

QUYỀN LỢI CỦA NGƯỜI MUA BẢO HIỂM NHÂN THỌ

BENEFITS OF THE LIFE INSURANCE BUYER

Ths. Nguyễn Thị Thúy Kiều

Khoa lý luận chính trị

SĐT: 0939623438

Email: nguyenthithuykiieu@mtu.edu.vn

Tóm tắt:

Bảo vệ người mua bảo hiểm nhân thọ là một vấn đề quan trọng, góp phần đảm bảo cho quyền lợi của họ được bảo vệ một cách tối ưu nhất, đáp ứng được nhu cầu của người tham gia bảo hiểm, từ đó thúc đẩy thị trường bảo hiểm nhân thọ phát triển mạnh mẽ tại Việt Nam.

Từ khóa: bảo hiểm nhân thọ, quyền lợi bảo hiểm, hợp đồng bảo hiểm

Abstract:

Protecting the buyer of life insurance is an important issue, contributing to ensuring their benefit are protected in the most optimal way, meeting the needs of the participant, thereby promoting the life insurance market development in Vietnam.

Keywords: Life insurance, policy benefit, insurance contract

1. Đặt vấn đề

Thị trường bảo hiểm nhân thọ mặc dù đã xuất hiện từ rất lâu, nhưng hiện nay hoạt động của doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ (DNBHNT) vẫn còn hạn chế. Để DNBHNT hoạt động mạnh trên thị trường cần phải có sự tham gia của nhiều người mua bảo hiểm, và muốn có được nhiều khách hàng thì việc bảo vệ quyền lợi hợp pháp của người mua bảo hiểm là cần thiết và phù hợp với tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế hiện nay. Nếu người mua bảo hiểm được bảo vệ và chăm sóc một cách hiệu quả thì số lượng người mua bảo hiểm ký kết hợp đồng BHNT sẽ ngày càng nhiều, và thị trường BHNT sẽ ngày càng phát triển. Chính vì vậy, vấn đề bảo vệ quyền lợi người mua BHNT phải được đặt lên hàng đầu và pháp luật phải quy định cụ thể để bảo vệ quyền lợi cho họ.

2. Nội dung

2.1 Quyền lợi người mua bảo hiểm trong bảo hiểm nhân thọ

“Quyền lợi là quyền được hưởng những lợi ích nào đó về vật chất, tinh thần, chính trị, xã hội...”[5]. Với khái niệm này, quyền lợi được hiểu là quyền mà một chủ thể được hưởng một lợi ích vật chất hay tinh thần nào đó. Trong Luật Kinh doanh bảo hiểm và các quy định điều chỉnh quan hệ bảo hiểm không đưa ra một khái niệm cụ thể mang tính pháp lý về quyền lợi của người mua bảo hiểm. Luật Kinh doanh bảo hiểm chỉ đưa ra khái niệm về quyền lợi có thể được bảo hiểm [3].

Trong quan hệ bảo hiểm, quyền lợi của người mua bảo hiểm là quyền lợi bảo hiểm có được từ hợp đồng bảo hiểm, từ quan hệ bảo hiểm, các quyền mà người mua bảo hiểm có từ hợp đồng bảo hiểm, từ quan hệ bảo hiểm. Các quyền này sẽ tương ứng với nghĩa vụ của doanh nghiệp bảo hiểm. Để người mua bảo hiểm được hưởng những quyền lợi thì hợp đồng bảo hiểm là căn cứ ràng buộc quyền và nghĩa vụ của các bên quan hệ bảo hiểm. Cho nên, quyền và nghĩa vụ của các bên trong HĐBH là nền tảng, cơ sở để người mua bảo hiểm có được những quyền lợi như thỏa thuận trong hợp đồng bảo hiểm đã ký kết. Ví dụ: người mua bảo hiểm không đóng phí bảo hiểm trong thời hạn hợp đồng sẽ không được trả tiền bảo hiểm, bảo tức, hợp đồng có thể sẽ chấm dứt và người mua bảo hiểm có thể không có được những quyền lợi mà mình mong muốn.

