

阳光照进网络游戏 虚拟财产保险破冰

阳光保险发布世界首款网游保险,剑指3亿玩家市场

■ 本报记者 雷景文

品质影响命运。人如此,公司亦然。阳光保险再次以她的智慧和勇气将一座历史创造者的里程碑搬入自己的怀中——全球首款网络游戏保险7月6日晚在水立方发布,它标志着虚拟财产保险正式破冰。

近年来,网络游戏用户数量不断增加,玩家网游账号或者网游装备遭遇意外丢失、盗窃等案例屡见不鲜,而相关法律法规尚处完善阶段,玩家虚拟财产损失引发的不同程度的纠纷呈蔓延趋势。

刘鑫是某游戏门户网站的总经理,接受采访时他面对公司不时给账号被盗或装备受损的玩家进行赔偿表现得异常平静,像吃了午餐要付餐费一样。“保险?没想过。如果有,那当然是好事了!”而玩家更加麻木:“盗号,习以为常了,很多次了。”

目前的解决网游安全问题的方案是:一、网游公司给予赔偿。二、通过法律手段进行裁决。当然大多数玩家还是忍气吞声,擦干眼泪从头再来。网游公司也很无奈:“其实我们也很冤的。”

转机在绝望中产生。此时,保险公司的介入对这个,或者说这两个行业及其消费者意味着什么?

网游市场

繁荣背后有危机

在深圳某显卡品牌市场部任职的魏林华是资深玩家,他说:“我们投入一款游戏的装备通常不等,几百、几千、上万元的都有,最重要的是投入之后的那份感情。一旦丢失,那种情感打击超过物质损失。”

北京朝阳法院曾审结全国首例网络游戏虚拟财产纠纷案,原告红月玩家李宏晨胜诉,法院判令运营商对李宏晨在“红月”丢失的虚拟装备予以恢复,并返还其购买105张爆吉卡的价款420元以及交通费等其他经济损失共计1140元。原告李宏晨玩这款游戏已有两年,且在两个ID中曾拥有许多“生化武器”。2010年2月17日,他发现在其中一个ID中所拥有的装备不翼而飞,生化盔甲、腰带等装备全部丢失。虽然他与运营商多次协调,但都被拒绝。他认为这些“武器装备”是自己的财产,游戏公司有义务保管好玩家的装备。为此,他提出运营商赔偿他丢失的各种装备,并赔偿精神损失费10000元等诉讼请求。

同时,运营商赔偿的执行也是一个问题。一方面,玩家与游戏运营商对于赔偿标准存在争议;另一方面,游戏运营商出于成本考虑,也不愿采用经济补偿方式。同时,即使是非经济补偿,由于装备不是凭空产生的,它需要相当的积累,商家在赔偿时,不得不拿其它玩家的装备进行所谓的“归还”,有点拆东补西的味道。而通过法律手段解决还有一个困难,正如金山软件股份公司总裁助理张宏宏所说,在目前阶段,玩家在取证上存在一些困难,因为很多游戏很难去判断哪些物品不是你自己直接取得的。

解决之道

各方都在积极探寻

目前中国互联网网络游戏用户规模达到3.04亿,占互联网用户总数的66.5%。如此庞大的人群沉迷网络游戏,是因为游戏中可以找到现实生活中无法实现的自我价值、被认同、被尊重的感觉。一旦游戏装备被盗,往往意味着几年的体力、情感投入功亏一篑,对玩家身心健康造成不良影响,并产生一定的社会安定隐患。

在网游的虚拟世界中,玩家拥有一份“财产”已经是大多数网民习以为常的事情。随着网络游戏产业达到数百亿元的产值,虚拟财产问题就不仅仅是个人与网游公司所关注的话题了,全国人大代表、农工党中央社会服务部副部长张庆伟就向十一届全国人大四次会议递交了虚拟财产保护的议案。我国学术界对“虚拟财产”的定义则以中国人民大学法学院教授杨立新为代表,认为虚拟财产具有财产属性,并应当予以立法保护。

中国电子商务协会政策法规委员会副主任阿拉木斯则则认为,“缺乏足够法律保护的虚拟财产很容易被不法之徒非法利用,虽然饱受盗号之苦的网游厂商也在积极探索解决问题的方



全球首款网络游戏保险由阳光保险集团董事长兼总裁张维功(右)和GAMEBAR总裁孟宪明启动,张维功说:“虚拟财产也是财富,虚拟生命也有生活。我们的设计人员为这款新产品付出了民生意义上的思考,为的是让运营商和玩家更加快乐、更加安全。”孟宪明说:“这是一次伟大的合作,感谢阳光保险。”

法,但盗号现象的猖獗不是凭一己之力、一家之规所能制止的。”

