

“

8月18日,爱心筹、轻松筹、水滴筹、360大病筹4家个人大病求助互联网服务平台在京发布自律倡议书,同时签署自律公约(2.0版)。

与2018年签署的1.0版自律公约相比,2.0版的自律公约对近年来出现的虚假筹款、扫楼筹款、重复筹款、乱花爱心款等情况进行了回应,并提出来相应的措施。

例如,求助者需回答有无房车等财产、筹款一般上限为50万元、平台工作人员不得自称志愿者、对打款方式进行限制等。

2.0版的自律公约还要求平台加强对内管理,采取实际措施约束员工和合作伙伴,进一步建立健全底线规则,并对底线规则提出了七条具体要求。

那么,4家平台为什么要签署这样的自律公约,具体内容又是什么呢?他们是否能够遵守公约呢?



签约现场

# 四家大病求助互联网平台签署自律公约

## 需回答有无房车、限额50万元、不得自称志愿者……

■ 本报记者 王勇

### 新生事物的“善与恶”

作为新生事物,爱心筹、轻松筹、水滴筹、360大病筹等个人大病求助互联网服务平台的出现,只有短短几年的时间,却发挥了巨大的作用,同时也带来了一系列的问题,引起社会舆论的关注。

对于突遇大病的家庭来说,长期的治疗、康复和照料需求,很容易就会导致整个家庭陷入困境。

个人大病求助互联网服务平台通过移动互联网,将原本存在于线下的民间“互助互济”行为线上化,并利用社交网络、移动支付等工具,帮助陷入困境的大病患者及家庭更便捷地发布、传播求助信息,进而让赠与人更方便地进行帮扶。

这实际上为大病患者及家庭提供了一个社会保障机制之外的便捷的救济途径,因此发展十分迅速。据不完全统计,截至目前,已逾500万个家庭通过平台发布了个人大病求助信息,获得了超过20亿人次的响应。

与此同时,由于个人大病求助需求量大、家庭财产状况核查比对复杂度高、平台审核甄别力量有限、平台竞争等原因,出现了虚假信息筹款、乱标筹款额、“富人”筹款、筹集的款项被乱用、“扫楼筹款”、不同平台之间争夺发起筹款人等现象,透支了公众爱心和信任。

### 从1.0到2.0的行业自律尝试

问题还在不断出现,但如何解决却成为难题——目前我国并没有直接针对这一新生事物进行规范的法律法规,也没有直接对应的监管部门。在这一背景下,行业自律成为一种可行的选择。

2018年10月19日,在相关部门的指导下,爱心筹、轻松筹、水滴筹三家个人大病求助互联网服务平台签署自律公约,并向所有平台发出自律倡议:倡导与公募慈善组织对接;加强求助信息前置审核;搭建求助信息公示

系统;建立多方联动共商机制;抵制造谣炒作恶意行为;建立失信筹款人黑名单;推动行业自律共建共治;积极加强正能量传播。

为了推进自律公约的落实,三家平台共同委托北京新社会社会组织能力建设促进中心,组建个人大病求助网络服务平台自律机制第三方工作团队。

此外,三家平台还倡议从事或拟开展个人大病求助服务的互联网平台也加入《个人大病求助互联网服务平台自律公约》,遵守联合自律规则并推动规则完善。

《自律公约》的签署,为个人大病求助互联网服务平台的发展提供了规范,但新的问题还在不断产生,每个一段时间,与个人大病求助互联网服务平台有关的负面舆情就会爆发一次。

为了进一步加强平台自律管理、提升风险防范水平、健全社会监督机制以及促进大病救助行业健康有序发展,2020年8月18日,个人大病求助互联网服务平台自律公约(2.0版)在京签署,除了原有的爱心筹、轻松筹、水滴筹外,还增加了360大病筹。

### 提出多项新措施 能否落实待观察

2.0版的自律公约共有42条,除了原有的规定之外,针对近年来出现的新情况提出了一系列新的措施。

针对筹款发起人不是患者本人的情况,自律公约规定:个人大病求助发起人应当为具有完全民事行为能力的求助者、求助者的监护人或近亲属;具有完全民事行为能力的求助者可以委托授权代理人作为发起人,发起人应当向平台提交授权委托书。

针对平台工作人员参与发起筹款的情况,自律公约强调:在发起人发布个人大病求助信息时,平台工作人员应当详细了解求助者的家庭经济情况,对于确有需要的,应当协助查询求助者当地的医保报销标准,并与发起人签订协议,约定资金的用途、目标金额、资金到账时间、使用方式、双方的责任、权利和义务,做好项目后续信息披露,并明确双方违约责任、争议解决等内容。

针对发起人发布信息如何证明的问题,自律公约提出:在筹款链接生成后发起人应当邀请至少三位实名用户协助佐证(平台应当在页面显著位置提示用户对其身份及言论的真实性负责)。

针对发起人选择性公布财产的情况,自律公约提出:求助人家境经济状况(包括工资收入、房产、车辆、股权、理财产品、基金、信托产品等其他财产、债务),发起人应当对每一项选择“有”“无”“不公开”,选择“有”的应当填写详细情况。