Ta có thể hiểu quyền lợi của người mua bảo hiểm trong BHNT là quyền được hưởng những lợi ích vật chất hay tinh thần mà người mua bảo hiểm được hưởng trong quá trình thực hiện hợp đồng bảo hiểm hay khi hợp đồng bảo hiểm đáo hạn. Lợi ích về vật chất có thể là khoản tiền bảo hiểm, bảo tức khi có sự kiện bảo hiểm xảy ra hoặc khi đáo hạn hợp đồng tùy vào loại sản phẩm bảo hiểm mà người mua bảo hiểm lựa chọn tham gia. Ngoài những lợi ích vật chất, người mua bảo hiểm còn được hưởng những lợi ích tinh thần như sự an tâm tài chính, tinh thần trong cuộc sống vì những rủi ro có thể xảy ra đã được phía DNBH chia sẻ phần nào. Chẳng hạn, khi tham gia hợp đồng bảo hiểm hưu trí người mua bảo hiểm sẽ nhận được những khoản trợ cấp đều đặn hàng tháng, từ đó góp phần ổn định cuộc sống của họ khi về già, làm giảm bớt gánh nặng cho người thân và xã hội đó là những quyền lợi cơ bản của người mua bảo hiểm khi tham gia bảo hiểm hưu trí.

Pháp luật không quy định cụ thể quyền lợi có thể được hưởng là bao nhiêu, chủ yếu theo HĐBH đã được ký kết. Có thể kể đến một số quyền lợi của người mua bảo hiểm như sau:

- Quyền lợi được hưởng số tiền bảo hiểm, bảo tức tương ứng theo đúng thỏa thuận trong hợp đồng BHNT. Đây là quyền lợi quan trọng nhất, vì đây là mục đích mà người mua bảo hiểm tham gia hợp đồng bảo hiểm mong muốn có được. DNBH phải thực hiện nghĩa vụ đối với bên mua bảo hiểm khi xảy ra sự kiện bảo hiểm.

- Quyền được hướng dẫn, giải thích đầy đủ, hiểu đúng nội dung hợp đồng. Nếu người mua bảo hiểm không được giải thích đầy đủ, hiểu đúng, nội dung hợp đồng, có thể dẫn đến những khó khăn, bất lợi trong quá trình thực hiện hợp đồng, có thể không được trả tiền bảo hiểm. Nguyên nhân dẫn đến tình trạng này là do sự phức tạp của hợp đồng BHNT. Các hợp đồng BHNT là những hợp đồng bảo hiểm theo mẫu, thường được các DNBH soạn sẵn (Bộ Tài chính phê duyệt) nhưng với những thuật ngữ chuyên môn khó hiểu có thể gây khó khăn, ảnh hưởng đến bên mua bảo hiểm trong quá trình giao kết và thực hiện hợp đồng BHNT.

- Quyền được đảm bảo sự bình đẳng trong giao kết và thực hiện hợp đồng. Do đặc điểm của BHNT rất phức tạp, dù được pháp luật ghi nhận nhưng thực tế người mua bảo hiểm thường bất lợi hơn so với DNBH khi ký kết và thực hiện hợp đồng bảo hiểm. Pháp luật cũng quy định cụ thể về việc nghiêm cấm các hành vi của DNBH trong việc hợp tác, cạnh tranh và đấu thầu nhằm đảm bảo quyền lợi hợp pháp của khách hàng [3].

Hơn nữa, sản phẩm BHNT còn là một sản phẩm khá phức tạp có tính trừu tượng cao. Không giống với các loại hợp đồng khác, HĐBHNT có thể có bốn bên tham gia trong hợp đồng là người bảo hiểm, người mua bảo hiểm, người được bảo hiểm, và người được thụ hưởng. Vì vậy, mối quan hệ trong hợp đồng BHNT rất phức tạp. Việc đảm bảo được quyền lợi cho người mua BHNT nói riêng, khách hàng bảo hiểm nói chung chính là nhân tố quan trọng để DNBH có thể kinh doanh thuận lợi và hiệu quả.

