



图/视觉中国

金融黑灰产治理尚须“爬坡过坎”

金融黑灰产是指与金融领域相关、利用非法手段牟取利益，行走在法律边缘或者有明显违反法律法规的一整套搅乱金融市场秩序的产业链。金融黑灰产大体可以分为异常维权类和金融诈骗类，其中，异常维权类主要包括非法代理维权、反催收、有组织逃废债、恶意投诉、征信修复、非法代理退保等细分类型；金融诈骗类则主要包括电信网络诈骗、贷款中介欺诈、仿冒网站和APP等细分类型。

“您好，负债翻转为有兴趣了解一下吗？可以通过方案帮您借款本金打0-5折”“负债五万块以上又没有钱还债，三招教你轻松合法合规降负债哦！”小吴在一天内收到了多条关于“债务重组”“代理维权”的营销广告，“应该是前段时间资金比较紧张，在网上借了一笔钱用来装修，查阅过一些相关信息，此后便频繁收到类似的垃圾信息”。

记者注意到，诸如此类的债务重组营销广告在各大社交平台上屡见不鲜。尽管这种模式表面看起来可以为债务人减轻还款压力，但实际上，债务人不仅需要支付一笔价格不菲的咨询服务费，有时候其个人信息还会遭泄露甚至转卖，也容易产生不良信用记录，甚至还有可能被卷入更严重的违法犯罪。

近些年，打着“减免息费”“代理维权”“征信修复”等幌子的金融黑灰产正呈多发趋势，已形成完整的黑灰产业链，不仅扰乱了金融市场秩序，也侵犯了金融消费者的合法权益。在日前举办的2024数字产业生态伙伴大会——金融安全论坛上发布的《中国金融黑灰产治理研究报告》指出，自2021年以来，金融黑灰产快速发展，至今已增长了10倍之多，造成财产损失达百亿级。

手段不断翻新

近日，众安保险配合上海黄浦警方成功侦破涉及健康意外险种的保险诈骗系列案件。经查，曾是保险从业人员的李某对外招揽“工具人”，在多家保险公司同时购买意外险种。而后制造或伪造意外事故，勾结私人诊所从业人员开具虚假就诊及住院证明，将擦伤等无须住院的外伤冒充为需要住院治疗的伤情，据此申请理赔。此次警方共抓获犯罪嫌疑人10余名，涉及众安等多家保险公司保险理赔款500余万元。

随着短视频平台的普及，“金融黑灰产”手段花样也在不断翻新。美股上市公司信也科技相关负责人告诉记者，当前非法代理维权等黑灰产出现了通过互联网平台扩大用户触达范围等新特征。

“同业交流中，大家普遍面临的问题是，部分短视频平台的管理缺乏对应的规范，导致失真的金融信息通过网络快速传播，一方面降低黑灰产组织获客成本，另一方面可能导致消费者盲目相信，从而失去正常维权的初衷，并挤占正常用户的维权权益通道。”某金融机构相关负责人对记者说。

建立金融大模型

面对挑战，产业各方和监管部门也采取了切实有效的打击金融黑灰产的举措。当前，金融机构正利用大模型，来识别和防范金融黑灰产活动。例如，通过分析声纹、GPS地址、背景图片相似度等多维度信息，判断和防范金融黑灰产行为。此外，马上消费金融公司建立了黑产态势感知预警机制，其自主研发的爱马AI系统平台利用隐私计算技术构建数据加载、黑产扫描、打击撮合三大模块，全面防范和协助警方打击金融黑产。

在业内看来，金融机构未来可引入声纹聚类等技术，更准确地识别出重复投诉的客户。客服团队根据声音特征将投诉电话归类，并结合投诉的具体内容进行深入分析，辨别出可能存在的恶意投诉行为，并加入“职业投诉人黑名单”。与此同时，对于没有被标记且不存在其他业务风险的普通用户，机构则会将其纳入“正常客户白名单”，有助于金融机构更有效地区分不同类型的投诉者，优化异常投诉的处理。

一方面，对于监管而言，可以利用黑名单数据，更准确地地区分恶意投诉者与真正消费者，据此制定合理管理策略。另一方面，对金融机构来说，通过识别黑灰产组织及共享黑名单信息，能有效打击非法活动，保障业务稳定和市场秩序。

□ 聂国春 李冰 付乐 汪青 综合自《中国消费者报》《证券日报》《华夏时报》、经济观察网 12月9日

讲法问津

近日，社交平台上突然出现了一系列神秘视频，乍看都是熟悉的影视剧经典桥段，但细看会发现不对劲，如“冲锋枪耀耀”“华妃骑摩托”“武林高手黛玉”等，都是用AI软件生成的。

