网络投保法律风险探究

■ 文·李晓丹

保险合同是指投保人与保险人约定保险权利义务关系的协议。网络的发展对商业交易产生了显著的变革作用，推动了保险合同签订场所、签订方式的变更，一大批网络投保消费者应运而生。与此同时，与网络投保相关的法律问题也由此出现，例如投保人的如实告知义务如何体现、免责条款明确说明义务如何履行等等。为此，笔者结合《保险法》等相关法律条文，简要探究了网络投保中的法律风险，以期为网络投保的良好发展提供参考。

截至2020年年底，中国网民规模达到9.89亿。互联网改变着我们各行各业的业态，引起了各个产业的变革和改进，保险业也不例外，最为典型的就是电子保单的兴起。电子保单的实施完成了投保全流程最后一公里的闭环，为网络投保的高速发展提供了有利条件。网络投保作为一种线上的保险合同订立方式，具有与传统保险投保方式同等的法律效力。

大数据下网络投保的优势

新技术的快速发展提升了保险服务的便捷性和可获得性，为保险业更好地触达、服务及优化消费者的保险体验发挥了积极作用，为网络保险的发展提供了有力的



技术支持。互联网、云计算、大数据、物联网、车联网、人工智能等保险新科技的兴起，重塑着整个保险行业的面貌。

科技引领保险业的发展，推动保险业的变革。保险新科技的广泛应用，使保险公司对客户进行评价、甄选的新模式有了新办法。大数据、云计算、人工智能等新科技在保险业应用广泛，涵盖了官网、微博、微信、综合电商等多样化的互联网创新营销模式，通过利用现有数据为支撑，开发个性化的保险产品。通过整合现有数据挖掘，引入外部有用数据，利用大数据技术为客户进行画像，实现精准营销，提升互联网用户体验。

网络投保的法律风险

使用互联网进行投保虽然拥有诸多优势，有利于保险公司的发展，但也容易产生违法违规的现象。在客户投保时，保险公司主要通过用户填写的信息识别和判断被保险人风险。由于了解的信息有限，存在一定逆选择和诈欺风险。通过对网络投保流程的设计可减少法律风险的发生，保护合同双方主体的基本权益。对于网络投保中常见的保险公司说明义务等问题，利用新科技手段可有效地将风险降到最低。

一、大数据下的网络信息安全风险

由于网络投保的现实环境，投保人的大量客户信息均在网络中填写，更容易造成投保人信息的泄露与攻击。网络投保的保险产品销售渠道多以一些网络中介销售平台为主，这些流量平台掌握大量的客户信息流量及投保人的个人信息，营销资质良莠不齐，更容易出现滥用和泄露客户信息的风险。

二、投保人信息真实性的确认

互联网保险合同当中保险人与投保人信息更加不对称,因此最大诚信原则对投保人身份的确认提出了新的要求。在网络投保中，有可能出现利用他人信息在他人不知情的情况下进行投保的情况。另一方面，投保客户的真实性也隐藏着很大的法律风险。网络投保催生了越来越多的险种，很多保险产品甚至不需要投保人和被保险人的电子签名，很容易被犯罪分子钻漏洞，利用网络保险进行欺诈。同时，因为网络投保需要保证投保人的隐私，如果投保人使用虚假信息购买保险，保险公司也很难查证，容易埋下隐患，日后有可能导致利益损害和理赔纠纷。

三、保险公司免责条款明确说明义务的履行

保险公司免责条款明确说明义务面临着举证难等问题，网络投保区别于传统的线下销售，线上的投保流程操作缺乏与投保人面对面的沟通与交流，在解释免责条款中存在一定难度，证据难以进行固定保全。在我国实际发生的争议纠纷中，对于免责条款提示举证问题，法院更加倾向于做出有利于投保人、被保险人一方的解释。因此，在网络投保过程中，保险人尤其应注意保险公司免责条款明确说明的义务履行，如明确说明的方式、途径，保留其已履行保险责任及相应的明确说明义务的电子证据。

四、保险合同如何确认有效的问题

在网络投保中，是否可依据电子保单送达来确认保险合同成立并有效。根据《合同法》第十六条的规定：“要约到达受要约人时生效。采用数据电文形式订立合同，收件人指定特定系统接收数据电文的，该数据电文进入该特定系统的时间，视为到达时间。”“特定系统”是否可认定为投、被保险人的手机、邮箱或保险公司的APP有待商榷。对于一些短期产品，可考虑设计更进一步的投保人“确认反馈”机制来保证电子保单的送达有效。

