

學術
研究

中国保单持有人 利益保护制度研究

ZHONGGUO BAODAN CHIYOUREN
LIYI BAOHU ZHIDU YANJIU

徐慧丹 著



西南财经大学出版社

Southwest University of Finance & Economics Press

公共物品是使所有消费者都得益而
市场不是供给不足就是供给没有供给的
物品。公共物品具有非排他性和非竞争
性的特征。因此，公共物品的提供者不
能排除他人对该物品的享用。[搭便车]
问题就产生了。保险监管也有着公共品
的特性。保险市场上的保单持有人和保
险公司都希望有人能提供一定的保险监
管促进保险市场的有效运行。但没有人
愿意为之付费，因为你付费建立的监管
制度将使未付费的他人受益。而如果不
人建立了监管制度，你不必付费就可以
从中获益。因此，保险监管的非排他性
导致社会公众的有效需求得不到满足，
最终只能由政府提供相应的保险监管机
制来满足社会需求。

徐女士所述，由于市场体系固有的缺
陷和市场失灵的存在，以及保险的公众
性和社会性的特征，为维持保险市场的
正常运行秩序，客观上需要政府对保险
市场进行监管。

學術
研究

中国保单持有人 利益保护制度研究

ZHONGGUO BAODAN CHIYOUREN
LIYI BAOHU ZHIDU YANJIU

徐慧丹 著



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

图书在版编目(CIP)数据

中国保单持有人利益保护制度研究/徐慧丹著. —成都:西南财经大学出版社, 2012. 6

ISBN 978 - 7 - 5504 - 0652 - 0

I. ①中… II. ①徐… III. ①保险单—保险制度—研究—中国
IV. ①F842. 4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 102452 号

中国保单持有人利益保护制度研究

徐慧丹 著

责任编辑:汪涌波

助理编辑:江 石

装帧设计:穆志坚

责任印制:封俊川

出版发行	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址	http://www.bookcj.com
电子邮件	bookcj@foxmail.com
邮政编码	610074
电 话	028 - 87353785 87352368
照 排	四川胜翔数码印务设计有限公司
印 刷	郫县犀浦印刷厂
成品尺寸	148mm × 210mm
印 张	6.875
字 数	200 千字
版 次	2012 年 6 月第 1 版
印 次	2012 年 6 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978 - 7 - 5504 - 0652 - 0
定 价	28.00 元

1. 版权所有,翻印必究。

2. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。

摘要

商业保险经营的负债性、长期性以及社会影响的广泛性,决定了作为债权主体以及保险产品需求者的保单持有人与保险公司经营具有内在的利益关系。保护保单持有人利益既是国际保险业发展的主要趋势,也是保险监管的根本目的,是各国政府普遍关注的重要课题。在任何一个国家保险业的发展历程中,保单持有人都发挥着不可或缺的推动作用。然而从我国保险市场的现实情况来看,侵害保单持有人利益的现象却时有发生。如何切实保护广大保单持有人的利益,保证我国保险市场的健康可持续发展是一个重要的理论和实践课题。

本书在借鉴国内外学者已有研究成果的基础上,主要通过理论研究、案例分析、博弈分析、国际比较等方式,从外部法律、内部治理、自我保护三大维度,初步构建了我国保单持有人利益保护制度。

本书共分七个部分,其内容简述如下:

导论 本部分总结了研究的背景和意义、文献综述、论文的研究框架及研究方法,相关概念界定、文章研究的主要创新点与不足等。

第一章 保单持有人利益保护的理論溯源。本章主要阐述了消费者保护与附合契约理论、公共利益理论与代表性假说、

利益相关者理论，从不同理论角度出发，说明了保单持有人利益保护的必要性和重要性。

第二章 中国保单持有人利益保护的历史演进及现行制度分析。本章首先对我国保单持有人利益保护的历史演进进行了梳理，其次，分析了我国现行保单持有人利益保护的制度安排及不足。