2.2 Sự cần thiết phải bảo vệ quyền lợi người mua bảo hiểm nhân thọ

Trong quá trình hội nhập, lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ ngày càng phát triển bên cạnh việc bảo vệ quyền lợi chính đáng cho tất cả các chủ thể tham gia hợp đồng bảo hiểm, thì việc bảo vệ quyền lợi người mua bảo hiểm cần phải được quan tâm và được bảo vệ vì các nguyên nhân sau:

Thứ nhất, do tính phức tạp của hợp đồng bảo hiểm nhân thọ (xuất phát từ tính gia nhập của hợp đồng bảo hiểm) ảnh hưởng không nhỏ đến việc bảo vệ quyền lợi người mua bảo hiểm. Hầu hết quyền lợi của bên mua bảo hiểm xuất phát từ HĐBH.

Thứ hai, dựa vào sự am hiểu về lĩnh vực bảo hiểm, DNBH có thể lợi dụng các điều khoản phức tạp trong hợp đồng bảo hiểm để đưa ra các yêu cầu, thỏa thuận làm ảnh hưởng đến quyền lợi chính đáng của người mua bảo hiểm nói riêng, người tham gia bảo hiểm nói chung.

Thứ ba, thị trường BHNT nước ta tuy đã phát triển mạnh mẽ nhưng nhận thức của người dân về bảo hiểm còn nhiều hạn chế, bên cạnh đó, việc tuyên truyền, phổ biến pháp luật bảo hiểm cho người dân lại chưa được thực hiện hiệu quả. Ở Việt Nam hiện nay, các tổ chức đại diện quyền lợi của người tiêu dùng chưa thực sự hoạt động hiệu quả để có một tiếng nói mạnh bảo vệ lợi ích chính đáng của người tiêu dùng.

Bên cạnh Luật Kinh doanh bảo hiểm còn có một số văn bản khác như Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Bộ Luật Dân sự,...là những căn cứ pháp lý để bảo vệ quyền lợi của bên mua BHNT trong những trường hợp cụ thể. Tuy nhiên, hiện nay những quy định của hai luật này vẫn còn một số bất cập trong quá trình áp dụng pháp luật. Vì thế, việc bảo vệ quyền lợi của bên mua bảo hiểm cần phải được đặt lên hàng đầu nếu muốn thúc đẩy lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ phát triển mạnh mẽ trên thị trường.

2.3 Những biện pháp đảm bảo thực hiện quyền lợi của người mua bảo hiểm trong bảo hiểm nhân thọ

Thứ nhất, người mua bảo hiểm có thể tự mình thực hiện hoặc yêu cầu bên DNBH thực hiện nghĩa vụ để bảo vệ quyền lợi của mình thông qua hợp đồng bảo hiểm đã được ký kết. Tại Điểm d, Khoản 1, Điều 18 Luật Kinh doanh bảo hiểm quy định: “*Yêu cầu doanh nghiệp bảo hiểm trả tiền bảo hiểm cho người thụ hưởng hoặc bồi thường cho người được bảo hiểm theo thỏa thuận trong hợp đồng bảo hiểm khi xảy ra sự kiện bảo hiểm*”. Đây là quyền lợi quan trọng nhất của bên mua bảo hiểm khi xảy ra sự kiện bảo hiểm. Khi xảy ra sự kiện trong HĐBH, DNBH sẽ trả tiền bảo hiểm cho người được bảo hiểm hay người thụ hưởng khi có yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm. Việc thực hiện tốt công việc chi trả quyền lợi bảo hiểm cho người mua bảo hiểm nhân thọ từ phía doanh nghiệp bảo hiểm cũng là một trong những phương thức bảo vệ quyền lợi người mua bảo hiểm được bảo vệ tốt.

