

保险人信息提供义务分析

刘国胜 马辉

【摘要】 保险人说明义务和保单通俗化要求,意在通过对信息不对称的弥补来实现对投保人利益的保护,但是当投保人存在严重的决策理性瑕疵的情况下,充足、准确且易于理解的信息就达至了其决策优化助推的功能边界。犹豫期和建议义务作为弥补投保人决策瑕疵的制度应运而生,犹豫期通过赋予投保人缔约后的撤回权对投保人基于外界干扰造成的意思形成障碍所引发的非理性决策发挥补救作用,而建议义务则是通过强加给保险人提供建议的路径对投保人在信息处理和决策能力等方面的内在瑕疵进行补救,这种新制度的生成表明了一种从对信息不对称的弥补向决策能力瑕疵矫正的制度变迁趋势。

【关键词】 保险人 信息不对称 犹豫期

【中图分类号】 D922.24 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1000-2952(2016)01-0095-05

问题的提出

保险关系中交易公平的导正首要通过对信息不对称的矫正来加以实现,该种信息不对称一方面表现在投保人或被保险人垄断了缔结保险合同所必需的关于保险标的的私人信息,或者说是信息分布上的不对称,对于该种形式的信息不对称保险法通过投保人的告知义务加以化解;而另一方面的信息不对称则表现在随着格式合同的广泛应用和保险产品复杂性程度的日益提高,保险人与投保人在专业知识能力上的差距被不断拉大,投保人在专业知识理解能力上的弱势地位日趋明显,为应对该种知识性信息不对称,保险法通过强加给保险人说明义务来加以矫正,保监会早在2004年就开始推进保险合同格式条款的通俗化,以便于消费者(投保人)理解合同条款进而选择契合自身需求的保险产品。^①但是值得注意的是,随着保险交

易消费性趋势的日趋凸显,^②保险人与投保人的强弱对比日益加剧,新的投保人保护制度如保险犹豫期和保险人建议义务先后生成,这一现象表明说明义务和保单通俗化已无法有效地保护投保人的利益,其背后的原因究竟是说明义务和保单通俗化的制度实施未达预期还是其固有的制度功能缺陷所致,同时新生制度的功能和理论基础又何在?

一、投保人的决策能力瑕疵

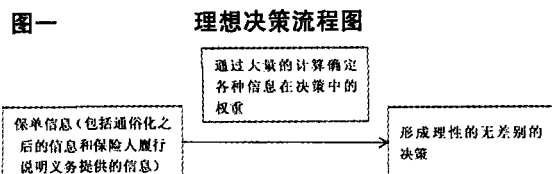
(一) 有限的信息处理能力

对信息的有效处理是理性决策的前提,在保险关系中,投保人在缔约之前会获得大量的信息(尤其是在保险人尽职履行说明义务或保单通俗化

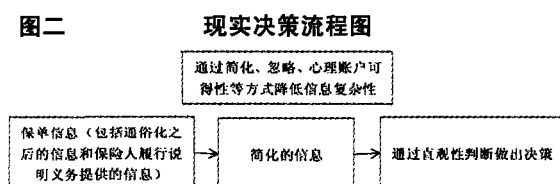
^① 参见保监会于2004年发布的《推进人身保险条款通俗化工作指导意见》(保监发[2004]33号)。

^② 曹兴权:《保险缔约信息义务制度研究》,中国检察出版社2004年版,第34页。

要求的情况下),但是人的信息处理能力是有限的,当面临大量的信息时,投保人并不会像在理想的实验环境中那样对所有的信息进行分析之后做出无偏差的理性决策(参见图一)。



现实中的具有有限信息处理能力的投保人在决策时不会通过大量计算将信息进行全面分析之后做出决策,而是会首先将信息进行简化处理,删除一些其认为无关紧要的信息,或者忽略类似信息之间的细微差别等,以减轻决策者的信息处理强度从而有利于认知控制^①(参见图二),进而做出直观性判断。



面对复杂信息时采取各种方式将信息简化以提高决策效率无疑符合人的认知体系,但是这种对信息的筛选时常会出现错误从而导致非理性决策的出现。如在面对某些风险较高的理财型保险产品时(如投资连结保险、万能保险等),事件的可得性会使得投保人忽略枯燥的数据分析而过分关注更为生动形象的描述保险产品高收益的信息;同时在面对海量信息时,投保人常常会根据自己对各种信息的看法将不同的信息放到不同的心理账户进行分析和决策从而割裂信息之间的相互关联。因而可以说,过少的信息不利于决策的理性化,但是过多的信息同样会使决策者淹没在信息噪声之中从而无法做出理性的决策。保单通俗化和说明义务的履行带来的大量信息固然可以使投保人理解保单真实内容,然则超越普通人认知和分析能力的过量信息同样会创造一种信息过载从而使投保人陷入决策困境。行为经济学的研究指出,受到信息处理能力的限制,短时间内处理过多的信息会导致信息过载,其会诱发决策者的困

