

民生视线

网络消费时代,个人信息泄露、盗用事件时有发生

我的信息,你不该知道那么多!

本报记者 王浩

今天,最懂我们的似乎是互联网。电商了解你的消费需求,专车清楚你每天的行踪,移动支付掌握你财产变动……个体的身体、位置、通信、征信、交易等各类信息被源源不断地收集、存储在网络空间,每个人似乎都成了“透明人”。

然而个人信息并不安全。美国优步、雅虎等知名公司的用户数据库被黑客袭击;京东“内鬼”与犯罪团伙勾结,盗用客户信息……2017年3月公安部开展了打击整治黑客攻击破坏和网络侵犯公民个人信息犯罪专项行动,仅4个月时间就侦破相关案件1800余起,查获各类被非法倒卖公民个人信息500余亿条。这些案件的曝光,令人们心惊——“我的信息为啥你知道?”成了网络消费时代的普遍焦虑。

中央经济工作会议提出,着力解决网上虚假信息诈骗、倒卖个人信息等突出问题。个人信息泄露、盗用事件发生的原因是什么?谁来为个人信息安全保驾护航?请看本期报道。

——编者



人民视觉

隐私在“裸奔”,最怕“有心人”

领礼品扫码,自动跳转钓鱼网站;连接某些共享充电宝,手机却被“共享”

家住山西太原的张艳是位网购达人,她拿到快递后,不是匆匆忙忙拆包裹,而是用黑笔把快递单上的信息涂抹掉。这一习惯的养成,源自她个人信息多次被泄露的经历。

“有一次我网购衣服,收到快递没多久,就接到自称店铺客服的电话,说衣服有质量问题,退双倍钱。”张艳说,对方进而询问支付宝等信息,让她起了疑心,挂断电话。随后张艳在这家店铺的留言看到,不少顾客都有过类似遭遇。

“骗子不仅选择了恰当时机打电话,而且能准确说出所购商品的型号、颜色等,人们很容易上当。”张艳说,虽说互联网带给生活诸多便利,但每天都能收到骚扰短信、垃圾邮件、诈骗电话,不胜其烦。“注册账户、下载软件时不停地提交私人信息,也不知道我的信息是从哪个环节泄露出去的。”张艳很懊恼。

网络消费时代,个人信息在“裸奔”,安全风险日益凸显。360发布的《2017年手机安全风险报告》印证了这一点:仅第一季度,360安全卫士就拦截了24亿条垃圾短信,其中1.82亿条是诈骗短信,绝大多数伪装成电商和银行通知,容易让消费者上当受骗。

北京师范大学经济与工商管理学院副教授李江予说,从网购、网约车到在线教育、智能家居,互联网正与各行各业深度融合,人们日常生活的各个角落都被网络覆盖,被各类移动终端包围,传统的生产生活方式正在被互联网深刻改变。对于这些新产业、新业态来说,谁占有充足信息,谁就能占领市场制高点,商家必然绞尽脑汁收集客户信息。但技术是一把“双刃剑”,个人信息也面临前所未有的泄露风险。

腾讯守护者计划安全专家马瑞凯指出,人们在网络上的一举一动都能被数据化。“个人信息可用于精准诈骗,提高犯罪成功率,不法分子采取五花八门的手段非法获取个人信息,只要‘有心’,就可能成功。”

网络安全工程师、上海岷安信息科技有限公司资深技术顾问游浩源认为,个人信息被泄露的途径主要有两个:黑客主动攻击知名度较高的企业网站,获取用户数据,或要挟企业支付赎金,或到黑市上交易;企业内部员工和不法分子里应外合,比如快递单是不法分子的“香饽饽”,快递公司员工成为黑色产业链中的重点突破对象。

“后一种不法分子主要是利用了公众的防范意识不足。”游浩源介绍,小区、地铁里经常会有扫码领奖品的活动,手机一扫就会跳转至钓鱼网站。有些车站、便利店等公共场所安装了共享充电宝,后台人员通过数据线自由“出入”个人手

机。各种钓鱼网站、木马病毒伪装成正规网站,诱骗公众点击。有些人热衷于在社交网站晒生活,信息也会被不法分子抓取。

黑色交易猖獗,紧盯百姓钱包

盗取手段精细化,犯罪主体组织化,形成了一条完整的黑色链条

为何不法分子使出浑身解数盗取公民个人信息?马凯瑞说,信息是互联网经济最宝贵的资源之一,正规商业机构为之激烈竞争,不法分子也想分一杯羹。据推测目前我国网络非法从业人员已超150万人,相关产业市场规模已达到千亿元级别。高额的经济回报、较小的难度要求、较低的犯罪成本,引诱越来越多的人加入。