Thứ hai, trong trường hợp, DNBH không thực hiện nghĩa vụ của mình theo hợp đồng ảnh hưởng đến quyền lợi của người mua bảo hiểm dẫn đến tranh chấp mà không thể tự giải quyết được thì người mua bảo hiểm có thể khởi kiện yêu cầu Tòa án bảo vệ quyền lợi chính đáng của mình. Người mua bảo hiểm cũng có thể khiếu nại đến cơ quan, tổ chức, để được giúp đỡ, bảo vệ quyền lợi của mình như thông qua Hiệp hội bảo hiểm Việt Nam, Hội tiêu chuẩn và bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam... Bên cạnh đó, Bộ Tài chính là cơ quan trực tiếp bảo vệ quyền lợi người mua bảo hiểm thông qua các quy định về quản lý hoạt động kinh doanh bảo hiểm.

Thứ ba, sự đảm bảo của Nhà nước là cơ sở pháp lý để thực hiện quyền và nghĩa vụ của người tham gia bảo hiểm cũng như của DNBH. Theo đó “Nhà nước bảo hộ quyền, lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân tham gia bảo hiểm và các tổ chức kinh doanh bảo hiểm” [3]. Cụ thể nhà nước bảo vệ quyền lợi người mua bảo hiểm thông qua quy định về các nội dung sau:

- Quy định chặt chẽ những nội dung liên quan đến hoạt động của DNBH mà cụ thể là quy định khả năng thanh toán của DNBH. Nhà nước đã ban hành những quy định chặt chẽ, giám sát và có biện pháp xử lý kịp thời đối với trách nhiệm đảm bảo khả năng thanh toán của DNBH nhằm bảo vệ quyền lợi của bên mua bảo hiểm.

- Quản lý chặt chẽ những nội dung cơ bản trong HĐBHNT (do tính phức tạp của HĐBHNT). Để được cấp giấy phép thành lập và hoạt động của DNBH cần phải có điều kiện là người quản trị, người điều hành phải có năng lực quản lý chuyên môn về nghiệp vụ bảo hiểm[3], với mục đích nhằm đảm bảo cho hoạt động kinh doanh bảo hiểm được hiệu quả.

- Nghĩa vụ cung cấp thông tin giữa DNBH và người mua bảo hiểm, DNBH với cơ quan có chức năng giám sát là một trong những cách thức để bảo vệ quyền lợi cho

người mua bảo hiểm vì một số đặc trưng của hợp đồng BHNT. Quyền lợi của người mua bảo hiểm có được đảm bảo hay không phụ thuộc vào DNBH. “Nghĩa vụ cung cấp thông tin” rất quan trọng vì nó giúp các bên sáng suốt hơn trong quá trình giao kết lại vừa đảm bảo tính minh bạch của hợp đồng”[4]. DNBHNT phải có trách nhiệm cho bên mua bảo hiểm hiểu rõ các quyền lợi mà mình có được trong hợp đồng, cũng như hiểu được các quyền và nghĩa vụ của mình phải thực hiện ra sao, như thế nào. Để từ đó bên mua bảo hiểm có thể lường trước được những vấn đề mà mình có thể gặp khi thực hiện hợp đồng.

Thứ tư, để quyền lợi của mình được thực hiện bên cạnh thông qua những quy định ràng buộc trách nhiệm của DNBH đối với bên mua bảo hiểm thì việc thực hiện đúng và đầy đủ các nghĩa vụ của bên mua bảo hiểm theo hợp đồng bảo hiểm là một trong những biện pháp, cơ sở để người mua bảo hiểm có thể hưởng được các quyền lợi nhất định. Cụ thể người mua bảo hiểm phải thực hiện các nghĩa vụ sau:

