

HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VỀ NGHĨA VỤ CHI TRẢ QUYỀN LỢI BẢO HIỂM TRONG HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM NHÂN THỌ TẠI VIỆT NAM

HUỲNH THỊ THU THẢO
NGUYỄN TRỌNG TUẤN

Khoa Luật, Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

Nhận bài ngày 12/4/2026. Sửa chữa xong 29/5/2026. Duyệt đăng 12/6/2026.

Abstract

This article analyzes Vietnamese legal provisions on insurance benefit payment obligations in life insurance contracts under the Law on Insurance Business 2022 and current practical application in Vietnam. Through examining legal provisions, dispute settlement practices, and related case law, the article clarifies shortcomings concerning exclusion clauses, disclosure obligations, claim time limits, and mechanisms for protecting policyholders. Based on these findings, the article proposes several recommendations to improve the legal framework and enhance the protection of policyholders' rights in the context of Vietnam's rapidly developing yet legally complex life insurance market.

Keywords: *Exclusion clauses, insurance benefits, insurance disputes, insurance payment obligation, life insurance.*

1. Đặt vấn đề

Trong nền kinh tế thị trường hiện đại, bảo hiểm nhân thọ (BHNT) không chỉ là công cụ tài chính giúp cá nhân và gia đình phòng ngừa rủi ro mà còn góp phần bảo đảm an sinh xã hội và ổn định đời sống kinh tế. Cùng với sự phát triển nhanh chóng của thị trường bảo hiểm tại Việt Nam, hợp đồng BHNT ngày càng được sử dụng phổ biến và trở thành một trong những giao dịch dân sự - thương mại quan trọng giữa doanh nghiệp bảo hiểm với bên mua bảo hiểm. Trong quan hệ này, nghĩa vụ chi trả quyền lợi bảo hiểm của doanh nghiệp bảo hiểm được xem là nội dung cốt lõi của hợp đồng, thể hiện trách nhiệm của doanh nghiệp bảo hiểm khi xảy ra sự kiện bảo hiểm theo thỏa thuận và quy định pháp luật. Trong những năm gần đây, thị trường BHNT tại Việt Nam ghi nhận tốc độ tăng trưởng mạnh cả về doanh thu, số lượng hợp đồng và mức độ đa dạng của sản phẩm bảo hiểm. Tuy nhiên, cùng với sự phát triển đó là sự gia tăng các tranh chấp liên quan đến nghĩa vụ chi trả quyền lợi bảo hiểm giữa doanh nghiệp bảo hiểm và bên mua bảo hiểm. Thực tiễn cho thấy nhiều vụ việc phát sinh từ việc doanh nghiệp bảo hiểm từ chối chi trả với lý do bên mua bảo hiểm vi phạm nghĩa vụ cung cấp thông tin, kê khai không trung thực tình trạng sức khỏe hoặc sự kiện bảo hiểm thuộc trường hợp loại trừ trách nhiệm bảo hiểm (Nguyễn Thị Bích Hạnh, 2023). Ngoài ra, vẫn còn tồn tại tình trạng chậm chi trả quyền lợi bảo hiểm, thiếu minh bạch trong giải thích điều khoản hợp đồng và sự bất cân xứng thông tin giữa doanh nghiệp bảo hiểm với người tham gia bảo hiểm. Những vấn đề này không chỉ ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của bên mua bảo hiểm mà còn tác động tiêu cực đến niềm tin của người dân đối với thị trường BHNT tại Việt Nam (Trần Việt Dũng, 2021). Vì vậy, nhằm hoàn thiện hành lang pháp lý cho hoạt động kinh doanh bảo hiểm, Quốc hội đã ban hành Luật Kinh doanh bảo hiểm 2022 với nhiều quy định mới theo hướng tăng cường minh bạch và bảo vệ người tham gia bảo hiểm. Đáng chú ý, pháp luật hiện hành đã bổ sung nghĩa vụ giải thích điều khoản loại trừ trách nhiệm bảo hiểm của doanh nghiệp bảo hiểm và yêu cầu doanh nghiệp bảo hiểm phải có bằng chứng xác nhận rằng bên mua bảo hiểm đã được giải thích đầy đủ về điều khoản loại trừ trách nhiệm bảo hiểm. Tuy nhiên, thực

