



Hà Nội, ngày 20 tháng 04 năm 2021

Số: **54 /HHBH/2021**

V/v: trao đổi thông tin liên quan đến bài báo ngày 12/4/2021

“Đóng bảo hiểm 120 triệu đồng, tất toán hợp đồng nhận được hơn 36 triệu”

Kính gửi: Ông Nguyễn Quang Thông – Tổng biên tập báo Thanh Niên
Đồng kính gửi : Ban biên tập báo Thanh Niên

Ngày 12/4/2021, báo Thanh Niên online có đăng bài viết: “Đóng bảo hiểm 120 triệu, tất toán hợp đồng nhận được hơn 36 triệu” tại đường dẫn: <https://thanhnien.vn/tai-chinh-kinh-doanh/dong-bao-hiem-120-trieu-tat-toan-hop-dong-nhan-duoc-hon-36-trieu-1367164.html>. Theo đó, nội dung bài báo phản ánh khiếu nại của khách hàng xoay quanh hợp đồng bảo hiểm nhân thọ (HDBH) với Prudential, tham gia qua ngân hàng Standard Chartered Việt Nam.

Với vai trò là tổ chức đại diện của các doanh nghiệp bảo hiểm (DNBH), cầu nối giữa DNBH với cơ quan quản lý nhà nước và các tổ chức có liên quan, Hiệp Hội Bảo Hiểm Việt Nam (HHBH) đã liên hệ với Công ty Bảo hiểm Nhân thọ Prudential để làm rõ các thông tin khiếu nại của khách hàng, nhằm tìm hiểu về sự việc, giúp đảm bảo quyền lợi của khách hàng tham gia bảo hiểm.

Sau khi làm việc và nhận được báo cáo từ Prudential, đứng dưới góc độ là một tổ chức xã hội - nghề nghiệp của các DNBH, chúng tôi nhận thấy bài báo hiện đang phản ánh thông tin chưa đầy đủ và toàn diện về sự việc cũng như một số từ ngữ được sử dụng trong bài đang gây hiểu lầm cho người đọc về ý nghĩa của Bảo hiểm nhân thọ.

Bằng công văn này, chúng tôi mong muốn cung cấp những thông tin khách quan về sự việc để từ đó Quý báo sẽ có những góc nhìn đa chiều, hiểu đúng về sự việc cũng như bản chất của bảo hiểm nhân thọ nói chung.

1. Giải thích khái quát về dòng sản phẩm bảo hiểm nhân thọ hỗn hợp

Sản phẩm bảo hiểm PRU- Khởi đầu linh hoạt (cũng như các sản phẩm truyền thống tương tự, nhưng mang những tên gọi khác nhau của các DNBH nhân thọ đang bán trên thị trường) là loại bảo hiểm nhân thọ hỗn hợp có tham gia chia lãi, hiện là một trong những dòng sản phẩm chính của các DNBH nhân thọ. Sản phẩm bảo hiểm PRU- Khởi đầu linh hoạt cung cấp cho khách hàng 2 loại quyền lợi: (1) Quyền lợi đảm bảo (là quyền lợi chắc chắn khách hàng sẽ nhận được), bao gồm Quyền lợi bảo vệ về mặt tài chính khi không

may rủi ro xảy ra (là 100% Số tiền bảo hiểm khi khách hàng tử vong, bị thương tật toàn bộ và vĩnh viễn, hoặc mắc bệnh hiểm nghèo giai đoạn cuối, đặc biệt là 200% Số tiền bảo hiểm trong trường hợp tử vong do tai nạn), Quyền lợi tiền mặt trả định kỳ (là 5% Số tiền bảo hiểm mỗi năm); (2) Quyền lợi không đảm bảo là bảo tức được công bố hàng năm và lãi chia cuối hợp đồng (căn cứ vào kết quả đầu tư của Quỹ chủ hợp đồng bảo hiểm có tham gia chia lãi của DNBH). Bên cạnh đó, sản phẩm này cũng cung cấp Quyền lợi khi kết thúc thời hạn Hợp đồng bảo hiểm khi không có sự kiện bảo hiểm xảy ra, bao gồm: phần đảm bảo (là 165% hoặc 200% Số tiền bảo hiểm, tùy thuộc vào Thời hạn hợp đồng), và phần không đảm bảo (là Bảo tức tích lũy và Lãi chia cuối hợp đồng nêu trên). Các Quyền lợi này được thể hiện chi tiết và rõ ràng trong Bảng họa quyền lợi bảo hiểm và Quy tắc, Điều khoản sản phẩm, là những tài liệu trong bộ hợp đồng bảo hiểm. Quy tắc, Điều khoản bảo hiểm, Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm, cơ sở kỹ thuật tính phí và Quyền lợi bảo hiểm của khách hàng... của sản phẩm bảo hiểm này (cũng như tất cả các sản phẩm bảo hiểm nhân thọ khác) có thể khác nhau tùy thuộc vào thiết kế sản phẩm của từng DNBH cụ thể và đều phải được Bộ tài chính phê chuẩn trước khi DNBH được phép bán ra thị trường.