“恶搞”影视经典的做法此前也有，不过需亲自动手剪辑，费时费力，如今用AI技术一键实现，大幅降低了操作门槛。本质上，AI“爆改”视频仍属于“二创”作品。

眼下，AI“爆改”对象主要是经典影视剧，其中的经典镜头和桥段具有较高的审美价值

AI“爆改”视频要严守“二创边界”

和社会价值，早已深入人心。尽管一些AI爆改作品不乏创新创意，收获一众拥趸，但对原作的过度解构和扭曲，很可能损害原作的艺术性和完整性，甚至会使未看过原作的人对原作产生错误理解。

更关键的是，部分经典影视剧的版权并未过期，仍处于法律保护之列。然而AI“爆改”视频的创作者并未获得原创者许可，便擅自对原作进行再加工、再创作，忽视了对原作的尊重和保护，涉嫌侵犯原创者的知识产权。

AI“爆改”视频要严守“二创边界”。一方面，创作者、发布平台要尊重原创者的合法权益，积极寻求与版权方的合作和授权，确保“AI二创”合法合规。另一方面，创作者在二创过程中也应严守创作底线，不过度解构、曲解原作内容。无论如何，AI技术不能成了侵权行为的帮凶，面对AI技术应用过程中产生的一系列乱象，监管和规范化的步伐要再快些。

□ 江德斌 《工人日报》12月5日

情理法理

近日，据媒体报道，湖南长沙多家蛋糕店遭遇了一名张姓男子的投诉举报。

张君在这些店铺内购买了装饰有鲜花的蛋糕，随后向市监部门举报，称这些蛋糕上点缀了不可食用的物品，违反了食品安全法。截至12月4日，至少20家蛋糕店被投诉。

一些商家为了避免麻烦选择了妥协，甚至支付了一定金额给张君。长沙市食品药品监督管理局工作人员表示，在蛋糕上的配饰物要符合食品相关产品的要求，并且标注不可食用的提醒，尽到商家的提醒义务。

涉事的张君否认自己是职业打假人，声称自己只是合理合法地维护个人权益。

一人举报20多家蛋糕店属过界维权吗 “职业打假人”维权或涉侵权



鲜花蛋糕。图片来源/央广网

假维权牟利行为；举报人维权真实目的是什么等。

根据目前报道中透露的信息，李泽瑞认为，张某熟知《中华人民共和国食品安全法》有关规定，且蛋糕上放置鲜花是在购买前直接辨别的，可以初步推断张君购买蛋糕时应明知产品问题，但仍要购买，不存在“消费欺诈”。

另外，张君在市区20多家蛋糕店采购相同款式蛋糕，显然不符合一般人正常消费习惯，具有职业打假人的特点。

过界维权涉嫌违法

李泽瑞表示，《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条规定，经营者承担惩罚性赔偿责任的前提条件是其提供商品或者服务有欺诈行为。也就是说，只有真正上当受骗的消费者才能主张惩罚性赔偿。而知假买假的行为人，因为其并不存在主观上受到欺骗或者误导的情形，所以，职业打假人不能主张消费者权益保护法规定的惩罚性赔偿。

“维权人不能变侵权人，过界维权涉嫌违法。”首都经济贸易大学法学院副教授刘传儒表示，尤其是一些职业打假人为了牟利而不择手段，甚至采取夹带、调包、造假、篡改商品生产日期和捏造事实等方式骗取经营者的赔偿或者对于经营者进行敲诈勒索。对于这类无假造假、扰乱市场经济秩序的行为，已经不是如何限制其不当得利的问题，在符合犯罪构成要件的情况下，应当以诈骗罪或者敲诈勒索罪罪罚。

□ 费权 央广网 12月7日

推广“无陪护”病房遇难题

家庭成员中一旦有人患病住院，就要“全家总动员”，甚至面临“低龄老人照顾高龄老人”“既要管小又要管老”等窘境。近年来，多地探索开展“无陪护”病房服务，试图破解住院患者生活照护难题。

多地推出“无陪护”病房服务

山西太原62岁的李女士因为膝关节疼痛，住进山西医科大学第二医院骨科病房进行治疗，由于涉及手术、行动不便，谁来陪护成了难题：“我丈夫走得早，就一个女儿，她工作忙，还得管两个正上学的孩子，不想给她增加负担。”

幸运的是，该医院就有专门的护理员队伍，可以为住院患者提供“小组式”生活照料服务，从身体清洁、送水送餐、大小便处理，到陪同检查、手术前后搬运、辅助康复，都由护理员们负责。