Email: huyinhthaobella@gmail.com

tiến áp dụng cho thấy vẫn còn nhiều khoảng trống pháp lý và bất cập trong quá trình thực hiện nghĩa vụ chi trả quyền lợi bảo hiểm, đặc biệt liên quan đến cách xác định thông tin trọng yếu, điều khoản loại trừ và cơ chế giải quyết tranh chấp bảo hiểm. Các nghiên cứu trước đây về hợp đồng BHNT có thể được tiếp cận dưới nhiều góc độ khác nhau. Một số nghiên cứu tập trung phân tích bản chất pháp lý của hợp đồng bảo hiểm và trách nhiệm của doanh nghiệp bảo hiểm trong hoạt động chi trả quyền lợi bảo hiểm (Nguyễn Văn Đính, 2021). Hướng nghiên cứu khác chú trọng đánh giá thực tiễn giải quyết tranh chấp hợp đồng BHNT tại Tòa án, đặc biệt đối với các tranh chấp liên quan đến điều khoản loại trừ trách nhiệm bảo hiểm và nghĩa vụ cung cấp thông tin của bên mua bảo hiểm (Trần Thị Huệ, 2023). Tuy nhiên, nhìn chung các công trình hiện nay chủ yếu nghiên cứu từng vấn đề pháp lý riêng lẻ mà chưa phân tích toàn diện nghĩa vụ chi trả quyền lợi bảo hiểm trong mối liên hệ giữa quy định pháp luật, thực tiễn áp dụng và cơ chế bảo vệ người tham gia bảo hiểm trong bối cảnh thị trường bảo hiểm Việt Nam phát triển nhanh và tiềm ẩn nhiều tranh chấp phức tạp. Trên cơ sở đó, bài viết nghiên cứu các quy định pháp luật về nghĩa vụ chi trả quyền lợi bảo hiểm trong hợp đồng BHNT theo pháp luật Việt Nam hiện hành; phân tích những bất cập phát sinh trong thực tiễn áp dụng, đồng thời đề xuất một số kiến nghị nhằm hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi của người tham gia bảo hiểm tại Việt Nam.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Khái quát pháp lý về nghĩa vụ chi trả quyền lợi bảo hiểm trong hợp đồng bảo hiểm nhân thọ

Theo Luật Kinh doanh bảo hiểm 2022, hợp đồng BHNT là sự thỏa thuận giữa bên mua bảo hiểm và doanh nghiệp bảo hiểm, theo đó bên mua bảo hiểm đóng phí bảo hiểm để doanh nghiệp bảo hiểm cam kết chi trả quyền lợi bảo hiểm khi xảy ra sự kiện bảo hiểm liên quan đến tính mạng, sức khỏe hoặc tuổi thọ của người được bảo hiểm. Nghĩa vụ chi trả quyền lợi bảo hiểm là nghĩa vụ cơ bản và quan trọng nhất của doanh nghiệp bảo hiểm trong quan hệ hợp đồng BHNT. Khác với trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong trách nhiệm dân sự thông thường, nghĩa vụ chi trả trong BHNT mang tính chất khoán định. Theo đó, số tiền bảo hiểm được xác định trước trong hợp đồng và không phụ thuộc hoàn toàn vào thiệt hại thực tế xảy ra. Đây là đặc điểm pháp lý đặc thù của BHNT và là cơ sở hình thành các nguyên tắc pháp lý riêng về xác lập, thực hiện và giải quyết tranh chấp hợp đồng BHNT (Nguyễn Văn Đính, 2021).

Theo quy định pháp luật hiện hành, nghĩa vụ chi trả quyền lợi bảo hiểm của doanh nghiệp bảo hiểm phát sinh khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện pháp lý như: hợp đồng bảo hiểm còn hiệu lực; sự kiện bảo hiểm xảy ra thuộc phạm vi bảo hiểm; bên mua bảo hiểm hoặc người thụ hưởng thực hiện đầy đủ thủ tục yêu cầu chi trả; và sự kiện bảo hiểm không thuộc trường hợp loại trừ trách nhiệm bảo hiểm. Ngoài ra, doanh nghiệp bảo hiểm còn có nghĩa vụ giải thích rõ ràng điều khoản loại trừ trách nhiệm bảo hiểm và phải có bằng chứng chứng minh việc đã giải thích cho bên mua bảo hiểm trước khi giao kết hợp đồng.