去年5月,最高检察院公布的侵犯公民个人信息的典型案例说明了这一点。广东省河源市的章某从互联网非法购买学生信息,冒充教育局、学校教务处的工作人员,以获取国家教育补贴款为由,诱骗学生家长通过ATM机转账到指定账户。截至查获时,章某共拨打诈骗电话4000多次,骗取11多万元。在另一起案件中,张某在购物时偶然发现某电商平台有技术漏洞,就委托他人,编写恶意程序,进入后台盗取客户订单信息1万多条,在网上分批倒卖给姚某,姚某再加价倒卖,牟取不正当利益。

中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍介绍,这些典型案例有共性,即盗取手段精细化,犯罪主体组织化,信息需求、盗取、交易形成了一条完整的黑色链条,不法分子分工专业、配合高效,流窜于各个论坛、微信群等,隐蔽性很强。

“围绕黑色链条,还有一些外围产业,比如专门提供各类技术设备的,专门负责海外洗钱的。”游浩源说,这些黑色交易如涌动在地下的暗流,盘根错节,贻害无穷。

“说到底,黑色交易盯上的还是老百姓的口袋。”马凯瑞介绍,不法分子编排巧妙的“剧本”,另一边是企业,特别是互联网服务提供商事无巨细地收集用户信息。北京一家外企白领王妍平时工作压力大,睡眠状况不太好。同事给她推荐了一款监测睡眠质量的软件。下载过程中,王妍发现该软件除了要获取性别、年龄、电话、微信头像等信息外,还要求开通自动定位权限。更让王妍感到冒犯的是服务条款里的话——在您自愿的前提下我们将收集您的个人信息,但不限于以上,并将这些信息整合。

“首先我并不自愿,如果不提供详细信息,就无法使用相关服务。其次条款中提到,开发商将整合数据和第三方合作,但与谁合作,如何使用,怎样管理,消费者却无权知晓。”王妍最终删掉了

这个软件。

游浩源对此深有感触。他通过后台监测一款小额贷款的APP发现,开发商通过技术手段,能够获得用户手机系统最高管理权限,“贷款公司通过查看用户是否下载其他贷款软件,判断信用条件。虽说是出于风险管控的考虑,但是严重侵犯个人隐私,而且普通消费者对此并不知情。”

“企业应该明白,个人信息收集得越多,安全隐患就越大,肩负安全管理责任也就越重。”朱巍介绍,基于大数据为消费者精准画像,是互联网经济的突出特征,“但是一定要遵循相关法律法规,坚守合法、正当、必要的原则,收集何种类型信息,用于何种用途,要征得消费者同意,尊重消费者知情权。”

但进一步明确了责任主体、犯罪要件等,织密了法律保障网络。比如,当相关主体以出售、提供、窃取或其他非法手段获取公民个人信息超过一定数量时,就构成刑事犯罪,可以说很具有威慑力。

“但对个人信息安全的管理权分散在不同部门,工信、工商、公安等都能管,但都管得不彻底。”翟振铎说,相关部门要加强联动,紧密配合,不能让公众求助无门。

企业也责无旁贷。翟振铎说,现在不少企业已经开始重视保护消费者的信息安全。加大投入,购买技术服务,打上技术“补丁”,完善管理制度,防止“内鬼”的出现。比如几家快递公司推出电子扫码面单,尽量隐去快递单上的个人信息,受到消费者欢迎。

但整体上,当前企业的技术、管理手段仍跟不上现实需求。游浩源介绍,首先,个人信息会在企业各部门之间流动,许多员工都能接触,风险点很多。以电商网站为例,从技术、市场到客服都有一定的数据访问权限。不法分子可通过各种手段利诱工作人员,为其提供服务。其次,不同企业之间合作时共享数据,导致信息安全存在系统性风险。“大量的数据都存储在‘云’里,企业不仅要保障自家数据库的安全,不同的企业更要一起保障‘云’的安全。”

打技术补丁,堵制度漏洞

大量个人信息飘在“云”里,易发生系统性风险,“九龙治水”局面亟待改观

“空中飞人”冯铭经常出差,他习惯在线预订机票和酒店,不仅省时,而且常常有优惠。有一次他用国内某在线网站预订酒店,到了支付环节,客服人员让他提供信用卡做担保,索要了他的身份证号码、信用卡号、CVV码,并当众读出,这让他倍感担忧。