2.Trao đổi về một số nội dung cụ thể đề cập trong bài viết

a/Tiêu đề phụ của bài báo “Giá trị hoàn lại bốc hơi 70%”

Giá trị hoàn lại là số tiền mà khách hàng sẽ nhận lại được khi có yêu cầu chấm dứt Hợp đồng bảo hiểm (HĐBH) trước thời hạn. Theo quy tắc chung của các dòng sản phẩm bảo hiểm truyền thống được Bộ Tài Chính phê duyệt, Giá trị hoàn lại của hợp đồng chỉ có vào cuối năm thứ hai của hợp đồng bảo hiểm, với điều kiện khách hàng đóng đầy đủ phí và hợp đồng còn hiệu lực đến thời điểm đó (xem thêm điều 1.13 của Quy tắc bảo hiểm PRU- Khởi đầu linh hoạt gửi kèm). Giá trị hoàn lại từng năm kể từ thời điểm hết năm thứ 2 trở đi cho đến hết thời hạn bảo hiểm được thể hiện chi tiết và rõ ràng ở 3 mức minh họa (thấp, trung bình và cao, tùy thuộc vào bảo tức công bố, lãi chia cuối hợp đồng và lãi suất áp dụng cho Quyền lợi tiền mặt trả định kỳ để lại) trong Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm (xem Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm gửi kèm).

Sau 2 năm đầu HĐBH không có Giá trị hoàn lại theo quy định, từ năm thứ 3 khách hàng nhận được Giá trị hoàn lại, và nếu khách hàng chấm dứt HĐBH trước thời hạn càng sớm thì Giá trị hoàn lại sẽ càng thấp, thấp hơn số phí bảo hiểm đã đóng. Lý do là khoản phí bảo hiểm những năm đầu tiên của khách hàng vào bảo hiểm nhân thọ hầu hết được phục vụ cho việc chi trả chi phí khai thác, thiết lập và quản lý hợp đồng, chi trả quyền lợi khi trường hợp rủi ro xảy ra (ví dụ trường hợp khi khách hàng vừa mua BH, đã xảy ra rủi ro được bảo hiểm (như mắc bệnh hiểm nghèo, thương tật toàn bộ, tử vong...), ngay cả khi người đó chỉ mới đóng một kỳ phí bảo hiểm, với số tiền bảo hiểm được chi trả gấp nhiều lần phí bảo hiểm đã đóng.

Vì vậy, với việc dùng từ “bốc hơi”, “mất đi” 70% mà không có sự giải thích về việc khách hàng được bảo vệ rủi ro trong khoảng thời gian 2 năm đó thì chưa đúng với bản chất bảo vệ của bảo hiểm.

Trong trường hợp cụ thể bài báo nêu, giá trị hoàn lại sau 2 năm là khoảng 36 triệu đồng, nhưng nếu khách hàng duy trì HĐBH đến hết thời hạn, không nhận Quyền lợi tiền mặt trả định kỳ và không xảy ra sự kiện bảo hiểm thì khách hàng có thể nhận được từ khoảng 741,018 triệu đồng (ở mức minh họa lãi suất thấp) đến 1,038 tỷ đồng (ở mức minh họa lãi suất cao).

Vì vậy, việc tham gia BHNT cần sự cam kết lâu dài của khách hàng trong thời gian dài từ 10 năm, 15 năm thậm chí hiện nay có một số dòng sản phẩm bảo vệ khách hàng tới khi khách hàng đạt 99 tuổi.

b/Bài báo phản ánh:” Chỉ sau khi chị yêu cầu tất toán hợp đồng mới được phía Prudential thông báo trong hợp đồng có kèm thông tin minh họa quyền lợi của sản phẩm”.

