

# 过半网购用户遭信息泄露

## 电商、快递等未来将承担什么法律责任

### 明确信息保护责任主体：电商平台、商家、支付、快递

《中国网民权益保护调查报告2016》显示,4.8亿网购用户,过半网购过程中遭遇个人信息泄露。

正在提请十二届全国人大常委会第二十五次会议初审的《电子商务法(草案)》,加大对信息安全的保护力度,明确了包括第三方电商平台、平台内经营者、支付服务提供者、快递物流服务提供者等在内的信息安全保护责任主体。提出对未履行保护义务的,最高处50万元罚款并吊销执照;构成犯罪的,追究刑事责任。

这一法律能否有效解决网购信息安全问题?对未来电商发展将产生什么影响?

《中华人民共和国电子商务法(草案)》19日首次提请全国人大常委会审议,这是我国首部电商领域的综合法律。其中的多项内容,对公众关心的网购过程中的信息泄露问题提出了具有针对性的规定。

草案分别在多个章节明确了电商平台、商家、支付、快递等责任主体。草案第四十九条规定,电子商务经营主体应当建立健全内部控制制度和技术管理措施,防止信息泄露、丢失、损毁,确保电

子商务数据信息安全。在发生或者可能发生用户个人信息泄露、丢失、损毁时,电子商务经营主体应当立即采取补救措施,及时告知用户,并向有关部门报告。

除电子商务经营者,草案第二章第二节还专门明确了电子商务第三方平台的责任和义务,要求对进入第三方平台的经营者信息审查登记、检查监控,提供必要、可靠的交易环境和服务,公开公平公正制定交易规则等,进一步为保障消

费者合法权益保驾护航。

中国政法大学副校长时建中教授认为,草案对于保护个人信息安全和电商产业健康持续发展,具有重大的基础性作用。“如果越来越多的消费者对网络购物缺乏安全感,笼罩在恐惧和疑虑中,想实现电商产业大发展是不可能的。”时建中说。

深圳前海征信公司信息安全总监戴鹏飞曾梳理网购订单的4大环节,发现有13种信息泄露的可能,包括商家环节的内部倒卖、病毒攻击、

信息被监听,用户环节账号被盗,物流环节被“内鬼”倒卖,电商平台环节的内部倒卖、系统漏洞等。

中国电子商务研究中心数据显示,截至2016年上半年,我国网购用户规模达4.8亿人。中国互联网协会发布的《中国网民权益保护调查报告2016》反映,网民在网购过程中,遭遇“个人信息泄露”的占51%,84%因信息泄露受到骚扰、金钱损失等不良影响,一年因个人信息泄露等遭受的经济损失高达915亿元。

### 草案对网购信息泄露“三宗罪”提出规范

除了明确责任主体,草案还有针对性地对信息收集受益者的行为,作了多层次的规范,对违法行为明确提出追责。

根据草案,未履行个人信息保护义务的最高处50万元罚款,并责令停业整顿直至吊销营业执照,构成犯罪的,追究刑事责任。“换言之,如果没有能力保护好,就别收集;收集了,就得从管理和技术上保护好;泄露了或者有可能泄露,必须提前介入,不能只放马后炮。”中国政法大学副校长时建中说。

记者采访了解到,对于以往大量存在的网购过程中的信息泄露“三宗罪”,草案都制订了相关规定。

——监守自盗“内鬼”成泄露

大户。草案第四十九条明确规定电子商务经营主体的义务,强调应该建立健全内部控制制度和技术管理措施,防止信息泄露、丢失、损毁。

——为信息贩卖提供平台。草案专门明确了电子商务第三方平台的责任和义务。草案第十九条要求,电子商务第三方平台应当对申请进入平台销售商品或者提供服务的经营者身份、行政许可等信息进行审查和登记,建立登记档案,并定期核验更新。专家认为,这有助于堵住在网络平台进行非法信息交易的行为。

——一些电商主体对保护信息不积极。目前,一些电商平台存在过度收集个人信息问题。有的电商对于用户即便买个酱油都恨不能把姓名、住址、身份证号码、

职业等等信息通通输入。

北京邮电大学互联网治理与法律研究中心副主任崔聪聪说,平台和商家在收集信息时过度积极,同时却往往疏于保护,导致信息收集没有任何加密存储,完全在“裸奔”。

草案第四十六条明确,在收集用户信息方面,电子商务经营主体应事先向用户明示信息收集、处理和利用的规则,并征得用户的同意;不得以抗拒为用户提供服务为由强迫用户同意其收集、处理、利用个人信息。

同时,对于处理和利用用户信息,草案第四十八条规定,电子商务经营主体对个人信息的处理和利用应当符合用户同意的处理利用规则;处理、利用个人信息的行为可能侵害用户合法权益的,用户有权请求电子

商务经营主体中止相关行为。

不少专家和业内人士表示,草案将会深刻影响电商平台、商户和快递的商业行为。

南开大学周恩来政府管理学院教授徐行认为,对个人信息安全保护的发展将促进电子商务获得长远的发展:“个人信息安全是电子商务健康发展的基础,相关立法的推进,将优化电商的市场环境,规范市场秩序。”

业内人士表示,草案未来通过审议,将倒逼平台、商家、快递投入大量人力、物力强化个人信息安全保护。

工信部信息中心工经所所长于佳宁强调,除了明确收集信息者的主体责任,还需要进一步强化政府监督。需多部门联动,明确监管责任,实现收集——使用——监管的责任闭环。 据新华社

