等。只有这些细节都真正做到位了,这个项目才能真正推广落地。

《公益时报》:作为项目发起方,对于用户信息的安全问题,你们是否已经有了相对稳妥的处置方法?

刘文奎:这个问题从项目设计伊始就做了慎重的通盘的考量。由于我们的项目执行全程采用区块链技术,那么在合作过程中,我们就有可能要把用户数据给我们的合作方,以供他们对大病的成因、赔付的比率等元素进行综合分析,在此过程中,我们势必要考虑到用户数据隐私的问题。所以在开始设计的时候,我们就跟合作方进行细致的沟通,对数据做筛选、加密之后,



刘文奎在顶梁柱项目两周年年会上

通过安全的传输通道进行数据传输。比如用户数据信息群的使用过程中,哪些字段是必要的,就可以提供给他们,分析过程中若非必要使用字段,我们就予以提供导入。这样的话,既能够满足项目的需求,又能够保护用户隐私。

《公益时报》:项目执行过程中,区块链技术的应用对你们的工作有何助力?

刘文奎:鉴于区块链去中心化的特质,其对公益、对扶贫的最大助力就是最大化的公开透明。所有信息一旦上链,就无法更改,而且社会公众可追溯可跟踪可查阅,这就在很大程度上帮助社会公众对项目进行监督 and 关注,解决了项目的社会公信力问题。

《公益时报》:顶梁柱公益保险项目两年多筹了2.3个亿,相应的赔付额度跟进情况如何?

刘文奎:目前赔付进度还没有达到我们的预期,这一块工作我们一直觉得是个很大的问题。主要原因是我们的受益人群对互联网不熟悉,对现下的金融工具使用太少。因为在具体理赔过程中都是对个人,需要上传身份证、银行卡以及结算单等,但我

们服务的对象都是平常没有信用卡的最底端人群,即便你再怎么培训,依然会出现各种问题。比如保险公司说他们接触到的最绕头的问题,就是银行卡和身份证经常不符,通常是身份证是自己的,可是银行卡又往往是借亲戚朋友的,一些需要理赔的群众觉得这样操作也并没有什么问题。但实际上,赔付信息的准确率不高为保险公司理赔带来了很大的障碍。

这种情况下,我们各协作方也在不断地探讨,有没有可能继续优化简便流程?我们与各项目县一同组织设立项目县办公室,构建县乡村三级健康扶贫联动体系,以确保项目快速落地执行;并且筹办了7场省级培训会、53场视频培训会,联动5000多一线干部协助贫困地区老乡申请理赔。为了更好地提高理赔组织率,比如,能否将全村理赔人数做个统计,然后将理赔费用打入该村指定的代理人银行卡账户中,由这位指定人员将理赔款分发下去。这样也许可以给一些确实在理赔操作上有困难的群众解决了麻烦,但与此同时,或许又会带来其他意想不到的问题,比如理赔费用被拖欠被占用等现象。所以,就此问题我们和合作方还在进行不断地思考和探索,希望可以尽快拿出一个切实可行的解决方案。

不管怎么说,顶梁柱公益保险项目能在短短两年时间发展这么快,深入到贫困地区,赢得当地群众的信任,是很不容易的一件事。即便其间遇到了各种困难和障碍,那也恰恰说明——我们的项目真正碰触到了扶贫工作最艰难的那部分,要真正拿下这块扶贫攻坚的“阵地”,还需要下一番大力气、大工夫。

《公益时报》:邓国胜教授提到,在评估调研的过程中,也听到当地一些反映,有些群众觉得

理赔起付线有点高。对此,你掌握的具体情况是怎样的?

刘文奎:这其实关系到一个资源分配问题。起付线设置偏低,那么意味着可能覆盖的人群就广,受益的人数会增加,但人均受益额度显然也会普遍偏低,投保群众拿到手里的钱也就相应的少一些。起付线设置相对稍高,覆盖人群有一定限制,每次受益人数也不会太多,但人均受益额度肯定是高得多的,对于投保群众来说,拿到手里的钱也就多一些。这不能说绝对的对错,而是要根据不同的区县和相应指标来做测算,争取达到一定的覆盖面,帮助群众解决一些实际问题。按照目前的起付线来算,平均下来每个人赔付可达到上千元;反之,如果你降低起付线,每个人拿到手里也就几百块钱,对于那些贫困户来说,帮助也就不那么明显了,特别是当他们遇到大病的时候,过低的起付线就不具备太大的帮扶意义了。

《公益时报》:如果顶梁柱公益保险项目的预期目标提前完成,还有什么新的打算吗?

刘文奎:我们希望这个项目能够一直持续下去。2020脱贫攻坚任务完成之后,并不意味着贫困问题就此彻底消失,可能是绝对贫困问题得到了解决,而相对贫困问题还依然存在。也就是说,纳入到建档立卡户的群众得以脱贫;而之前没有被纳入建档立卡户的群众,就可能成为相对贫困户。对一个农村家庭来说,一旦家里的劳动力得了大病,可能导致整个家庭都会掉入贫困的大坑,他们的生活境况和现实困难其实是需要我们长期关注和扶持的。但顶梁柱公益保险项目能否持续地做下去,还需要各方深入探讨,这其中,离不开企业的资金扶持,离不开政府的政策支持,更来自于社会公众对此问题的价值认知。