Trong quy trình khai thác của DNBH nhân thọ nói chung cũng như Prudential nói riêng, các đại lý bảo hiểm đều phải giải thích rõ các điều khoản bảo hiểm, Bảng minh họa quyền lợi cho khách hàng, trên đó thể hiện rõ số phí phải đóng, thời gian đóng phí, số tiền bảo hiểm và giá trị hoàn lại tại từng thời điểm.

Các tài liệu trong Bộ hợp đồng bảo hiểm nhân thọ gồm Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm nhân thọ (HSYCBH), Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm nhân thọ (PruQuote) thể hiện đầy đủ các thông tin, quyền lợi, giá trị của hợp đồng v.v...Sau khi khách hàng ký xác nhận, đồng nghĩa với việc khách hàng đã hiểu và đồng ý với các nội dung của các tài liệu đã ký.

Đồng thời, sau khi khách hàng nhận bộ hợp đồng bảo hiểm, bên bán bảo hiểm – ngân hàng Standard Chartered Việt Nam đã thực hiện cuộc gọi xác nhận các thông tin của hợp đồng. Trong cuộc gọi này, khách hàng xác nhận đã được tư vấn đầy đủ, đồng thời hiểu rõ các vấn đề liên quan đến Giá trị hoàn lại cũng như phí đóng (cuộc gọi có ghi âm theo quy định, được thực hiện ngày 03/7/2019).

Chúng tôi cũng lưu ý thêm là trong hợp đồng bảo hiểm có 1 điều khoản về thời hạn cân nhắc 21 ngày, quy định nếu trong vòng 21 ngày kể từ ngày phát hành HĐBH, nếu khách hàng không muốn tiếp tục tham gia bảo hiểm thì có quyền nhận lại toàn bộ số phí bảo hiểm đã đóng, sau khi trừ đi chi phí xét nghiệm y khoa và các chi phí khác, nếu có. Trong thời gian cân nhắc này, nếu xảy ra sự kiện bảo hiểm, DNBH vẫn phải chi trả quyền lợi bảo hiểm cho khách hàng. **HĐBH của chị Nhi được phát hành ngày 26/06/2019, nghĩa là cho đến khi có cuộc gọi xác nhận các thông tin của hợp đồng, chị vẫn có thể nhận lại phí BH đã đóng. Đây là một điều khoản có lợi cho phía khách hàng.**

Vì vậy việc bài báo nêu chỉ sau khi khách hàng yêu cầu tắt toán hợp đồng mới được DNBH thông báo trong hợp đồng có kèm thông tin minh họa quyền lợi của sản phẩm là chưa chính xác.

c/Bài báo phản ánh :” Đóng hết 10 năm, vẫn chờ 15 năm mới nhận lại đủ tiền”

Thời gian đóng phí bảo hiểm là thời gian khách hàng cần đóng phí đầy đủ và đúng hạn để duy trì hiệu lực của hợp đồng. Thời hạn hợp đồng bảo hiểm là thời hạn Prudential bảo vệ cho khách hàng theo Quy tắc, Điều khoản sản phẩm được Bộ Tài Chính phê duyệt. Những đặc điểm này được quy định cụ thể trong Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm, Giấy chứng nhận bảo hiểm và Quy tắc, Điều khoản sản phẩm.

Đối với trường hợp của khách hàng nêu trong bài báo, thời gian đóng phí bảo hiểm là 10 năm và thời hạn hợp đồng bảo hiểm là 15 năm, nghĩa là từ năm thứ 11, khách hàng không cần đóng phí mà vẫn được hưởng tất cả quyền lợi bảo hiểm theo Quy tắc, Điều khoản sản phẩm. Đây là một đặc tính của sản phẩm và đã được Bộ Tài Chính phê duyệt, và có lợi cho khách hàng.

e/Bài báo phản ánh: ” ...đóng tổng cộng sau 10 năm với số tiền lên gần 606 triệu đồng, khi tắt toán hợp đồng, số tiền nhận được cũng chỉ là 520 triệu đồng, tương đương khoảng 85%”.

