

网曝水滴筹平台地推人员到医院“扫楼”鼓动筹款,“志愿者”接单提成月入过万,平台官宣整顿彻查

大病众筹平台的信誉之忧

2018年,全国20家互联网募捐信息平台募集善款总额逾31亿元

众筹平台如何平衡“商业”和“公益”

2014年,已经40岁的杨胤加入自己曾经投资的轻松筹,并首创“大病众筹”模式,致力于为众多大病家庭解决医疗资金等难题。两年之后,生于1987年、毕业于中央财经大学的沈鹏从美团全国业务负责人的岗位离职,创建了水滴筹。这些大病众筹平台主要以微信、QQ、微博等社交媒介为渠道,通过熟人进行信息传播。依靠这样的传播方式,转发者在一定程度上为求助信息的真实性和可靠性进行了“背书”,众筹平台的知名度也随之打开。

记者了解到,目前,民政部依法指定的互联网募捐信息平台已有20家。据民政部统计,2018年,20家互联网募捐信息平台共为全国1400余家公募慈善组织发布募捐信息2.1万条,网民点击、关注和参与次数超过84.6亿人次,募集善款总额超过31.7亿元,同比2017年增长26.8%。经过行业洗牌,如今头部平台数量减少到两三家,但用户规模和筹款金额相当可观。公开数据显示,轻松筹注册用户已突破5.5亿,筹款总额突破255亿元。

广东大同律师事务所主任朱永平律师受访时表示,根据法律规定,依法成立的公益性众筹平台可以面向社会公众开展筹款,并收取一定的合理管理费。《中华人民共和国慈善法》也规定,众筹平台作为慈善组织,应当根据法律法规以及章程的规定,建立健全内部监督等方面的职责权限,接受政府有关部门的监督管理,并禁止任何组织或者个人假借慈善名义或者假冒慈善组织开展募捐活动、骗取财产。

“这意味着,众筹平台开展募捐项目,有义务核实募捐人的基本资料,如实向公众披露相关主体信息,以便捐款人作出捐款决定。如果众筹平台为了做大业务规模,不严格审核募捐人的基本信息,甚至纵容、帮助募捐人作假,那就涉嫌违反《中华人民共和国慈善法》的相关规定,严重者可能触犯《中华人民共和国治安管理处罚法》和《中华人民共和国刑法》的相关规定。”朱永平说。

“另一个值得警惕的问题是水滴筹的‘公益+保险’运作模式。从目前的情况来看,该模式首先利用免费的求助筹款服务吸引大量的平台使用者,然后在平台使用者中推销保险产品,并从中营利。这种运作模式让其难逃打着公益的旗号进行商业化盈利的嫌疑。”华南理工大学公共管理学院副教授、广州市社会组织专家库成员叶托表示,网络个人求助领域屡屡出现违法违规事件,从根本上来说是政府监管尚未到位。因此,一方面,应该对网络个人求助平台的法律责任,尤其是在验证求助信息方面的责任进行明确的规定;另一方面,应该在商业和公益之间划出清晰的界限,让“商业的归商业,公益的归公益”。

日前,一段拍客卧底视频将国内知名大病筹款平台水滴筹推上了舆论的风口浪尖。视频中,水滴筹在多个城市的医院派驻地推人员,逐个病房引导患者发起筹款。这些人自称“志愿者”,但实际上每单最高提成150元,月入过万元,末位淘汰。地推员对募捐金额填写随意,对求助者财产状况、病情、治疗费用等不加审核甚至有所隐瞒,对捐款用途缺乏监督。

对此,水滴筹方面11月30日回应称,线下服务团队全面暂停服务,整顿彻查类似违规行为,再次加强平台纪律培训和提升服务规范。12月2日,水滴筹再次在官方微博发布公告,称有关视频中提及的“提成”,实为公司自有资金支付给线下服务团队的酬劳,并非来自用户筹款。还决定调整绩效管理方式,舍弃原有以服务患者人数为主的绩效管理方式,调整为以项目最终过审的合格通过率为依据,考核围绕筹款全过程,侧重项目真实合规和服务质量维度。同时成立独立的服务监督团队,发现和查处不同渠道反馈的问题。

如若真像视频所爆料的,一项本应为低收入家庭提供救命稻草的公益事业,却变成了部分人中饱私囊的“提款机”。但如果创造商业价值,大病众筹平台又如何运营下去?左手慈善、右手生意的互联网公益平台该何去何从?