法律风险防范及改进建议

一、构建诚信健康的互联网生态体系

网络投保的发展离不开互联网技术的支持，构建诚信健康的互联网生态系统至关重要。加大诚信体系宣传与普及，通过保险公众宣传、新闻报道、与消费者沟通等多种形式，为网络投保创新发展提供良好稳定的法制环境。同时，用规则改

变习惯，通过网络投保流程的引导，帮助消费者熟悉和习惯投保过程；持续优化服务，在操作简单、安全可靠方面下功夫，让消费者更加方便满意，从而逐渐引导消费者改变购买习惯，增加主动投保比例。

二、推动新技术手段管控风险

推动新技术的创新，如人脸识别、指纹等形式核实投保人信息。对于投保人信息真实性的问题，可采用实名认证与电子签名共同使用的方式，实名认证首先需要在投保页面输入投保人身份证号、姓名、手机号、地址等必填信息，并上传本人身份证件正反面图片，之后调用摄像头进行头像的拍摄，这是投保人身份实名认证的第一步。之后，在保险费支付环节，要求使用投保人本人的银联卡进行银联页面的在线验证，确保保费为本人账户缴纳；最后，采用绑定本人的手机验证码验证并回填验证码的方式，划账后进行电子签名确认。

《电子签名法》第十三条规定："电子签名同时符合下列条件的，视为可靠的电子签名：(一)电子签名制作数据用于电子签名时，属于电子签名人专有；(二)签署时电子签名制作数据仅由电子签名人控制；(三)签署后对电子签名的任何改动能够被发现；(四)签署后对数据电文内容和形式的任何改动能够被发现。"第十四条规定："可靠的电子签名与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。"因此，进行实名验证和银行卡认证后，能够满足电子签名可靠的要求，投保人电子签名的法律效力毋庸置疑。

三、加强免责条款说明的履行方式

投保时对于保险合同条款，应当按照不同的部分，利用系统设计要求保险合同每个部分具有强制的阅读时长，关键性条款要黑体加粗处理，引起投保人注意，并对免责事项单独提供《免责事项说明书》提示投保人进行阅读，阅读页面应有扩展的相关解释、案例说明以及客户电话或在线客服链接的提示，如投保人有疑问可直接进行咨询。阅读完毕后，要求投保人用电子屏抄写"我已阅读并充分理解以上保险条款内容，保险人已明确说明其免除责任的条款内容及法律后果。"

保险法司法解释二第十二条规定："通过网络、电话等方式订立的保险合同，保险人以网页、音频、视频等形式对免除保险人责任条款予以提示和明确说明的，人民法院可以认定其履行了提示和明确说明义务。"因此，上述进行说明和解释的方案流程是可以被法律认可有效的，能够保证投保人理解格式条款内容，也确保了保险公司有效履行说明义务。

四、建立反馈机制，确认合同送达

反馈机制可以通过相关系统人工反馈加电话回访确认的方式来进行，首先是电子保单自动发送投保人邮箱及APP时，应发送短信进行提示，并提供相关保单号提示客户也可在官网进行下载。对于邮箱投递的，应要求投保人提供回执。对于APP投递的，可设立一个确认收到保单的按钮。对网站自行下载的，则通过手机验证码方式验证，留存下载的记录信息。如果保险公司系统未收到投保人反馈，则进行人工电话提示，并要求再次反馈。这样电子保单可以确认送达并生效，免于对此方面引发纠纷。

互联网保险的特征在于销售过程线上化，提升保险销售效率，更快地打开行业潜在空间。由于打破了分支机构地域的限制，使得更多竞争主体参与到互联网保险的建设中。保险公司科技能力的比拼将成为今后几年行业发展的主基调，成为保险业未来竞争的新平台。未来创新和融合的发展之路，是保险业实现高质量发展的重要抓手。

相信在不久的将来，加速互联网与现行法律法规的融合，通过与物联网、云计算、大数据、区块链、人工智能等新技术的结合，互联网保险将会打开一个崭新的保险新世界，给人们带来前所未有的新体验。

李晓丹：对外经济贸易大学法学院高级课程研修班学员