第三章 中国保单持有人利益受损的表现及制度分析。本章通过一些相关案例分析了保险市场上不同主体（尤其是保险公司及保险中介者）对保单持有人利益的可能侵害，并阐述了保险监管机构等监管主体监管乏力对保单持有人利益保护的可能影响，最后探讨了我国保单持有人利益受损的深层次的制度根源。

第四章 保单持有人利益保护的国际经验及启示。本章对英、美、德、日等保险业发达国家的保单持有人利益保护进行了分析，旨在为我国保单持有人利益保护的制度建设提供有益的借鉴和启示。

第五章 保单持有人利益保护的博弈分析。本章应用博弈论和信息经济学，分析了保险市场上三大主要参与主体即保险公司、保险监管者、保单持有人之间的博弈关系。通过实证分析得出：为保护保单持有人的利益，应加强诚信体系建设，减少保险市场的信息不对称，发挥非政府监管的重要补充作用以及建立对监管者的激励约束机制。

第六章 中国保单持有人利益保护的制度设计。在本书前文研究的基础上，首先，本章结合我国国情，提出保单持有人利益保护应体现公正、安全、稳定、秩序的目标；其次，从正式制度与非正式制度两个方面探讨了现阶段我国保单持有人利益保护的制度约束；最后，从外部法律制度、内部治理以及自我保护三个维度分析和探讨了完善中国保单持有人利益保护制

度的对策，其侧重点在于通过制度重构完善保险公司外部管制和保险公司内部治理结构，以强化对保单持有人利益的制度保护。

本书的主要创新包括：

第一，应用多学科交叉理论知识与经验研究成果，首次较为系统地探讨了保单持有人的利益保护问题，初步构建了中国保单持有人利益保护的理论框架，探索设计了适合我国国情的保单持有人利益保护制度。

第二，本书对保险市场上的三大主要参与主体——保险监管机构、保险公司以及保单持有人之间的关系进行了较为系统、详尽的博弈分析，通过博弈结果得出了几点有意义的结论。

第三，本书从保单持有人参与公司治理的必要性及路径选择两方面，尝试性地探讨了保单持有人参与保险公司治理机制。

第四，本书在查阅了大量外文文献的基础上，对英、美、德、日等保险业发达国家的保单持有人利益保护制度进行了较为深入地比较分析借鉴，拓宽了我国保单持有人利益保护研究的广度和深度。

此外，本书提出了一些新的观点。笔者认为，当前我国保单持有人利益受损的根本原因在于制度缺陷，包括立法制度、行政监管制度、市场环境培育制度以及公司治理制度等；应建立保单持有人的申诉补偿机制以确保其利益受损时进行申诉以及获得合理的补偿；应建立外部法律制度、内部治理、自我保护三位一体的保护框架，多维度构建我国保单持有人利益保护的体系；等等。

关键词：保单持有人 利益保护 制度

Abstract

Commercial insurance operation has the characteristics of liabilities, long – term period and extensive influence on society, which decides the inner relation between insurance operation and policyholders who are both the creditors and the consumers of insurer. To protect the policyholders' interests is not only an international trend but the cardinal goal of insurance supervision. Policyholders are taking an impelling role in the process of any country's insurance development. However, looking inside the practices in our country's insurance market, we can see many cases that policyholders' interests are infringed. Thus, how to sufficiently protect the policyholders' interests and to ensure the healthy and sustainable development of our insurance industry is an importantly theoretical and practical subject.

Learning from the existed researches at home and abroad, the book adopts various methods like theoretical researching, cases analysis, gambling analysis, and comparing foreign experiences, for the aim of constructing the institution of protecting policyholders' interests in our country from the perspective of external supervision, internal governance and self protection.