记者了解到，山西省从2016年开始探索开展“无陪护”病房服务，山西医科大学第二医院骨科成为首批试点之一。骨科病区护士长程宏介绍，其负责的病区有39张床位，共有护理员8名，护理员由医院引入的第三方公司派出，接受医院和公司的管理和监督，目前入住病区的患者90%以上都会选择“无陪护”服务，这项服务正在向院里更多病区推广。

据不完全统计，目前全国已有浙江、福建、山西、天津、广东等至少十地卫健部门在相关文件中提到开展“无陪护”病房服务。

推广面临三道坎

“无陪护”病房在各地做法不尽相同，推进进度不一，但整体而言，这一工作仍然面临一些难点和堵点。

一、护理员队伍是否可承接

“无陪护”病房所需的医疗护理员，已被列入我国职业分类大典，但目前这一群体不管从数量还是质量上都无法满

足需求。福建省卫健委发布的一份针对护理员的调研报告显示，学历低、年龄大等因素制约着行业整体技术能力的提升。泰心康护山西分公司相关负责人闫晓刚说，与需求激增相比，愿意做护理员的人甚至有减少的趋势。

二、服务质量是否能保障

记者采访了解，目前不同地区不同医院的“无陪护”护理服务水平参差不齐。有医院管理人士表示，目前对于“无陪护”病房管理模式不同，服务质量也没有统一标准；一些医院无力管理或不知道该怎么管理护理员，又对第三方公司缺乏约束手段。此外，由于家属对医疗过程参与少，一旦发生意外，还容易发生医疗纠纷。

三、成本分担机制是否可持续

多位受访者表示，“无陪护”病房的费用由谁来负担，是这项服务能否持续和推广的关键。一些医院与第三方陪护公司签署入驻协议，陪护费由患者直接支付给公司。一些医院则是向第三方公司购买服务，再向患者收取费用。福建一医院就曾因“无陪护”项目投入大，一度亏损800多万元。

■ 法务链接

目前各地确定的“小组式”陪护费少则每天五六十元，多则每天一两百元。只有少数地区将部分陪护费纳入医保报销范围，对于经济不宽裕的家庭来说，这仍是一笔不小的开支。考虑到当前医保基金的承受能力，国家医保局近日明确，现阶段“免陪护服务”仅适用于特级、I级护理患者，且暂不纳入医保。

□ 马晓媛 颜之宏 半月谈网 12月4日

“无人驾驶”闯祸谁买单？ 车险亟待跟上自动驾驶步伐

在北京亦庄，打到一辆自动驾驶出租车并不是一件稀罕事。近日，记者来到此地体验乘坐自动驾驶车辆出行。目前，主要有萝卜快跑、小马智行、文远知行等企业在北京亦庄开展自动驾驶出行服务商业化试点。消费者下载相关企业的打车软件即可打车，与在大众习惯的网约车平台打车并无太大差别。

自动驾驶的发展在给汽车行业带来变革的同时，也催生出新的保险保障需求，对保险公司的风险管理及保险服务提出全新要求。

今年7月，武汉萝卜快跑撞人事件引发人们对自动驾驶交通事故责任划分的关注。业内人士认为，对自动驾驶事故责任的认定较为复杂。武汉理工大学汽车学院副教授杨胜兵认为，对事故责任的划分需要看自动驾驶的级别，对于L3级（编者注：自动驾驶技术水平共有6个等级）及以上级别的自动驾驶相关事故，业内共识是由车辆生产厂家承担责任；对于L3级以下的自动驾驶相关事故，责任划分较难界定，需要判定是技术问题还是驾驶员问题等。

目前，在部分地区的自动驾驶商业化试点中，相关车辆投保的险种以传统的交强险、车损险、责任险等为主，未能覆盖自动驾驶车辆所面临的新型风险，使得车辆在某些场景下的保障不足。

业内人士表示，针对自动驾驶技术带来的新风险，保险行业需要充分理解相关风险特征，有针对性地进行产品设计和定价，推出相应的自动驾驶专属保险产品。

当前，国内外已有不少保险公司进行自动驾驶相关保险保障产品的探索，不过还存在一定的困难。浙商联讯风险信息董事总经理戴海燕认为，无人驾驶汽车面临的技术故障风险、网络安全风险以及法律和道德风险等，都是传统车险尚未有效覆盖的领域。保险公司需要构建新的风险评估模型，以准确评估无人驾驶汽车的风险水平。

承保理赔数据较少也使得相关产品在精准定价上面临挑战。业内人士表示，高阶自动驾驶智能网联汽车仍在发展测试阶段，承保理赔数据较少，在保险产品定价过程中需要补充新的数据。杨胜兵建议，可充分利用大数据，建立数据共享平台，收集和分析自动驾驶汽车的相关数据，为后续的风险定价、理赔等提供支持。

□ 陈露 《中国证券报》12月6日