

银行员工出卖他人卡内信息:60元一条

跨25省区市特大侵犯公民个人信息案调查

新华社

10分钟手机定位找人,60元获得一个人的银行信息……近期,在公安部直接指挥下,公安机关破获了一个跨25省区市的特大侵犯公民个人信息案,抓获犯罪嫌疑人201名,铲除42个信息泄露源头,摧毁了9个涉案地域广、涉案人员多、信息数量、种类及涉案金额大的侵犯公民个人信息犯罪团伙。

记者调查发现,在此案中,包括银行职员、电信人员、快递公司职员、航空售票点负责人等,成为信息泄露的主要犯罪嫌疑人。

小团伙牵出“九条专线”的黑色交易平台

2015年11月11日,沈阳市公安局刑侦局在工作中发现,网上有一个非法倒卖公民个人信息的团伙。警方顺藤摸瓜发现该团伙背后存在一个组织庞大、成员遍及多个省区市的犯罪集团。

“目前,基本查明了涉嫌侵犯公民个人信息及其衍生犯罪九条专线的情况。”沈阳市公安局刑侦局局长朴强说。据介绍,所谓专线是指侵犯公民个人信息的不同类别的犯罪链条。九条专线以专线主犯的微信或QQ命名,每一条专线都是独立的链条,自上而下,上面为查询员,这是公民个人信息泄露的源头,成员包括银行职员、电信人员、快递公司职员、航空售票点负责人等。接下来是“庄家”一级代理商,是链条的主要嫌犯;再往下是不同层级的代理商及用户。“一般每个链条的上下线之间没有直接接触,从联系到交易,均在网上进行。”办案民警说。

据了解,上述九条专线几乎涵盖了公民个人信息的全部,比如车辆及航班信息、银行开户信息等。九条专线既独立又相互交叉,形成联系密切、架构清晰的作案集团。查询员之间相对独立,为代理商提供交叉服务。代理商之间信息交换特征明显,联系更为频繁,并通过微信等工具,形成了相互勾结的黑色交易平台。

参与多次抓捕行动的沈阳市公安局刑侦局民警韩旭告诉记者,移交沈阳警方的犯罪嫌疑人有查询员34人,一级代理商8人,二级代理商12人;查询员日查询量最大达到300条以上,犯罪嫌疑人日交易金额从几百元至几千元不等。在“猎人”专线中,一级代理商毛某越一个月的微信红包资金流转就达到38万元。



与电信员工勾结“专业找人”

银行职员60元倒卖一条客户信息

“成新”专线是沈阳警方摧毁的九条专线中最重头的一个,QQ名为“成新”的一级代理商张某某是这条专线的首要嫌犯。

9月23日,记者在看守所见到了29岁的张某某。他说,以前一直在淘宝卖手机,2014年一个偶然的机会知道了“手机定位”“专业找人”这一行当,挺赚钱。从2015年起,他开始靠获得他人个人信息、再倒手转卖获利。

“我主要做手机定位,帮助讨债的找人、帮抓‘小三’,一般10分钟就能搞定。”张某某说,要找人的下家提供手机号,他通过QQ把手机号提供给“上家”——即相关部门的技术人员。几分钟后,上家便把与该手机号匹配的基站码发给他,他再通过一个专门的软件就可以锁定要找对象的具体位置。“手机定位一般在200米范围内。”他说。

除了手机定位,张某某还购买银行客户信息,加价卖给二级代理商。截至案发,他共买卖信息1万条,非法获利10万元。今年5月19日,张某某在广州落网。

张某某的上线徐某青原是农行江西省赣州市分行的一名VIP柜员,去年在帮助律师朋友查询一名客户的银行信息后,受诱惑开始大肆查询贩卖客户信息,主要是卡号、余额,以每条60元至90元不等的价格售出。

监督制度落实不到位

应堵漏洞防范“内鬼”

公安部刑侦局副巡视员陈士渠表示,近一时期侵犯公民个人信息犯罪猖獗,这起跨25省区市的侵犯公民个人信息案,是近年来破获的特大侵犯公民个人信息案件之一。

记者在采访中发现,此案暴露了当前银行、保险公司等金融系统已成为公民个人信息泄露的重灾区。另外,快递公司、售票机构等也日渐成为个人信息泄露的重点领域。

“公民个人信息泄露不是一个技术问题,而是一个态度问题,一个管理问题。”辽宁省律师协会会员陈宝龙表示,当务之急,应当加快立法的速度,不论是什么样的单位或部门,只要泄露个人信息就要担责。

同时,内部防控机制也应进一步完善。此案犯罪嫌疑人之一、一家快递公司工作人员覃某鹏说,每次在查询客户信息时,都能选好角度躲开头顶上方的摄像头,再加上制度上的权限约束不够,自己不费力就能觉得时机大量查询个人信息。

一些受访的专业人士表示,“最坚固的堡垒都是从内部攻破的”,即使个人信息保护体系再完善,行业“内鬼”总是防不胜防,而防范“内鬼”侵犯个人信息,目前尚缺乏有效应对措施。“近年公安机关对侵犯公民个人信息犯罪进行了多次集中打击,一批行业‘内鬼’落网,在一定程度上遏制了信息泄露的高发态势。”陈宝龙建议,从长远看,行业信息安全管理亟待尽快补上责任漏洞。

中消协公布全国30条旅游线路再体验调查

体验员旅途中百分百遭遇“被购物”!