This book is composed by seven parts. Chapter I serves as an

introduction which is concerned with such areas as the aim and significance of this book, literature review, analytical framework, methodology, as well as contribution and deficiency. Chapter II is theoretical perspective on protection of policyholders' interests. Reviewing the related theories of policyholders' protection, this part gives attention to the theories of consumers' protection and cohesion contract, public interest theory and stakeholders theory, and demonstrates the necessity and importance of protecting policyholders' interests. Chapter III is the analysis of the history and status quo of Chinese policyholders' protection and its institution, including inadequacy in insurance law, insurance supervision, insurance governance structure and lack of self-protection awareness of policyholders. Chapter IV concerns with the performances that other parties (especially the insurers and insurance intermediaries) in China's insurance market trespass on policyholders' interests. It also includes the analysis on deeper systematic cause why policyholders' interests are trespassed. Chapter V is about international comparison. This part laterally compares the institutions of policyholders' protection in US, UK, Germany and Japan, in order to provide useful experience for us. Chapter VI is the game analysis of policyholders' protection. This part adopts game theory and information economics to build different gaming models among insurer, insurance supervisor and policyholder. These models are to help to conclude that, in order to well protect the policyholder's interests, we should do our best to emphasize the construction of credit system, decrease information asymmetry, and bring insurance supervisors into full play. Chapter VII is the institutional design of policyholders' protection in China. Based on these theoretical and empirical results, this part puts forward to the aims of policyholders' protection. Then it starts from the

perspective of external law system, internal governance and self protection to discuss how to perfect the institution of protecting policyholders' interests in China.

The contributions of this book are as follows: The first contribution is on the analysis framework in this field. By applying various theories, the book tries to establish economic analytical framework combined theory with practice for the institution of protecting policyholders' interests in China. Secondly, the author gives systematic and detailed analysis on gaming of three parties including insurer, supervisor and policyholder, and puts some meaningful conclusions. Thirdly, the author analyzes the necessity of policyholders participating in insurer's governance, and tries to build a model for their participation. Fourthly, the author compares the institutions of policyholders' protection in four main advanced countries including US, UK, Germany and Japan, which extends the depth of researches. Finally, the author also puts forward to some new points of view. It presents that we should create some conditions for policyholders to participate in corporate governance of insurers. Now the root reason of insufficiency in protecting policyholders' interests is the deficiency in system such as law system, supervision system, market system and corporate governance system. It is necessary to build a special policyholders' protection committee which involves in the representatives of policyholders, supervisors and law experts. We should build an overall protection framework from aspects of external supervision, internal governance and self protection.

Key Words: Policyholder Protection on Interests Institution

目录

0	导论 / 1
0.1	研究的背景 / 1
0.2	文献综述 / 3
0.2.1	国外研究现状 / 3
0.2.2	国内研究现状 / 6
0.3	研究的意义 / 10
0.4	论文的结构框架及研究方法 / 12
0.4.1	结构框架 / 12
0.4.2	研究方法 / 15
0.5	相关概念界定 / 16
0.6	研究的创新与不足 / 19
1	保单持有人利益保护机制的理论溯源 / 21
1.1	消费者保护与附合契约理论 / 21
1.1.1	消费者保护主义 / 21
1.1.2	附合契约理论 / 25

1.2	保险监管与保单持有人利益保护的相关理论 /	30
1.2.1	保险监管的相关理论 /	31
1.2.2	保险监管对于保单持有人利益保护的必要性分析： 基于市场失灵的视角 /	35
1.3	利益相关者理论与保单持有人利益保护 /	41
1.3.1	利益相关者理论概述 /	43
1.3.2	利益相关者理论对于保护保单持有人利益的理论 意义 /	45
1.4	本章小结 /	46
2	中国保单持有人利益保护的历史演进及现行制度 分析 /	47
2.1	中国保单持有人利益保护制度的历史演进 分析 /	48
2.1.1	保险业初建时期的保单持有人利益保护 /	48
2.1.2	保单持有人利益保护的起步阶段 /	49
2.1.3	保单持有人利益保护的发展阶段 /	51
2.1.4	保单持有人利益保护的逐步改善阶段 /	53
2.2	中国保单持有人利益保护的现行制度安排及缺失 /	54
2.2.1	中国保单持有人利益保护的现行制度安排 /	54
2.2.2	中国保单持有人利益保护现行制度的缺失 /	63
2.3	本章小结 /	66