# 无“微”不至,守“信”不渝

## ——人保财险宁波市分公司开启线上服务新模式

2014年9月,人保财险宁波市分公司推出“宁波人保财险”微信公众号为载体的客户服务新界面,并对车险全流程服务进行了大数据分析,化繁就简,让流程更亲和流畅,节点更公开透明,努力构建了移动互联支持下的客户新体验。如今,微信服务平台的关注数突破21万,会员注册数突破18万,在线人工客服10万余次,线上服务满意度近百分之百,收获了数之不尽的点赞。

### 理赔更快捷,一部手机全搞定!

与传统的轻微事故理赔流程相比,宁波人保的“拇指理赔”流程化繁为简,让客户从此不再焦急等待,不再来回奔波,不再“雾里看花”,真正实现了一部手机搞定的“纯”微信理赔新模式,让每一位使用微信理赔的客户,都能享受在线客服人员从接到报案开始到支付赔款结束的全程专业服务。比如车主出险后微信报案,他只要点开“理赔—在线报案”子栏目,即可在页面左侧依次看到“查勘、定损、提交材料、审核、付款、评价”六个步骤。赔案当前处于哪个步骤,则该对应的

步骤显示为红色,其余为灰色。如正处于“查勘”,这一项就呈现红色并打勾,微信页面右侧会显示“请按照以下角度拍摄现场照片”图文,后台工作人员会根据客户传来的现场图片进行即时在线定损。如果步骤都逐一完成,理赔审核通过,则进入付款环节,并显示向哪个银行账号支付。对于目前的轻微单方事故,客户从出险到获取赔款最快只要10分钟就能搞定,给广大人保客户带去了最舒心、最畅快的理赔服务新体验。

“任何一点服务升级,对于我们

来说都要付出很多努力,但也确实更好地解决了理赔难问题。”宁波人保工作人员在接受采访时坦言,微信平台将理赔中每个步骤的完成情况都及时反映给客户,最真实地记录了理赔人员的工作效率,“做的好与不好,都由事实说话。”从目前运行情况来看,尝试过微信理赔服务的车主都对“拇指理赔”给予了高度评价,客户满意率达99.9%。慈溪的车主宋先生在体验了宁波人保微信理赔后,真诚地在平台留言:为人保在理赔服务上的创新和便利点赞!

### 信息更透明,我的微信我做主!

不管您是否是宁波人保的客户,都可以关注“宁波人保财险”微信公众号。不过,由于人保客户进行了信息绑定,注册成为客户俱乐部会员,则相当于他们拥有了一个宁波人保提供的移动服务界面,“谁是我的客户经理?”“我的保单何时到期?”“理赔走到哪一步了?”都可以通过微信平台一键查询,整个流程非常简单、方便。举例来说,客户点进“宁波人保财险”公众号,可以在“我的—我的信息”子

栏目查询俱乐部积分、专属客户经理姓名等,可以在“我的—我的保单”子栏目查询本人名下在宁波人保所购买的车险、家庭财产保险、个人资金安全险等保险产品。除此之外,客户还可以随时自助进行在线注销案件、新车车牌批改、在线保费支付、在线营业网点查询等,任何一个菜单都可以进行实时互动,享受到宁波人保提供的更个性、更专业、更便捷、更惊喜的服务体验。

非人保客户乐女士,看到朋友圈“宁波人保财险”的活动信息后,试着关注了该公众号,“手指动一动,就买了一份家庭财产保险,真的很方便!”据悉,“宁波人保财险”微信公众平台专门开发了线上保险超市,客户随时可以在线购买车险、家庭财产保险、国内(全球)旅游保险、航空延误保险、随车行李保险等保险产品,并有专员坐席在线解答客户提出的任何疑问,与客户互动。

### 服务更专业,积分商城新玩法!

积分商城作为“宁波人保财险”微信公众号的创新和核心模块,可为客户提供用车生活中的点滴服务,真正做到了无“微”不至,守“信”不渝。据介绍,每位人保的个人客户均可通过关注并成功注册“宁波人保财险”微信公众平台,获得一定数量的激活积分,也可以通过每日签到来赚取积分,还可以邀请他人注册微信获取推广积分。值得关注的是,为鼓励保险消费者远离风险,宁波人保根据大数据梳理,向不出险、少出险的优质客户推出了安全行驶积分模式,即:客户名下有效保单车辆安全行车累计每满30天,可领取一定数量的奖励积分。而这些积分都会汇总到客户自己的微信界面名下。客户可用这些积分自主在微信界面的积分商城兑换酒后代驾、洗车、代办年检、保养优惠卡券等用车服务。而京东商城的入驻和“积分+支付宝、微信”的支付模式,又为客户购买商品多了选择余地。作为宁波人保的五星优质客户,姚先生说:“我每次将车开到人保指定的洗车地点就可以进行洗车,洗车后出示积分兑换后的凭证码即可,不用我掏一分钱。”而这样的洗车地点,就有400余家,遍布宁波各县市区。

上述还只是“宁波人保财险”微信平台亮点中的一部分,更多的亮点还包括:专项服务的展现及在线领取、每周推出的各项活动:如“做文明车主,奖十吨油礼”“五大司庆福利等你参与”“自驾游”等都深受80后、90后的热捧。目前,“宁波人保财险”微信公众号“养护卡券特惠”活动正精彩开展中,期待您的加入!