2.2. Thực trạng pháp luật về nghĩa vụ chi trả quyền lợi bảo hiểm trong hợp đồng bảo hiểm nhân thọ

Pháp luật Việt Nam hiện nay đã từng bước hoàn thiện cơ chế pháp lý điều chỉnh nghĩa vụ chi trả quyền lợi bảo hiểm trong hợp đồng BHNT. Đặc biệt, Luật Kinh doanh bảo hiểm năm 2022 đánh dấu bước chuyển biến quan trọng trong tư duy lập pháp khi đặt trọng tâm vào việc bảo vệ quyền lợi của bên mua bảo hiểm và nâng cao tính minh bạch trong hoạt động kinh doanh bảo hiểm. So với các quy định trước đây, luật mới đã bổ sung nhiều cơ chế nhằm hạn chế tình trạng bất cân xứng thông tin giữa doanh nghiệp bảo hiểm và khách hàng, đồng thời tăng cường trách nhiệm giải trình của doanh nghiệp bảo hiểm trong quá trình giao kết và thực hiện hợp đồng. Một trong những điểm tiến bộ đáng chú ý là quy định về nghĩa vụ giải thích điều khoản loại trừ trách nhiệm bảo hiểm của doanh nghiệp bảo hiểm. Theo đó, doanh nghiệp bảo hiểm phải giải thích rõ ràng, đầy đủ nội dung điều khoản loại trừ và có bằng chứng xác nhận bên mua bảo hiểm đã được giải thích trước khi giao kết hợp đồng. Quy định này góp phần hạn chế tình trạng doanh nghiệp bảo hiểm viện dẫn điều khoản loại trừ để từ chối chi trả quyền lợi bảo hiểm một cách thiếu minh bạch (Trần Thị Huệ, 2023). Đây được xem là cơ chế quan trọng nhằm bảo đảm nguyên tắc thiện chí, trung thực trong giao kết hợp đồng bảo hiểm, bởi trên thực tế điều khoản loại trừ thường là nội dung có ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng được chi trả quyền lợi