惑、认知紧张以及其他认知功能失调的结果,严重影响决策质量。^②尤其需要指出的是,说明义务和保单通俗化本身即为保险人的强行性义务,这种情况下保险人是否会利用该种义务提供大量的信息以创造一种信息过载的效果来迷惑投保人亦是在对制度进行评价的时候需要考量的一个重要因素。所有的这些都表明,决策者有限的信息处理能力使得通过信息传递以推动决策理性的假定在现实中会遭遇重重困境,尤其是当这种信息传递又被信息提供者所利用以创造决策的噪音或干扰时,决策者有限的信息处理能力所导致的非理性决策就无法通过单纯的信息提供加以化解。

(二) 有限的决策理性

一方面,人的有限意志力导致决策者经常做那些明知与其长远利益相冲突的选择。如抽烟者明知道抽烟有害健康却仍可能无法戒烟,但人们通常也会采取一些措施克服有限意志力的影响,如酗酒者可能会主动参与匿名戒酒会来通过互助的方式实现戒酒。^③有限意志力表明,人在做出决策的时候会由于自身控制力的不足容易受到外界因素的影响,尤其是在面对金融产品营销人员的劝诱或突袭式销售时,有限的自控能力常使投保人作出违背自身长远利益的决策,此种现象表明理性人所假定的偏好内生已经让位于偏好外生,决策者的选择经常受到外在决策环境的影响乃至塑造,从而导致所缔结的合约并非行为人真实意愿的反应。

另一方面,乐观偏见可能会导致投保人在对自身未来风险估计不足的情况下签署长期保单从而陷入经济上的困境;再如当保险产品涉及高额收益时,对财富的渴求所引发的强烈情绪可能会使投保人忽略该产品所蕴含的风险是

① 薛裴:“基于情绪的投资者行为研究”,复旦大学博士学位论文,2005年。

② Malhotra, Reflections on the Information Overload Paradigm in Consumer Decision Making, 10 J. CONSUMER RESEARCH, pp. 436, 437 (1984) .

③ 马辉:《从信息不对称向决策瑕疵矫正的弱者保护路径变迁——基于对信息披露、撤回权与投资者适当性的考察》,《经济法论丛》2014年第1期。

否超越自身的承受能力，这种对小概率事件最好情形的过分关注同样是对理性决策的偏离。^①

有限的信息处理能力和有限的决策理性能力，意味着现实中的人在做出一些涉及大量信息处理或者重大利益的决策时，非理性决策已经成为了一种常态，具体到保险关系而言，过量的保单信息、保险人的劝诱活动再加上投保人偏好的不稳定、乐观偏见等理性瑕疵最终造成保险人说明义务和保单通俗化不但无法达到提高投保人决策理性的目的，反而有可能会在一定程度上成为决策非理性的帮凶。

二、犹豫期与建议义务：决策能力瑕疵的矫正制度

可以说，无论是保险人的说明义务还是保单通俗化要求，其着眼点均在于通过强加给专业知识能力更强的一方义务的方式来矫正保险人和投保人在专业知识上的不对等，但是此种矫正发挥效用的前提即在于一旦投保人获得并理解了保单中的专业信息，则拥有足够的理性以做出最大化自身利益的决策。然而，当现实社会中的人像从“智而强”向“弱而愚”发生转变之后，信息提供所带来的“知情决策”并不能必然引致“理性决策”，投保人的有限理性会使得其在拥有充足信息的情况下依旧会做出错误的决策。^②在投保人理性欠缺的情况下，信息和知识不对称的矫正已无法有效地保护投保人之利益，因而对投保人决策能力瑕疵的弥补成为了另外一种保护投保人利益的路径；赋予投保人犹豫期撤回权和对保险人施加建议义务，可以看做是对投保人决策能力瑕疵的补救机制。

（一）保险犹豫期——对意思形成障碍的救济

依照保监会在2000年7月25日发布的《关于规范人身保险经营行为有关问题的通知》之规定：“犹豫期”是从投保人、被保险人收到保单并书面签收日起10日内的一段时期。在犹豫期内，投保人可以无条件解除保险合同，……保险公司除扣除不超过10元的成本费以外，应退还全部保费并不得对此收取其他任何费用。此规定实质上赋予了投保人在保险合同生效之