Người mua bảo hiểm phải đóng đủ phí bảo hiểm theo hợp đồng bảo hiểm đã được ký kết với DNBH. Đây là cơ sở để DNBH chi trả quyền lợi bảo hiểm theo hợp đồng. Trong quá trình giao kết hợp đồng bảo hiểm người mua bảo hiểm phải trung thực, kê khai đầy đủ các chi tiết liên quan đến hợp đồng bảo hiểm nếu không sẽ ảnh hưởng đến quyền lợi của mình. Ví dụ: khai sai tuổi, khai sai bệnh...Khi trả tiền bảo hiểm, DNBH phát hiện khai sai tuổi, sai về bệnh loại trừ không được bảo hiểm thì DNBH có quyền từ chối thanh toán tiền bảo hiểm. Đây là điều vô cùng quan trọng, bởi khi xảy ra sự kiện bảo hiểm, DNBH sẽ căn cứ vào các nội dung này để chi trả hoặc từ chối trả tiền bảo hiểm nếu họ phát hiện được người mua bảo hiểm không cung cấp đầy đủ, trung thực các thông tin về sức khỏe, tình trạng bệnh tật khi mua bảo hiểm. Đây cũng là nguyên nhân chủ yếu xảy ra các tranh chấp của hợp đồng bảo hiểm giữa khách hàng và các DNBH tại tòa án trong nhiều năm qua [6].

Mặt khác, người mua bảo hiểm phải thực hiện đầy đủ các yêu cầu của DNBHNT trong quá trình thực hiện hợp đồng đây là cơ sở để bảo vệ người mua bảo hiểm trước các điều khoản phức tạp của HĐBHNT, đồng thời người mua bảo hiểm phải cung cấp thông tin trung thực và đầy đủ để DNBH đánh giá rủi ro, chấp nhận rủi ro, chấp nhận bảo hiểm, tính phí bảo hiểm cho phù hợp với những thông tin nhận được từ phía người mua bảo hiểm. Nguyên tắc trung thực tuyệt đối từ phía DNBH và người tham gia bảo hiểm là nguyên tắc quan trọng trong quá trình thực hiện hợp đồng bảo hiểm. Việc thực hiện đúng các yêu cầu, quy định trong quá trình thực hiện HĐBHNT của người mua bảo hiểm là cơ sở bảo vệ quyền lợi mình tốt nhất trước lợi thế của DNBHNT.

Việc thực hiện tốt các biện pháp trên là một trong những cơ sở để bảo vệ quyền lợi người mua bảo hiểm được thực hiện.

3. Kết luận

Để có thể hưởng được những quyền lợi khi tham gia hợp đồng bảo hiểm, tránh xảy ra tranh chấp ngoài việc thực hiện đúng các nghĩa vụ của mình trong hợp đồng, điều quan trọng đầu tiên là người mua bảo hiểm nên tìm hiểu, lựa chọn mua sản phẩm bảo hiểm nhân thọ phù hợp với yêu cầu, khả năng cũng như mục đích của mình. Mặt khác, trước khi mua sản phẩm bảo hiểm, người mua bảo hiểm có thể thông qua đại lý bảo hiểm để được tư vấn, rõ ràng, đầy đủ về các điều khoản, quy tắc bảo hiểm của sản phẩm bảo hiểm mình muốn mua. Việc thực hiện tốt những công việc này sẽ giúp người mua bảo hiểm có thể tránh được những thiệt hại có thể xảy ra khi tham gia HĐBHNT.

Tài liệu tham khảo

- [1] Bộ Luật Dân sự số 91/2015/QH11 của Quốc hội ngày 24 tháng 11 năm 2015.
- [2] Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12 của Quốc hội ngày 30 tháng 11 năm 2010.
- [3] Luật Kinh doanh bảo hiểm số 24/2000/QH10 của Quốc hội ngày 09 tháng 12 năm 2000, được sửa đổi, bổ sung tại Luật sửa đổi, bổ sung một số điều Luật Kinh doanh bảo hiểm số 61/2010/QH12 của Quốc hội ngày 24 tháng 11 năm 2010.
- [4]. Đỗ Văn Đại (2009), Luật hợp đồng Việt Nam – Bản án và bình luận bản án, NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội, tr 190.
- [5]. Viện ngôn ngữ học, Từ điển tiếng Việt, NXB Đà Nẵng, năm 2000.
- [6]. Hiệp hội bảo hiểm Việt Nam, “Duy trì hợp đồng bảo hiểm, khó hay dễ?”, <http://www.hiephoibaohiemvietnam.vn/News/Item/3017/168/vi-VN/PrintArticle.aspx>.