bảo hiểm nhưng lại được trình bày dưới dạng thuật ngữ chuyên môn mà không phải khách hàng nào cũng có đủ khả năng hiểu đầy đủ. Bên cạnh đó, pháp luật hiện hành cũng quy định tương đối cụ thể về nghĩa vụ cung cấp thông tin của bên mua bảo hiểm, thời hạn yêu cầu trả tiền bảo hiểm và thời hạn chi trả của doanh nghiệp bảo hiểm. Đây là cơ sở pháp lý quan trọng nhằm bảo đảm tính minh bạch và an toàn pháp lý trong quan hệ BHNT. Các quy định này góp phần xác lập khuôn khổ pháp lý tương đối đầy đủ cho việc xác định quyền và nghĩa vụ của các bên khi xảy ra sự kiện bảo hiểm, đồng thời tạo cơ sở cho cơ quan tài phán giải quyết tranh chấp khi phát sinh. Tuy nhiên, mặc dù khung pháp luật đã được hoàn thiện đáng kể, thực tiễn áp dụng cho thấy vẫn tồn tại nhiều khoảng trống và bất cập ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả bảo vệ quyền lợi của bên mua bảo hiểm. Một trong những hạn chế lớn nhất là pháp luật hiện hành chưa đưa ra tiêu chí pháp lý rõ ràng đối với các khái niệm có ý nghĩa quyết định trong việc xem xét trách nhiệm chi trả của doanh nghiệp bảo hiểm. Thứ nhất, pháp luật hiện hành chưa định nghĩa rõ các khái niệm như “thông tin trọng yếu”, “bệnh lý có sẵn” hoặc “bằng chứng xác nhận đã giải thích điều khoản loại trừ”. Điều này dẫn đến việc các doanh nghiệp bảo hiểm áp dụng không thống nhất trong quy tắc và điều khoản sản phẩm bảo hiểm, từ đó làm phát sinh tranh chấp trong quá trình thực hiện hợp đồng (Nguyễn Thị Bích Hạnh, 2023). Trong thực tiễn, cùng một loại bệnh lý nhưng cách đánh giá giữa các doanh nghiệp bảo hiểm có thể khác nhau. Có trường hợp doanh nghiệp bảo hiểm cho rằng người được bảo hiểm đã có tiền sử bệnh trước thời điểm giao kết hợp đồng nên từ chối chi trả, trong khi khách hàng cho rằng bệnh lý đó chưa được chẩn đoán chính thức hoặc không thuộc nhóm bệnh phải kê khai theo biểu mẫu yêu cầu bảo hiểm. Sự thiếu rõ ràng về mặt pháp lý khiến việc xác định trách nhiệm chi trả phụ thuộc đáng kể vào cách diễn giải của doanh nghiệp bảo hiểm, làm gia tăng nguy cơ phát sinh tranh chấp và gây bất lợi cho bên mua bảo hiểm. Ngoài ra, quy định về “thông tin trọng yếu” hiện nay chủ yếu mang tính nguyên tắc mà chưa có hướng dẫn cụ thể về tiêu chí xác định mức độ ảnh hưởng của thông tin đối với quyết định chấp nhận bảo hiểm hoặc xác định mức phí bảo hiểm. Trong khi đó, ở nhiều quốc gia, việc từ chối chi trả do vi phạm nghĩa vụ cung cấp thông tin chỉ được chấp nhận khi doanh nghiệp bảo hiểm chứng minh được rằng thông tin bị che giấu có mối liên hệ đáng kể với việc đánh giá rủi ro hoặc với sự kiện bảo hiểm xảy ra. Khoảng trống pháp lý này khiến cho việc áp dụng pháp luật tại Việt Nam còn thiếu tính thống nhất và tiềm ẩn nguy cơ lạm dụng quyền từ chối chi trả từ phía doanh nghiệp bảo hiểm. Thứ hai, cơ chế xử lý hành vi vi phạm nghĩa vụ cung cấp thông tin của bên mua bảo hiểm còn mang tính cứng nhắc. Trong nhiều trường hợp, doanh nghiệp bảo hiểm lựa chọn từ chối toàn bộ trách nhiệm chi trả dù hành vi vi phạm của bên mua bảo hiểm không ảnh hưởng trực tiếp đến sự kiện bảo hiểm xảy ra. Điều này chưa bảo đảm sự công bằng và chưa phản ánh đúng mức độ lỗi của các bên trong quan hệ hợp đồng bảo hiểm (Trần Việt Dũng, 2021). Trên thực tế, nhiều trường hợp người tham gia bảo hiểm không kê khai đầy đủ một số bệnh lý thông thường hoặc những vấn đề sức khỏe đã phát sinh từ nhiều năm trước nhưng không có liên quan đến nguyên nhân tử vong hoặc thương tật sau này. Tuy nhiên, khi sự kiện bảo hiểm xảy ra, doanh nghiệp bảo hiểm vẫn viện dẫn hành vi vi phạm nghĩa vụ cung cấp thông tin để từ chối toàn bộ trách nhiệm chi trả. Cách tiếp cận này tuy bảo vệ lợi ích kinh doanh của doanh nghiệp bảo hiểm nhưng lại chưa bảo đảm nguyên tắc cân bằng quyền lợi giữa các bên trong quan hệ hợp đồng. Trong bối cảnh BHNT là loại hình dịch vụ tài chính có tính chất bảo vệ dài hạn đối với cá nhân và gia đình, việc áp dụng chế tài quá nghiêm khắc có thể làm suy giảm niềm tin của người dân đối với thị trường bảo hiểm. Thứ ba, thực tiễn tranh chấp cho thấy nhiều khách hàng không thực sự hiểu rõ nội dung hợp đồng bảo hiểm do điều khoản hợp đồng dài, sử dụng thuật ngữ chuyên môn phức tạp và tồn tại sự bất cân xứng thông tin giữa doanh nghiệp bảo hiểm với bên mua bảo hiểm. Ngoài ra, nhiều vụ việc phát sinh từ hành vi tư vấn thiếu chính xác hoặc không giải thích đầy đủ điều khoản loại trừ trách nhiệm bảo hiểm của đại lý bảo hiểm. Điều này làm gia tăng rủi ro pháp lý và ảnh hưởng đến niềm tin của người dân đối với thị trường BHNT tại Việt Nam (Nguyễn Văn Đính, 2021).