后一定时间之内的单方无条件撤回缔约意思表示的权利，而且此种撤回权与《保险法》中所规定的投保人的任意解约权相比存在一定差别。虽然从本质上而言两者均为投保人在缔约之后的单方无条件解约权，但是两者在适用范围、权利行使期间及解约后果方面均存在差异。在适用范围方面，犹豫期撤回权仅适用于长期人身保险（包括投连险、万能险、分红保险等创新产品），而任意解除权可适用于所有类型的保险合同；在行使期限方面，犹豫期的期限为投保人收到并签收保单之后10日内，任意解除权则不受期限的限制；在解约后果方面，投保人犹豫期内提出解除合同仅需承担合同工本费即可，而在行使任意解除权的情况下，投保人则可能需要承担高昂的解约成本。

通常认为，投保人的任意解除权可以被视为投保人对受保险保障权利的放弃，因而仍然是合同自由原则在保险法领域的特殊应用，^③或者是由于缔约之后情势变更（如投保人经济状况恶化导致其无法负担保费）因而赋予投保人单方解约权。但是该解释无法适用于犹豫期撤回权，从犹豫期撤回权的实施效果来看，相比于任意解除权情形下投保人为脱离保险合同关系（尤其是长期人身保险合同）常常要承担的高昂解约成本，犹豫期为投保人提供了在缔约后一定期限内以几乎零成本脱离保险契约关系的机会，赋予投保人犹豫期撤回权的必要性基础主要在于，一方面投保人的缔约环境往往受到保险人干预（如突袭式销售、上门推销等），另一方面，保险合同的专业性亦超出了普通投保人的理解能力范围，其最终导致投保人缔约时的意思表示可能出现瑕疵，尽管此种瑕疵可能尚未严重到与欺诈、胁迫等情形相比肩的程度。

犹豫期撤回权突破了合同自由与自己责任

① [日] 星野英一著：《私法中的人》，王 闯译，中国法制出版社2004年版，第61页。

② 但是亦有学者指出有限理性产生的结果比按逻辑和计算方法行动更加合理。参见费多益：《认知视野中的情感依赖与理性、推理》，《中国社会科学》2012年第8期。

③ 肖梅花：《保险法新论》，中国金融出版社2000年版，第230页。

的传统民商法中之形式理性，转而采取一种对当事人非理性缔约行为进行弥补的实质理性矫正进路，其与德国法上的撤回权和英美法中的冷却期在制度的功能与目的上并无二致。德国《保险法》第8条、第9条规定投保人可以在收到保单后14日内以书面形式撤回合同，保险人扣除撤回之前应分摊的保费后返还剩余保费。德国《保险法》中的撤回权是德国民法典中消费者撤回权的具体化规定，撤回权的正当性基础在于谈判地位不平等、经营者劝诱等使处于精神或信息上弱势地位之消费者的意思形成受到妨碍，^①通过赋予消费者（包括投保人）缔约后的思考期限，使得消费者有机会在不受经营者影响的情况下对其关于合同订立的意思表示进行再次地审视和思考，从而在充分信息的基础上独立冷静地做出是否继续受到其意思表示以及合同约束的决定。^②与之类似的是英美法中的冷却期制度，冷却期的设定主要是基于消费者在“狂热”的状态下会做出其在“冷静”状态下不会做出的决策，因而通过冷却期制度赋予消费者在冷静的状态下重新考虑自己的决策以帮助消费者实现自身的“真实”偏好。^③

（二）保险人建议义务——对内在决策瑕疵的弥补

传统的保险立法中，保险人没有向投保人主动提供建议的义务，但是在以保护保险消费者利益的潮流影响下，保险人的建议义务逐渐开始在各国保险法中得以确立。德国法中的保险人建议义务最早起源自德国的司法实践活动，司法实务中当保险人具有专业优势之地位且无法合理期待相对弱势之投保人能够独自做出正确判断时，法院即认为保险人具有一个提供建议之适当缘由。而在2008年《保险合同法》修订的过程中，德国立法者仿照欧盟保险中介人指令中的保险中介人咨询建议义务将保险人的建议义务正式纳入立法。^④依据德国《保险合同法》（2008）第6条之规定，在保险合同订立前，保险人应站在投保人角度、根据投保人的实际情况、结合保险合同的复杂程度及性质，并在对投保人需求和风险进行认真评估的基础上，向其提供适当的书面建议，并详细说明建议理由。^⑤英国在判例

中同样确立了保险人的建议义务，其规定保险人应对投保人的需求和自身承受能力进行分析，在此基础上向投保人提供建议并说明特定保险产品与其需求的匹配性。^⑥我国保险人的建议义务为保监会通过其监管文件所创设，保监会在其2009年发布的《关于进一步加强投资连结保险销售管理的通知》第6条规定：投资连结保险销售人员需与客户共同完成对客户财务状况、投资经验、投保目的，以及对相关风险的认知和承受能力的分析，评估客户是否适合购买所推介的投资连结保险产品，并将评估意见告知客户，双方签字确认。如果客户评估报告认为该客户不适宜购买，但客户仍然要求购买的，保险公司应以专门文件列明保险公司意见、客户意愿和其他需要说明的必要事项，双方签字认可。