1 在40多个城市医院做地推

11月30日,一段“卧底水滴筹”的视频开始在网上热传——自称水滴筹“志愿者”的顾问,在医院“扫楼”,引导患者发起筹款,但发起筹款的过程中只是口头询问,没有核实患者病情、经济情况等信息,并套用模板,随意填写筹款金额,鼓励患者大量转发筹款信息。视频称,这些“志愿者”每单最高提成150元,月入过万元。相关员工称,每个月最少得完成35单,发不完就会被淘汰。

据悉,水滴筹在超40个城市的医院派驻地推人员,上述视频拍摄的就是这些地推人员逐个病房引导患者发起筹款的过程。

视频一出,引发网络热议。有媒体在某网络招聘平台上发现了有关水滴筹的招聘“志愿者”信息,招聘页面显示,水滴筹给这些“志愿者”的

报酬采用“工资+提成”模式,其中每天底薪只有45元,提成是底薪的2倍—3倍,在100元至130元之间,另外还有50元奖励。而水滴筹要求“志愿者”的工作地点,是在山东某知名度较高的三级甲等医院之一。

“‘扫楼’这种快速推广的行为根本做不到精确审核。”对外经贸大学保险学院教授兼博导王国军认为,“筹款顾问”不管病人是否有筹款需求,都鼓动他去筹款,这本身是不对的。捐款人的钱是有限的,应该把这些钱用在最需要的人身上,人人可得不是慈善的目的,反而会让最需要的人得到的钱变少。

“引导筹款主要的问题在于审核不够严格。”陕西省医药协会副会长单升高接受记者采访时表示,如果单纯只是为了宣传平台,让更多的贫困病人知道平台,无论是“扫楼”还是给“扫楼”人员提成(不使用善款的前提下)都无可厚非。但这些行为必须建立在严格审核筹款的基础下,否则就是在消费社会人士的爱心。

2 平台应履行审核监督责任

其实,这已不是水滴筹第一次陷入争议。

今年5月7日,德云社相声演员吴帅(艺名吴鹤臣)突发脑出血住院救治,其家人在水滴筹上发起筹款,金额为100万元。筹款信息发布后,有网友爆料称,吴家经济状况较好,在北京有两套房产、一辆车,却在众筹时勾选了“贫困户”标签。此外,在北京患大病也有医保可报销,为什么还要发起百万筹款?虽说网友的很多质疑最终通过发起人、居委会和德云社等一一澄清,但这次事件及系列被曝光的诈捐事件却暴露出一个问题,作为筹款的重要一方,平台该如何对筹款人的筹款需求、财产情况进行有效审核。

记者了解到,目前大病众筹平台的筹款上限均为50万元,但对于材料审核把关都比较宽松,只需简单填写姓名、疾病名称、医院、费用等内容就可以发起筹款。平台客服人员表示,因为每期筹款期限只有30天,可以一边筹款一边补充其他相关材料。

早在2016年8月,民政部等四部委联合印发了《公开募捐平台服务管理办法》。其中第十条规定:个人为解决自己或家庭困难,通过广播、电视、报刊以及网络服务提供者、电信运营商发布求助信息时,广播、电视、报刊以及网络服务提供者、电信运营商应当在显著位置向公众进行风险防范提示,告知其信息不属于慈善公开募捐信息,真实性由信息发布个人负责。

“用户在平台上捐款,是基于爱心以及对平台的信任。”王国军认为,平台应该把审核监督责任履行到位,“筹款前,对筹款人的收入、住院情况等进行确认,并披露医院诊断书、医院资质等;筹款完成后,资金的消费情况、剩余情况、管理费用等都应该向捐款人公布。”王国军表示,如果这些审核监督责任没有被很好地承担起来,用户与平台的信任机制就很难建立,可能会影响平台声誉。

3 平台做的是公益还是生意?

据天眼查数据,水滴筹是由北京纵情向前科技有限公司于2016年6月创立的免费大病社交筹款平台。同时,北京纵情向前科技有限公司还控股包括重庆合诚保险公估有限公司(控股比例99.98%)、保多多保险经纪有限公司(控股比例100%)等多家保险企业。

在近日曝光的视频中,水滴筹工作人员会向捐款人推送相关保险,这不禁让人心生疑窦:水滴筹做的是公益还是生意?

对此,单升高认为,把水滴筹的平台做好,对贫困病人来讲确实是好事。至于是否通过水滴筹引流、保险收益能够养活水滴筹平台,这是商业模式问题。

“水滴筹平台本身是不收取任何费用的,那么要维持平台的运营,公司做保险业务这种商业行为似乎也可无厚非。”王国军还认为,保险能够以契约形式保障个人利益,民众在有需求时以契约形式拿到保险金,这体现了个人责任,也减轻了大家负担。

“互联网公益本身就存在很高的道德风险,纯粹的公益众筹根本不可能盈利。”一位保险行业资深从业人员对记者表示,目前大型公益众筹平台的母公司旗下都有保险经纪业务。众筹和互助的主要作用是为母公司获得流量,母公司挟流量与各家保险公司谈判,在销售保险的过程中获得佣金收入反哺众筹平台。

众筹或互助联姻保险的布局愿景虽被看好,但在行业前行的过程中,合规问题也成为隐忧。此前,原保监会严格划清了互助计划与保险产品的界限,防范消费误导;2019年,银保监会“净化”互联网保险市场,针对具体个案采取监管动作,4月12日银保监会就相互保事件对信美人寿作出处罚决定。

事实上,无论哪种公益模式,都需要经过不断的反思和调整、吸纳和简化、冲突和选择,才能找好自己的定位,找到矛盾中的平衡点。