Thực tiễn hoạt động bảo hiểm cho thấy đa số khách hàng không trực tiếp nghiên cứu toàn bộ quy tắc, điều khoản bảo hiểm mà chủ yếu dựa vào nội dung tư vấn của đại lý hoặc nhân viên kinh doanh.

Do đó, khi phát sinh sự kiện bảo hiểm, khách hàng thường cho rằng quyền lợi được hưởng khác với nội dung thực tế của hợp đồng. Nhiều tranh chấp phát sinh không phải do quy định pháp luật thiếu rõ ràng mà xuất phát từ sự chênh lệch giữa thông tin được tư vấn và nội dung được ghi nhận trong hợp đồng bảo hiểm. Điều này cho thấy trách nhiệm tư vấn, giải thích sản phẩm bảo hiểm cần được xem là một nội dung trọng tâm trong cơ chế bảo vệ người tham gia bảo hiểm. Ngoài các vấn đề nêu trên, sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ số và hoạt động phân phối bảo hiểm trực tuyến cũng đang đặt ra nhiều thách thức pháp lý mới. Việc giao kết hợp đồng thông qua nền tảng điện tử giúp đơn giản hóa thủ tục nhưng đồng thời làm phát sinh các vấn đề liên quan đến xác thực ý chí của bên mua bảo hiểm, giá trị pháp lý của dữ liệu điện tử, trách nhiệm lưu trữ chứng cứ và nghĩa vụ chứng minh khi xảy ra tranh chấp. Đây là những vấn đề chưa được quy định đầy đủ trong pháp luật bảo hiểm hiện hành và cần tiếp tục được nghiên cứu, hoàn thiện trong thời gian tới.

2.3. Thực tiễn giải quyết tranh chấp về nghĩa vụ chi trả quyền lợi bảo hiểm

Trong những năm gần đây, cùng với sự phát triển nhanh chóng của thị trường BHNT tại Việt Nam, số lượng tranh chấp liên quan đến nghĩa vụ chi trả quyền lợi bảo hiểm có xu hướng gia tăng đáng kể cả về số lượng lẫn mức độ phức tạp. Nếu như trước đây các tranh chấp chủ yếu phát sinh từ việc chậm chi trả hoặc xác định mức chi trả quyền lợi bảo hiểm thì hiện nay nội dung tranh chấp đã mở rộng sang nhiều vấn đề pháp lý khác nhau như nghĩa vụ cung cấp thông tin của bên mua bảo hiểm, hiệu lực của điều khoản loại trừ trách nhiệm bảo hiểm, trách nhiệm tư vấn của đại lý bảo hiểm, giá trị pháp lý của hồ sơ điện tử và trách nhiệm chứng minh khi xảy ra sự kiện bảo hiểm. Điều này cho thấy sự phát triển của thị trường BHNT đang đặt ra nhiều yêu cầu mới đối với hệ thống pháp luật cũng như hoạt động áp dụng pháp luật trong thực tiễn. Một trong những dạng tranh chấp phổ biến nhất hiện nay là tranh chấp liên quan đến nghĩa vụ kê khai thông tin sức khỏe của bên mua bảo hiểm và người được bảo hiểm. Trong thực tiễn, nhiều doanh nghiệp bảo hiểm từ chối chi trả quyền lợi bảo hiểm với lý do khách hàng đã không kê khai đầy đủ hoặc kê khai không chính xác tình trạng sức khỏe tại thời điểm giao kết hợp đồng. Các tranh chấp thường phát sinh khi doanh nghiệp bảo hiểm phát hiện người được bảo hiểm đã từng khám, điều trị hoặc có tiền sử bệnh trước thời điểm tham gia bảo hiểm nhưng thông tin này không được ghi nhận trong hồ sơ yêu cầu bảo hiểm. Trong khi đó, phía khách hàng thường cho rằng họ không cố ý che giấu thông tin hoặc không nhận thức được rằng những vấn đề sức khỏe đó thuộc phạm vi phải kê khai.