《经济日报》

国庆前夕,中国消费者协会开展了国内旅游服务再体验调查,主要针对在去年首次体验调查中表现不佳的30条旅游线路。10月9日公布的调查结果显示,景区、导游服务有明显提升,但强制消费、诱导购物、行程路线随意改变等问题依然严重,30条线路的体验员均表示在旅游过程中遭遇了推销,比例达100%。

据中消协商品服务监督部主任皮小林介绍,调查中共发现22起涉及安全隐患、合同违规、强制消费、违规导游、疏于管理、规则任性等严重侵害旅游消费者合法权益的典型问题,并已将典型问题线索移交给了旅游主管部门处理。

景区、导游服务有所改善

导游是整个旅游过程的主导者,伴随游客整个旅游行程并提供服务。在本次调查中,有61.7%的体验员对导游的服务表示肯定,集中体现在导游讲解、态度和突发情况处理等方面。

比如,91.7%的体验员反映导游讲解仔细清楚。从讲解内容看,既包括景点、见闻、典故等,也包含当地饮食注意事项。此外,在进入景区前,导游还会着重提示其中可能存在的消费陷阱。

在导游态度方面,仅有5%的体验员反映有导游对游客恶语相向的行为,且恶语并不直接激烈,而是有抱怨口吻,一般发生在游客晚到或导游推销自费项目被拒绝后,跟去年6.3%的导游言辞激烈、态度恶劣情况相比,已经大为好转。

作为服务提供方,景区服务也大幅改善,35.1%体验员在景区服务中发现值得肯定的方面,集中体现在便民设施和安全举措上。比如部分景区内设有免费直饮水、方便游客随时取用,部分景区设有哺育室,可以携带婴幼儿游客使用。

合同不规范问题突出

虽然旅游法一直强调合同才是保障权益的关键,但市场上依然存在不签订合同现象。10%的体验员表示,旅行社未与之签订合同,而是以网上确认单、电子行程单、出团单替代

合同。

在合同内容方面,同团不同价、信息含糊和用语不规范等问题依然存在。包括合同中没有详细的住宿信息、交通信息和餐饮信息等。

随着网络的发展,通过互联网查询旅游线路报价乃至下单已是游客的常态。但部分旅行社利用线上线下信息不对等,在官网发布低价信息诱骗消费者,涉嫌虚假宣传。

调查显示,27.3%的体验员反映旅行社官网上显示的信息与旅行社工作人员告知其的信息不一致,其中,66.7%的不一致在于价格,即官网显示价格低于工作人员告知价格,16.7%的不一致在于线路规划。对此,旅行社工作人员要么以“系统未及时更新”为理由推脱,要么直接声明“一切以旅行社提供信息为准”。

强制消费依然存在

去年的调查中,违反合同、强制消费、更改路线、黑导游、景区环境恶劣等五大违规现象极其严重。今年重走30条线路,这些问题依然存在,其中强制消费、导游拿提成和商品售价高等问题尤为突出。

26.7%的体验员表示旅游过程中存在超计划购物或强迫购物。11.7%的体验员明确表示导游强迫参加自费项目,41.7%的体验员反映导游反复推销但未强迫。还有35.0%的体验员表示看到或听到旅游团内其他人提到导游有在景区内商

家拿提成的情况。

从强迫手段上看,除了去年发现的软磨硬泡、诱骗、威胁、强制搭售等惯用方式,今年调查又发现了诸如利用同情心、迷信宣传、孤立游客、公开指责等强迫或变相强迫消费“新招数”,实际上换汤不换药。此外,部分线路体验员还发现存在导游检查游客购物小票的现象。

针对导游问题频发,同程旅游副总裁李志庄表示,旅游界可考虑引入游客对导游的评价机制,倒逼服务质量提高。在同程旅游上,用户如果预订自营产品,可通过导游评价系统为带团导游打分,这将成为决定导游考核结果的重要指标,任何有过违规行为的导游人员都无法进入同程的供应链体系。

餐饮服务卫生堪忧

旅游期间,游客一日三餐均要在外解决,餐饮服务是旅游体验中重要一环。与去年餐饮部分60分相比,今年体验员对餐饮评分61分,主要问题是餐饮与合同承诺不一致、团餐不卫生和拒开发票等。

让游客闹心的是,部分团餐不仅吃得不好,连基本的餐饮卫生都成问题。如北京—海南(北京新都国际旅行社)线路中,团餐吃到“带毛肉”。有游客表示,在五台山吃团餐的云台饭店“脏乱差”。

值得注意的是,在体验过程中,体验员对团餐、自费用餐点均提出开发票需求,但40%体验员在旅途中遭遇了餐厅拒开发票现象。

除了吃,住宿也是旅行体验的一个重要环节,影响旅行过程的整体感受。本次调查中,就有体验员表示其所住酒店的档次与合同中承诺的不一致,另也有认为酒店的价格与其地理位置、档次、服务水平不一致。

中消协副秘书长栗元广表示,建设安全舒心的旅游消费环境有赖于旅游目的地城市管理者、政府有关部门及旅游从业者大力提高管理水平和服务能力,对于屡教不改、问题频发的旅行社、旅游从业人员、景区及周边、餐馆、酒店、购物场所,进行严肃查处。