但很显然,立法是一个漫长的过程,不是现实的解决之道。仅仅依靠《刑事诉讼法》关于盗窃、盗掘、非法经营和走私文物”等现实条款并不能够让人信服地完全解决网游类案件。并且目前全球还没有一个国家对于虚拟财产的保护形成明确的法规。

保险切入

对冲网游法规不完善

在上述情形之下,特别是在立法无法跟上的情况下,具备严密国家监管的保险产品对规范性还在发展过程中的网络游戏业的介入,具有某种对冲意义。它意味着虚拟财产终于从盲点中走出来,被主流的金融机构所认同。

7月6日,阳光保险集团与大型网络游戏公司游戏吧在国家游泳中心“水立方”盛大发布全球首款虚拟财产保险。这款网游保险,是在中国版权保护中心的大力支持下,针对《聚仙》网游客户专属设计,包含“游戏运营商用户损失责任险”、“游戏玩家意外保险”,并首创网游虚拟财产——“宝物银行”。“宝物银行”由版权保护中心托管,保存《聚仙》游戏数据,为保障玩家权益提供公平、公正、公开的数据基础。

“游戏吧”所在公司网元圣唐一直在思考着如何引导玩家健康游戏、绿色生活。阳光保险则在科技、人文、创新战略的引导下,积极响应证监会关于保险支持文化产业的号召。双方一拍即合,阳光保险立即组织大量专业人员展开调研,开发产品,历时9个月,推出了“网络游戏运营商用户损失责任险”。产品通过承保游戏运营商对游戏玩家的赔偿责任,转移游戏运营商的经营风险,为玩家维护自身权益提供保障。至此,游戏玩家不需再因不能得到赔偿而困扰。

该产品属于创新险种,归类为责任险,由网游公司向保险公司投保购买,按照保险合同来保障网游玩家以及自身的相关利益。比如,当网游玩家的游戏账号数据发生被盗或丢失时,

如果管理数据的游戏运营商负有责任,那么就可能需要对网游玩家进行经济赔偿,保险人则会按照保险合同约定承担相关责任,在网游运营商赔偿玩家之后,保险人再向网游运营商支付相关赔偿。

该保险险种的发布,是保险在虚拟财产领域及游戏领域内的一次重要尝试,具有里程碑式意义,为保险行业打开了一片广阔的市场,同时也奠定了阳光保险在这一领域的领军位置。

相关负责人表示,“网络游戏运营商用户损失责任险”通过承保网游运营商对网游玩家的赔偿责任,转移了网游运营商的经营风险,提高了网游运营商的服务意识,同时也为网游玩家维护自身权益提供了保障。

引入第三方

开发“宝物银行”

而当发生保险责任范围内的事故损失时,保险公司又是根据什么来勘

定包括价格认定在内的理赔,使得网游玩家的正当权益能够得到充分保障的呢?阳光保险负责研发此次“网络游戏运营商用户损失责任险”的相关负责人介绍,该款创新险种有一个很大的特点在于引进了第三方数据托管机构——版权保护中心。

财产保险中可保财产,包括物质形态和非物质形态的财产及其有关利益。以非物质形态的财产及其相关利益作为保险标的,通常是指各种责任保险、信用保险等。在虚拟财产保险这个新领域中,保险公司并非专业的数据安全专家,难以带给用户权威性的认同,而网游公司又不能既当运动员又作裁判,双方如何联手获得投保人的信任?数据安全权威机构的介入是不是势在必行?

阳光保险集团副总裁连子智给予我们的答复是:针对游戏玩家对赔偿结果存在争议的现象,本着公平、公正、公开的原则,阳光保险、网游运营商加上版权保护中心三方将共同设立“宝物银行”系统,该系统由版权保护中心托管,保存《聚仙》游戏数据,为保障玩家权益提供数据基础。版权保护中心作为独立的第三方将对游戏数据进行监督,出具独立的数据分析报告,并将该报告作为网游玩家在事故发生时确定赔偿金额的依据,而相关赔偿结果及报告也会通过系统公示。

由于引入了第三方社会监督机制,阳光保险集团建立了“游戏+保险”的行业标准,并已将“宝物银行”和产品相关流程申请知识产权保护。这将对保险同业的模仿和后续进入形成有效竞争屏障。同时,为整个游戏产业及保险产业的合作迈出了第一步,为游戏产业带来一股阳光、健康之风。

所以,赔还是不赔中国版权保护中心说了算。则由连子智进一步解释道:“所有的用户它在游戏过程里面的相关的信息其实都是在宝物银行里面。包括今天用户什么时候上线,什么时候离线,他玩了多久,什么时候进去玩,做了一些什么样的动作等等。”中国版权保护中心法律部副主任孙浩说:“一旦发生异常数据变化的时候,保护中心会出具一份数据认定的报告。相关各方可以拿着这个认定单到保险公司进行理赔。”