从建议义务的履行方式上来看，其与说明义务和保单通俗化相仿，均是通过将特定信息传递给投保人以实现其制度功能。然则建议义务模式下所提供的信息与说明义务和保单通俗化所传递的信息具有本质上的差异，说明义务和保单通俗化所提供的信息为投保人进行决策的基础性信息，或者说是一种原始的未加工的信息，投保人在决策时仍然面临极为繁重的信息处理成本；而在建议义务模式下，保险人是在主动获取投保人私人信息的基础上结合自身的专业知识提供决策备选项，投保人无需再对信息进行加工而只需作出是否接受保险人建议的判断，此种模式大大降低了投保人的决策成本。

从制度设计的目标来看，建议义务与犹豫期、说明义务和保单通俗化均以投保人的利益

① 王洪亮：《消费者撤回权的正当性基础》，《法学》2010年第12期。

② 张学者：《消费者撤回权制度与合同自由原则——以中国民法法典化为背景》，《比较法研究》2009年第6期。

③ Mario J. Rizzo, Douglas Glen Whitman, *The Knowledge Problem of New Paternalism*, 2009 B. Y. U. L. Rev. pp. 915—916 (2009) .

④ 廖伯钧：《初探二〇〇八年德国新保险契约法——以保险人咨询建议义务为中心》，《法学新论》2010年第23期。

⑤ 任自力：《德国2008年〈保险合同法〉变革透视》，《政法论丛》2010年第5期。

⑥ 肖和平：《保险法诚实信用原则研究》，法律出版社2007年版，第231页。

保护为目的，但是在路径选择方面，说明义务和保单通俗化是为投保人提供更加易于理解的信息，犹豫期则是为投保人提供不受外界的决策时空条件，其均构建在投保人是自身最大利益判断者这一假定的基础上，因而通过提供决策基础的信息和不受干扰的决策环境来推动投保人的意思自治得以充分发挥。而建议义务创设的基础则在于投保人的理性瑕疵必然会导致其在决策时犯错，保险人超然的专业知识和理性能力使得其相较于投保人能够在花费较低决策成本的情况下避免决策失误，因而强加给保险人在特定情形下主动为投保人提供建议的义务。

结 语

犹豫期和建议义务的出现印证现代社会中法律人像从“智而强”向“弱而愚”转变的一种新态势，即从信息上的弱者向决策上的弱者变迁，单纯的信息提供已经无法为决策能力上的弱者提供更多的保护，制度上的回应也从单纯的对信息不对称的矫正向对决策能力瑕疵的弥补发生转变。需要指出的是，保险法领域对于决策能力瑕疵的制度性回应并非特例，当决策能力的瑕疵会导致成本高昂的决策失误时，

对此种决策失误的预防也就成为规则创设的应有目的，这种预防性的避免决策失误的规则已经开始在金融交易领域大量出现，如在证券市场中为预防投资者暴露于过大风险之下的投资者适当性规则，要求金融机构必须确保其所推荐或出售的证券应当适合该投资者的投资目标与风险承受能力；在理财产品销售领域，同样出于避免客户决策损失的风险匹配原则，要求商业银行在主动对客户的风险承受能力进行评级之后只能向客户销售风险评级等于或低于其风险承受能力评级的理财产品。可以预料的是随着金融创新步伐的推进，投资者、投保人等与金融机构之间在决策理性方面的差距会被不断拉大，而通过制度上的创新以对这种决策上的弱势主体进行保护将会成为金融领域一项长期而艰巨的任务。

本文作者：刘国胜是伊犁师范学院法学院副教授，中国新疆与周边国家合作发展研究中心法律研究所主任，法学博士；
马辉是扬州大学法学院副教授
责任编辑：赵俊

An Analysis of the Insurer's Obligations to Provide Information

Liu Guosheng Ma Hui

Abstract: The insurer's explanation obligation and the simplification requirement of insurance policies are employed to protect the interests of the policyholder through rectifying the information asymmetry. However, when the policyholder has severe rational flaws in decision-making, the abundant, accurate and comprehensible information then reaches its limits of function in promoting his/her decision optimization. Hesitation period and recommendation obligations come into being as rules for correcting the flaws in decision-making. Hesitation period provides the policyholder with the revocation rights after signing the contracts which will exert a remedial function towards the will formation obstacles of the policyholder generated by external interference, while the recommendation obligation imposes the obligation of providing advice for the policyholder to remedy the policyholder's internal flaws in his/her information processing and decision-making capacities. The appearance of these new rules demonstrates the institutional transforming trend from making up for information asymmetry to rectifying decision-making flaws.

Keywords: policyholder; information asymmetry; hesitation period