3	中国保单持有人利益受损的表现及制度分析 /	67
3.1	中国保单持有人利益受损的表现形式及案例分析 /	67
3.1.1	保险公司侵害保单持有人利益的表现形式及案例分析 /	68
3.1.2	保险中介者侵害保单持有人利益的表现形式及案例分析 /	76
3.1.3	保险监管机构等监管主体监管乏力对保单持有人利益保护的影响 /	79
3.2	中国保单持有人利益受损的制度根源 /	81
3.3	本章小结 /	87
4	保单持有人利益保护的 国际经验及启示 /	88
4.1	美国保单持有人利益保护的制度安排 /	89
4.1.1	以保单持有人利益保护为核心的保险监管目标 /	89
4.1.2	有效的市场行为监管维护了保单持有人的合同利益 /	90
4.1.3	严格的偿付能力监管是保单持有人利益的安全保护网 /	93
4.1.4	多元化的非官方监管为保单持有人的利益保护建立了有效的社会监督网 /	95
4.2	英国保单持有人利益保护的制度借鉴 /	96
4.2.1	英国的保险合同法改革与保单持有人利益保护 /	96
4.2.2	英国的保险业监管与保单持有人利益保护 /	98

- 4.2.3 英国的金融申诉审查员制度与保单持有人利益保护 / 103
- 4.3 德国保单持有人利益保护的借鉴 / 105
 - 4.3.1 德国的保险合同法改革与保单持有人利益保护 / 105
 - 4.3.2 德国的保险业监管与保单持有人利益保护 / 107
- 4.4 日本保单持有人利益保护的制度变革 / 111
 - 4.4.1 转变保险监管理念, 注重对保单持有人利益的保护 / 112
 - 4.4.2 成立保单持有人保护公司 / 115
 - 4.4.3 保险同业协会在保护保单持有人利益中的重要作用 / 118
- 4.5 国外发达国家保单持有人利益保护的启示与借鉴 / 120
 - 4.5.1 较为完善的法律体系的构建 / 120
 - 4.5.2 专门的保单持有人利益保护机构的设立 / 122
 - 4.5.3 保单持有人投诉处理机制的建立 / 123
 - 4.5.4 行业自律机制的强化 / 123
 - 4.5.5 保险保障基金的作用发挥 / 124
 - 4.5.6 消费者的教育 / 124
- 4.6 本章小结 / 125
- 5 保单持有人利益保护的博弈分析: 基于三方的视角 / 126
 - 5.1 保险市场上的博弈关系 / 126

5.2	保险监管机构与保险公司之间的博弈 /	129
5.2.1	保险监管者与保险人之间的完全信息静态博弈 /	129
5.2.2	保险监管者与保险公司之间的不完全信息静态 博弈 /	131
5.3	保险公司与保单持有人之间的博弈 /	134
5.3.1	保险公司与保单持有人之间的一次性博弈 /	134
5.3.2	保险公司与保单持有人之间的重复博弈 /	136
5.4	保险监管机构与保单持有人之间的博弈 /	137
5.5	一些有意义的结论 /	140
5.5.1	培育诚信经营的企业文化 /	140
5.5.2	完善信息披露制度 /	141
5.5.3	完善保险监管结构 /	142
5.5.4	建立有效的监管激励和约束机制 /	143
5.6	本章小结 /	144
6	中国保单持有人利益保护的制度设计 /	145
6.1	保单持有人利益保护的目标 /	146
6.2	我国保单持有人利益保护的制度约束 /	149
6.2.1	正式制度 /	150
6.2.2	非正式制度 /	152
6.3	我国保单持有人利益保护的法制建设：制度设计的 核心 /	155
6.3.1	我国保单持有人利益保护立法制度的完善 /	155