连子智表示,“客户利益高于一切”是阳光保险和GAMEBAR双方共同的运营理念。因此,“网络游戏运营商用户损失责任险”的上市,通过承保网游运营商对游戏玩家的事故赔偿责任以及建立公正第三方的数据安全监督机制,将可以有效转移运营商的经营风险,使其能够更好地为玩家服务。此举将为游戏用户的权益提供保障,为运营商的稳定经营提供保障。

玩家魏华说:“只要价格合理,玩家也会支持的。”

在教育培训门户网站龙巢网任职的张伟,也是一名资深玩家,同时负责网站的系统安全方面的工作,他认为,这款游戏如能完全解决上述问题,前景会非常好。但同时他也提醒,“可能对一些小网游公司吸引力还是有限,因为这毕竟会增加他们的成本;而对大的公司,无疑是一件好事。”

中国企业社会责任研究专家则认为:这一产品的推广如能有效降低网络游戏纠纷案件的发生,则是一种企业社会责任的高度体现,而不仅仅是推出了一款新的产品。

相关

保监会: 网游责任保险符合法规

据中央电视台报道,针对财产保险公司为虚拟财产提供保险,中国财产保险监督管理委员会有关负责人表示:这个保险产品符合有关法律的规定。保监会针对责任险产品采取的是报备制度,目前已经收到了阳光保险公司报送的资料并做了相关调研。中国保监会财险部产品处曹处长说:“因为网络游戏的玩家他在使用或者说玩这个游戏的时候,还是付出了真实的现金价值的,也就是说它是可有可无利益在里面的。因此我们认为它是符合保险的相关法律法规的。”

网络游戏 虚拟财产四风险

基于网络游戏的特征,和其作为新型财产的特殊性,网络游戏虚拟财产必定存在诸多的风险,一般来说,其主要风险为:

1. 网络游戏运营商终止运营产生的风险。据《2009年度中国网络游戏市场研究报告》(中国互联网络信息中心CNNIC)中的数据显示,网络游戏平均寿命是9—15个月,当网络游戏运营商终止运营后,玩家为体验游戏而预付的游戏费用往往得不到返还,更不用说其中的人物、装备、游戏货币了。当网络游戏运营商终止运营的那一刻开始,所有的网络游戏虚拟财产在现实中价值为零,即使之前可以在现实中交易得到成百上千元人民币的“极品装备”也不可能再存在价值。

2. 网络游戏虚拟财产通货膨胀的风险。例如:《水煮三国》这个网络游戏中的“水晶币”,在游戏刚开始时采用1元人民币兑换1水晶,但是后期这个价值就已经贬值到了1元人民币兑换10水晶。其次,网络游戏运营商、游戏“BUG”、黑客等等都会成为引起网络游戏虚拟财产通货膨胀的元凶。但无论是什么原因,一旦网络游戏虚拟财产通货膨胀发生,网络游戏玩家的财产必定发生贬值。前文所述的贬值,不仅仅是在游戏世界中的贬值,更是网络游戏虚拟财产和现实货币“兑价”的贬值。

3. 网络游戏账户被盗、被骗产生的风险。正常运营的网络游戏,其中某些网络游戏虚拟财产是具有一定使用价值和交换价值的。而且这种价值往往还可以在现实生活中与实物货币产生兑价,这就刺激了因为技术手段窃取玩家网络游戏虚拟物品和趁玩家疏忽骗取玩家网络游戏虚拟财产的事情大量存在。

4. 病毒。网上充斥着数百万计的病毒,木马在试图窃取各种各样网络游戏中具有现实价值的网络游戏虚拟物品;网络上的尔虞我诈也使每天众多玩家的虚拟物品受到损失,可以说这是网络游戏虚拟财产最大的风险。

(李新)

释疑

保险责任是什么?

当发生下列情况时,需要由被保险人赔偿的直接经济损失,由保险人按约定赔偿。

- (一) 账号被盗用导致游戏资料灭失,无法恢复;
- (二) 账号内虚拟财产被盗窃;
- (三) 因被保险人及其代表或雇员的过失行为导致数据丢失。

如何认定经济赔偿责任?

包括两方面:一方面是时间成本,时间成本的计算是由游戏玩家在游戏中的等级价值来确定的。各个游戏的时间成本计算标准可能不同,需根据不同游戏的实际情况确定;另一方面是实物货币购买的游戏虚拟道具,且由购买时的实际花费或报案时的重置价值,两者取低者来确定。