“我可以提供信用卡信息,但是你必须严格管理。有了这几个号码,信用卡被盗刷的风险很大。客服人员如此草率对待,说明企业对用户信息安全管理十分粗放。”他事后注销了这张信用卡。冯铭的谨慎不无道理,不久这家在线网站被爆出有技术漏洞,部分客户的信用卡存在严重风险隐患。

北京市盈科(深圳)律师事务所经济犯罪法律部副主任翟振铎介绍,经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密,不得泄露、出售或向他人非法提供。一旦发生泄露、丢失,应立即采取补救措施。

翟振铎说,我国有近40部法律、30余部法规涉及个人信息保护。《消费者权益保护法》《民法总则》《网络安全法》《刑法修正案(九)》等法律

民生民声

近来,一些消费者注意到,不少银行的网点都在“折腾”:有的关门大吉,有的改成自助服务厅,还有的装修后重新规划服务区……“改来改去,‘嫌贫爱富’的面孔越发清晰,普通消费者的服务体验却不见改善!”一些人这样说。

就说柜台窗口这件事。有的网点为了减少VIP客户等候时间,一再压缩普通客户的窗口数量。或许是老年人不太适应网络银行、电子支付这些方式,依然属意柜面服务,如今每到发退休金的日子,银发队伍从门里排到门外。人多地地方挤,有的网点干脆将柜台前面的椅子撤掉。去年暑期,笔者在某银行眼见着一位拄着拐杖的老奶奶,站在窗口前费劲地架着胳膊填单,伸长了脖子跟里面的柜员讲话……

一些银行“看人下菜碟”的毛病并非今天才有。在个人业务方面,除了柜面窗口分配不均,某些银行干脆婉拒小客户,每天只留出一个半小时办理1000元以下现金业务;更有甚者,规定部分网点只接待存款30万元以上的客户……在机构贷款业务上,对大企业争相服务,对小微企业往往爱答不理。

商业银行是吸收公众存款、发放贷款、办理结算等业务的企业法人,也要算成本效益账。银行80%的收益是由20%客户所创造的,有理由通过“服务分层”,争取更多优质客户。特别是近几年,银行业绩增速下滑,转型压力颇大。在这种情况下,为了争取高端客户增加投入改进软硬件、改善服务,都在情理之中,大家可以理解,可如果对VIP们的照料是以挤占、牺牲普通客户的利益为代价,那就有点说不过去了。

银行座椅哪儿去了

曲哲涵

对“草根”们不够重视,已令一些传统银行将许多“地盘”拱手送给互联网金融;在利润下滑、“收缩战线”的过程中,一些银行若仍以降低普通客户服务质量来“降本增效”,恐怕会失去更多

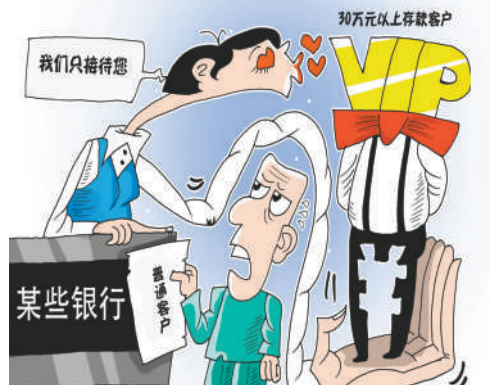
过分拉大客户之间的服务差距,会加剧普通客户在获得服务时的不公平感。改掉“嫌贫爱富”的毛病,要靠银行自身的觉悟,也需要监管部门细化考核,需要相关签约单位和机构强化考核,如果银行对普通客户的服务太差,不妨另寻合作伙伴。

那家让客户站着办业务的银行网点,之前本没有那般拥挤,主要是因为一公里外的另一家网点被裁撤,导致其客流压力骤增。当下,各大银行都在撤销物理网点。遍布城市、数以万计的网点,曾为银行带来了源源不断的低成本资金,也是大银行的传统优势所在。然而在互联网金融尤其是移动支付的冲击下,这些规模庞大的基层物理网点往往成为大银行的包袱,对低效网点“瘦身”成为不少银行的选择。

裁撤网点是大势所趋,但也要有节奏、讲方法。在关掉“实体店”的同时,要善于创新服务方式,提高服务质量。在撤销物理网点前,不妨对辖区的客户进行充分的网络金融和自助服务指导,“店”没了,服务不能缩水。对保留网点的新增客流也应进行精确的测算,使营业场所条件、服务人员数量能有效承接新的柜面服务需求。目前看,相关机构常常只是算了自己的成本账,并没有很好地站在客户的角度考虑这些问题。

这些年,对“草根”们不够重视,已经让一些传统银行将许多“地盘”拱手送给互联网金融。前事不忘,后事之师。如今一些银行在利润下滑、“收缩战线”的过程中,若仍以牺牲普通客户的利益“降成本、增效益”,侵蚀老百姓的幸福感,恐怕会失去更多。