Thực tiễn xét xử cho thấy việc xác định nghĩa vụ kê khai thông tin trong BHNT không đơn thuần là xem xét có hay không hành vi cung cấp thông tin không đầy đủ mà còn phải đánh giá mức độ ảnh hưởng của thông tin đó đối với quyết định chấp nhận bảo hiểm của doanh nghiệp bảo hiểm. Tuy nhiên, pháp luật hiện hành chưa đưa ra tiêu chí cụ thể để xác định thế nào là “thông tin trọng yếu” có khả năng làm thay đổi quyết định giao kết hợp đồng hoặc mức phí bảo hiểm. Vì vậy, trong nhiều trường hợp, doanh nghiệp bảo hiểm có xu hướng giải thích theo hướng mở rộng nhằm bảo vệ lợi ích của mình, trong khi người tham gia bảo hiểm lại cho rằng thông tin không được kê khai không liên quan đến nguyên nhân dẫn đến sự kiện bảo hiểm. Đây là một trong những nguyên nhân quan trọng làm phát sinh tranh chấp và dẫn đến những cách hiểu khác nhau trong thực tiễn giải quyết vụ việc. Bên cạnh tranh chấp liên quan đến nghĩa vụ cung cấp thông tin, tranh chấp về điều khoản loại trừ trách nhiệm bảo hiểm cũng chiếm tỷ lệ đáng kể trong thực tiễn giải quyết tranh chấp BHNT. Mặc dù Luật Kinh doanh bảo hiểm năm 2022 đã bổ sung quy định yêu cầu doanh nghiệp bảo hiểm phải giải thích rõ ràng điều khoản loại trừ trách nhiệm bảo hiểm trước khi giao kết hợp đồng, song trên thực tế việc chứng minh nghĩa vụ giải thích này vẫn gặp nhiều khó khăn. Trong nhiều vụ việc, doanh nghiệp bảo hiểm cho biết khách hàng đã ký xác nhận vào hồ sơ yêu cầu bảo hiểm hoặc hợp đồng bảo hiểm nên được xem là đã hiểu đầy đủ nội dung hợp đồng. Ngược lại, khách hàng lại cho rằng họ chỉ được giới thiệu sơ lược về sản phẩm bảo hiểm và không được giải thích đầy đủ về các trường hợp bị từ chối chi trả quyền lợi bảo hiểm. Đáng chú ý, nhiều tranh chấp phát sinh từ các điều khoản loại trừ liên quan đến bệnh lý có sẵn, hành vi tự tử trong thời gian chờ, sử dụng chất kích thích, vi phạm pháp luật hoặc các trường hợp tử vong do nguyên nhân đặc biệt. Trong một số trường hợp, nội dung điều khoản loại trừ