此外,还要公布基本医疗保障情况、商业保险情况;是否享受低保,选择“是”的,应当提交相应证明材料;是否建档立卡贫困户,选择“是”的,应当提交相应证明材料;是否获得政府医疗救助,选择“是”的,应当填写已救助金额。

针对筹款额设定及使用方向不明确的情况,自律公约要求:预期款项用途(包括医疗药品费用、康复护理费用),发起人应当对每一项选择“有”“无”“不确定”,选择“有”的应当填写预算金额。

针对对多平台重复筹款的问题,自律公约要求:是否在其他平台发起筹款,选择“是”的,应当详细填写此前筹款所得,筹款用途,剩余款项等。

针对设定虚高筹款额的问题,自律公约要求:平台应当要求发起人按照求助者实际治疗需求填写求助金额。单次求助金额超过50万元的,发起人应当提交具有相关资质的医疗机构书面证明,由平台审核并公示后发起筹款链接;再次求助且累计筹款已经超过50万元的,发起人应当提交医疗花费清单。

针对资金拨付的问题,自律公约提出:收款方应当为求助者或其监护人、近亲属、医疗机构。对于实际筹得金额超过(含)30万元或实际筹得金额超过(含)5万元且信息公示不完整的项目,平台应当积极与医疗机构对接,将所筹款项直接拨付于求助者

所在医院的就诊账户,或由发起人、求助者提供预期医疗计划、医疗花费清单等材料,经平台审核并公示后分批打款。

此外,平台应当要求发起人在申请提款时说明求助者当前治疗情况及款项用途,提交医疗花费清单等相应证明材料。在收到发起人提交的证明材料后,平台应进行审核并在审核通过后进行公示,公示时间不得少于24小时。若公众提出质疑,平台需要进一步核实的,应当暂停相关款项的支付。

针对平台宣传活动中乱拉大旗背书的情况,自律公约规定:平台在宣传材料及线下平台推广活动中不得使用“民政指定、认定、认可及民政部指定慈善组织互联网公开募捐信息平台”等描述,不得将个人大病求助与慈善活动相混淆,有义务宣传公开募捐与个人求助的区别。

针对筹款发起人信息公开不到位的情况,自律公约要求:平台应当督促发起人公示信息要遵循真实、完整、准确、及时的原则。平台应当及时公示在运作过程中产生的:项目完成程度、病情进展、投诉举报的回应、剩余款项的使用等其它重要信息。

在对发起人、求助者身份的审核上,自律公约要求:平台应当对发起人及求助者的身份证明进行审核。平台可以采用不同的科技手段提高审核水平,如要求发起人及求助者通过移动终端的摄像头,手持身份证件或者录制真人视频完成真人实名认证。

在对平台员工进行管理方面,自律公约提出了底线规则:

1.不得为有初步证据证明提交虚假材料的发起人筹款;不得诱导、误导发起人发布与事实不符的信息或诱导、误导发起人故意隐瞒家庭经济情况。

2.不得对发起人违背公序良俗的个人求助事项筹款。

3.平台工作人员协助发起人发布个人大病求助信息时,应当与求助者及其家属充分沟通;对确有实际困难、有医疗费用缺口的,方可发起筹款。

4.不得弄虚作假,不得伪造、私自使用公司印鉴;不得伪造公

司、用户、合作方及其他第三方的文件资料或签字。

5.不得以权谋私。包括不得非法占用公司资源或泄露用户信息;不得接受回扣、索要佣金或其他形式的私人好处;不得利用职务便利或其他条件为自己或他人谋取不正当利益等。

6.不得对用户做出污言秽语、人身攻击等造成严重后果的行为。

7.不得在对外活动中使用“志愿者”等称呼。

在“失信筹款人黑名单”制度方面,自律公约提出:各平台应共同参与制定黑名单标准,共享信息,交互联动,共同发布,并上报相关政府部门以及征信机构。

对涉及编造、夸大求助信息、病历造假、医疗款挪作他用等行为的恶意发起人、求助者、提供虚假佐证的人,平台以黑名单形式进行公示,并持续更新。凡是进入“失信筹款人黑名单”的,各平台不再为其提供服务。

在线下推广方面,自律公约要求:在线下推广运营中不得对其他平台员工进行恐吓、殴打、寻衅等不正当竞争行为;线下工作人员应为经平台专业培训且签订劳动合同的正式员工,在线下推广运营中工作人员不得雇用其他非专业人员在医院进行推广活动;在线下推广运营中不得对相关人员进行贿赂;在线下推广运营中不得骚扰、辱骂患者及其家属,不得恶意下线患者已上线的其他平台筹款项目。

此外,自律公约还提出,各平台共同商定并及时更新“失信筹款顾问”的认定标准,定期共享“失信筹款顾问黑名单”的人员。

在自律公约的基础上,水滴筹提出,任何项目经相关部门认定存在“诈骗”情形,平台还将采取“先行垫付”的方式,率先将所筹款项原路退回至所有参与项目救助的网友。

上述约定4家个人大病求助互联网服务平台是否能够遵守并做到呢?《公益时报》将持续进行关注,同时也邀请社会各界共同监督。