不知那些重装新开的银行网点,是否给客户安了舒适的座椅?我们拭目以待。



人民视觉

多棱镜

武汉上线住房租赁交易服务平台

网上租房,这样才靠谱

本报记者 田豆豆 范昊天

同,进行网上签约。”武汉市房管局租赁专班负责人徐磊介绍,签约完毕的合同会上传至市房管局备案,完成备案后,便可在房管局官方微信平台输入租房合同编号进行查询了。

“过去租房没有那么规范,用别人的身份证签合同都可以蒙混过关。现在有了这个平台,通过‘黑科技’把关,某人是不是有‘案底’一测便知。”小胡笑着说,合同在APP上都是标准化的,并且还在房管局备案,“被违约”风险同时也大大降低了。

武汉可遇科技有限公司是最早入驻的几家机构之一。“过去公司通过线下贴广告、微信公众号推送或者老客户介绍等方式推介租赁房源,不仅耗时耗力,而且效率低下。”可遇公司总经理徐福元表示,现在政府免费开放租赁平台,还提供技术支持,为企业省了一大笔成本。目前“可遇

业,该平台也有一定的准入门槛。

除了必须合法合规设立,还要求是武汉市确定的试点租赁专营机构,对于企业本身资质也有硬性指标。”徐磊介绍,拥有租赁房源达到500间以上、拥有员工30人以上的租赁企业才能入驻。“下一步,在房管部门备案的企业都要入驻平台,完全实现租赁运营企业的阳光化。”徐磊说。截至目前,已有9家企业入驻平台,提供房源6400余套。

武汉可遇科技有限公司是最早入驻的几家机构之一。“过去公司通过线下贴广告、微信公众号推送或者老客户介绍等方式推介租赁房源,不仅耗时耗力,而且效率低下。”可遇公司总经理徐福元表示,现在政府免费开放租赁平台,还提供技术支持,为企业省了一大笔成本。目前“可遇

作为首批培育和发展住房租赁市场试点城市,2017年11月1日,武汉在全国省会城市中率先上线政银合作模式下的住房租赁交易服务平台,为探索破解大城市“租房难”问题迈出了重要一步。

“黑科技”把关,房管局备案,“被违约”风险大大降低

2016年11月,大学生小胡从江西来武汉毕业实习、找工作,在网上查看租房信息后,找到一间合租。同一套房里还有另外四位租户,共用卫生间、客厅等设施,每个月租金1000元。“不仅不方便,也存在安全隐患,当时就是图个便宜。”小胡说,他跟房东签订了租赁协议,押一付三,租了半年,不料刚住进去不到两个月就被赶了出来。

“房东突然要卖房,直接给我们下了最后通牒,三天之内必须搬出去。”小胡愤怒而无奈,只能先借住在朋友家。

2017年10月底,他又开始看房,有幸成为刚刚上线的“武汉住房租赁交易服务平台”的第一名使用者。

“打开交易平台手机APP,经过网上选房等程序,会弹出一个‘人脸识别’的界面,识别认定身份证信息无误,便可看到需要填写的电子合

不仅租户的身份严格把关,对于住房租赁企

公寓”已经将几十套闲置房源挂到了网上,“很快就租完了,入住率在95%以上。”余福元笑着说,每套公寓都会有专门的“管家”提供接待、维修服务,定期也会有保洁人员上门清洁。

网上租房,面临很大的问题是虚假房源不容易分辨,平台如何对房源的真实性进行把关?

“首先,网上的房源必须在房管局登记或采集。其次,我们会对拟发布的房源采用双人上门调查、实地拍照等措施,确保企业房源真实。”建行湖北省分行有关人士表示。

目前,平台已上线住房租赁企业服务管理和政府监管服务两个系统,预计年底前将推出租赁服务共享、监管分析等系统。“到时候除了租赁企业,还要将个人住房租赁和房产中介租赁都纳入进来,真正实现租赁市场全覆盖。同时,还将利用大数据等手段对全市的租赁状况实现监测,甚至预测租金走势,便于适时进行调控管理,对恶意炒作进行打击。”武汉市房管局有关负责人表示。

下一步,武汉市房管局还将与中国银联湖北分公司共同打造金融综合服务平台,对租赁市场参与主体提供全方位的金融支持,如支付、押金监管、代发代扣等服务,同时推出“公司住房租赁贷款”“个人住房租赁贷款”等融资产品。今后,租户足不出户即可实现租房、贷款、租金支付、还款全流程线上操作。