6.3.2	我国保单持有人利益保护的行政监管制度优化 /	159
6.3.3	我国保单持有人利益法律保护的支撑制度构建 /	166
6.4	中国保单持有人利益保护的公司内部治理制度 构建 /	173
6.4.1	保单持有人参与保险公司治理机制探讨 /	173
6.4.2	强化诚信合规管理,健全我国保险公司内控制度 /	179
6.5	中国保单持有人利益的自我保护制度构建 /	182
6.5.1	保单持有人利益自我保护的必要性 /	182
6.5.2	保单持有人利益自我保护的制度设计 /	184
6.6	本章小结 /	186
参考文献 /		187
后记 /		201
致谢 /		203

0 导论

0.1 研究的背景

保险市场在一国的经济发展中起着至关重要的作用，因为作为金融业三大支柱之一的保险业具有经济补偿、资金融通和社会管理的功能。保险市场的发展离不开保单持有人，作为保险产品的需求者以及保险公司的主要债权人，保单持有人是保险市场上最重要的组成部分。然而，由于保险市场失灵（如信息不对称、外部性等）以及各种机会主义行为的存在，保单持有人在市场各方的行为博弈中始终处于相对弱势地位。如果保单持有人的利益得不到保护，而某些保险市场主体却通过不规范的行为获取不正当或不合理的利润，则这个市场的发展就会缺乏赖以支撑的基础，并将危及整个保险业的发展。

近年来，保护保单持有人的利益成为了国际保险业发展中的一大走向。首先，为了让保单持有人能够理解复杂难懂的保险合同，各国立法不仅要求保险人须尽说明解释义务，而且要求保险人应当将保险合同通俗化。如美国的大多数州的保险立法均要求保险人所提供的保险单必须通俗易懂，否则，不得对外签发。其次，缓和了保单持有人的严苛的告知义务，废除原

先的“主动告知主义”为“询问告知主义”。再次，对于保险人从保险合同缔结前的询问、说明到保险事故发生后的理赔等一系列程序的义务更加系统和完善。最后，许多国家还专门制定了针对保单持有人利益保护的律。这些趋势表明保单持有人利益保护已经成为了国际保险业发展的潮流动态。

从我国来看，自保险业恢复以来，我国保险业一直保持着快速发展的势头，1980—2010年间国内保险业务收入的平均增长率为31.8%。^①经过30多年保险市场的培育和发展，我国保险公司的竞争力日益增强，发展规模逐步壮大，业绩稳步增长，已成为推动国民经济不断发展的重要力量。然而，与国外已发展几百年的保险业相比，我国保险业仍显稚嫩，仍处于初级阶段，还存在诸多问题。在保险业发展的初期，盲目的规模扩张以实现保费收入的快速增长的冲动导致了我国保险业面临负债积累过快、保险公司资本金不足的情况，降低了保险公司的偿付能力，从而危害到保单持有人的根本利益。此外，在现阶段的保险市场上，存在着许多不合理、不规范的市场行为：一些保险人为追求自身利益拟定意思表示模糊的保险条款，甚至任意克扣保单持有人交纳的保费，在保险事故发生后以各种理由推脱赔付责任或拖延赔付时间；保险中介者为获得更多手续费隐瞒、误导甚至欺诈骗保单持有人，等等。这些行为在损伤保单持有人利益的同时，也损伤了保单持有人对保险业的信任程度，不利于保险业的可持续发展。曾有一项调查显示，绝大多数消费者对保险的购买过程满意度较低，有31%的消费者认为保险代理人过于纠缠，有26.2%的消费者认为保险代理人对保险条款的解释不清楚，而有8.9%的消费者有过退保行为，其中有

① 根据各年度《中国保险年鉴》中的数据整理计算得出。