Phản ánh này không chính xác. Khi đáo hạn hợp đồng, tùy theo quyết định nhận Quyền lợi tiền mặt trả định kỳ hàng năm của khách hàng (5% Số tiền bảo hiểm tương đương với 12 triệu/năm), khách hàng sẽ nhận được:

- (1) Nếu khách hàng để lại quyền lợi tiền mặt này (sẽ được bao gồm trong quyền lợi đáo hạn sau đây), **quyền lợi đáo hạn đảm bảo chắc chắn là 605,592 triệu đồng** (bằng với tổng phí khách hàng đã đóng) và khách hàng được hưởng toàn bộ quyền lợi bảo hiểm trước các rủi ro đã nêu bên trên. Với giả định lãi chia của quỹ chủ hợp đồng ở mức thấp thì khi đáo hạn khách hàng sẽ nhận được 741,018 triệu đồng, ở mức trung bình thì giá trị sẽ là 923,189 triệu đồng và ở mức cao là 1,038 tỷ đồng.
- (2) Nếu khách hàng nhận quyền lợi tiền mặt này (tổng giá trị sẽ nhận trước quyền lợi đáo hạn là 156 triệu đồng), quyền lợi đáo hạn đảm bảo chắc chắn là 396 triệu đồng, bằng với 165% Số tiền bảo hiểm theo quy định tại Điều 2.2a của Quy tắc, Điều khoản sản phẩm. Với giả định lãi chia của quỹ chủ hợp đồng ở mức thấp thì khi đáo hạn khách hàng sẽ nhận được 525,833 triệu đồng, ở mức trung bình thì giá trị sẽ là 683,008 triệu đồng và ở mức cao là 769,992 triệu đồng.

Chúng tôi gửi kèm công văn này bản quy tắc điều khoản bảo hiểm và Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm của sản phẩm PRU- Khởi đầu linh hoạt để quý báo tham khảo thêm.

Kính thưa Ông!

Với những thông tin cung cấp ở trên, chúng tôi rất lấy làm tiếc khi bài báo chưa phản ánh thông tin đầy đủ và đa chiều về sự việc. Nội dung phiên diện trong bài viết không chỉ ảnh hưởng lớn tới một DNBH hội viên của chúng tôi, mà có thể còn ảnh hưởng tới cả ngành bảo hiểm nhân thọ, vì sản phẩm bảo hiểm nhân thọ hỗn hợp là một trong những loại sản phẩm chủ đạo mà nhiều DNBH đang bán.

Ngoài ra, sau buổi gặp mặt với khách hàng vào sáng ngày 19/04/2021, Prudential đã cập nhật đến Hiệp Hội nội dung cuộc họp, các giải pháp mà DNBH đưa ra với mong muốn khách hàng có thể tiếp tục duy trì Hợp đồng bảo hiểm để bảo vệ cho bản thân, như: Điều chỉnh định kỳ đóng phí từ hàng năm sang hàng sáu tháng/hàng quý/hàng tháng, Giảm số tiền bảo hiểm.

Xin chia sẻ thêm với Ông, việc yêu cầu hoàn lại tổng số phí đã đóng hay một giá trị hoàn lại cao hơn mức minh họa (tại thời điểm chấm dứt hợp đồng trước thời hạn) của khách hàng là một yêu cầu không thể thực hiện được, theo quy định của Luật kinh doanh Bảo hiểm. Việc này nhằm đảm bảo công bằng và quyền lợi cho tất cả các khách hàng đã tham gia bảo hiểm.

Kính thưa Ông!

Bằng công văn này, chúng tôi đề nghị Quý báo có hình thức thông tin phản hồi tới bạn đọc để bạn đọc có được cái nhìn đa chiều về nội dung bài báo, giúp độc giả của Quý báo hiểu đúng về bản chất của sự việc.

Chúng tôi cảm ơn sự hỗ trợ của Quý báo trong thời gian qua với thị trường bảo hiểm và hy vọng sẽ tiếp tục nhận được sự hợp tác, giúp đỡ của Quý báo trong thời gian tới.

Trân trọng kính chào./.

Nơi nhận:

- Như trên,
- Lưu VT.

KT. TỔNG THƯ KÝ

PHÓ TỔNG THƯ KÝ



Ngô Trung Dũng