được trình bày bằng ngôn ngữ chuyên môn hoặc viện dẫn các thuật ngữ y khoa phức tạp khiến khách hàng khó có thể hiểu đầy đủ ý nghĩa pháp lý của điều khoản đó. Điều này dẫn đến tình trạng khi xảy ra sự kiện bảo hiểm, khách hàng mới nhận thức được rằng quyền lợi bảo hiểm của mình thuộc trường hợp bị loại trừ, từ đó phát sinh khiếu nại và tranh chấp với doanh nghiệp bảo hiểm. Một dạng tranh chấp khác ngày càng phổ biến là tranh chấp liên quan đến trách nhiệm tư vấn của đại lý bảo hiểm. Trên thực tế, phần lớn người tham gia BHNT không trực tiếp nghiên cứu toàn bộ quy tắc, điều khoản bảo hiểm mà chủ yếu dựa vào thông tin do đại lý hoặc nhân viên tư vấn cung cấp. Trong quá trình khai thác bảo hiểm để đạt được chỉ tiêu kinh doanh, một số đại lý có thể tập trung nhấn mạnh các quyền lợi bảo hiểm mà chưa giải thích đầy đủ các điều kiện hạn chế hoặc trường hợp loại trừ trách nhiệm bảo hiểm. Khi sự kiện bảo hiểm xảy ra và doanh nghiệp bảo hiểm từ chối chi trả, khách hàng thường cho rằng mình đã bị tư vấn sai lệch hoặc không được cung cấp đầy đủ thông tin trước khi giao kết hợp đồng. Từ góc độ pháp lý, việc xác định trách nhiệm trong các trường hợp này tương đối phức tạp bởi đại lý bảo hiểm là người đại diện cho doanh nghiệp bảo hiểm nhưng hành vi tư vấn lại được thực hiện trực tiếp với khách hàng. Nhiều tranh chấp cho thấy tồn tại khoảng cách giữa nội dung được tư vấn và nội dung được ghi nhận trong hợp đồng bảo hiểm. Điều này đặt ra yêu cầu phải tăng cường trách nhiệm của doanh nghiệp bảo hiểm trong việc kiểm soát hoạt động đại lý, đồng thời hoàn thiện cơ chế bảo vệ người tham gia bảo hiểm trước các hành vi tư vấn không đầy đủ hoặc thiếu chính xác.

Ngoài các dạng tranh chấp truyền thống, sự phát triển của công nghệ số và mô hình kinh doanh bảo hiểm trực tuyến cũng làm xuất hiện nhiều vấn đề pháp lý mới. Các doanh nghiệp bảo hiểm hiện nay ngày càng sử dụng hợp đồng điện tử, chữ ký điện tử, ghi âm tư vấn, xác nhận qua tin nhắn hoặc ứng dụng điện tử trong quá trình giao kết hợp đồng. Điều này giúp giảm chi phí giao dịch và nâng cao khả năng tiếp cận sản phẩm bảo hiểm. Tuy nhiên, khi xảy ra tranh chấp, giá trị pháp lý của các dữ liệu điện tử này thường trở thành vấn đề gây tranh luận. Trong nhiều trường hợp, khách hàng phủ nhận việc được giải thích đầy đủ về sản phẩm bảo hiểm hoặc cho rằng việc xác nhận điện tử không phản ánh đúng ý chí thực sự của mình. Ngược lại, doanh nghiệp bảo hiểm thường viện dẫn các bản ghi âm, lịch sử giao dịch điện tử hoặc dữ liệu xác nhận trực tuyến để chứng minh rằng khách hàng đã đồng ý với các điều khoản của hợp đồng. Thực tiễn này cho thấy pháp luật hiện hành cần tiếp tục hoàn thiện các quy định liên quan đến chứng cứ điện tử trong lĩnh vực bảo hiểm nhằm bảo đảm tính minh bạch và thống nhất trong quá trình giải quyết tranh chấp. Từ thực tiễn giải quyết tranh chấp có thể nhận thấy phần lớn các tranh chấp về nghĩa vụ chi trả quyền lợi bảo hiểm trong hợp đồng BHNT đều xuất phát từ tình trạng bất cân xứng thông tin giữa doanh nghiệp bảo hiểm và bên mua bảo hiểm. Trong khi doanh nghiệp bảo hiểm là chủ thể có ưu thế về chuyên môn, khả năng đánh giá rủi ro và xây dựng điều khoản hợp đồng thì khách hàng thường ở vị thế yếu hơn trong việc tiếp cận và hiểu đầy đủ nội dung pháp lý của hợp đồng bảo hiểm. Chính sự chênh lệch này làm gia tăng nguy cơ phát sinh tranh chấp và ảnh hưởng trực tiếp đến niềm tin của người dân đối với thị trường BHNT. Nhìn chung, thực tiễn giải quyết tranh chấp cho thấy mặc dù pháp luật về kinh doanh bảo hiểm đã có những bước hoàn thiện đáng kể nhưng vẫn còn tồn tại nhiều khoảng trống và bất cập trong việc xác định nghĩa vụ cung cấp thông tin, phạm vi áp dụng điều khoản loại trừ trách nhiệm bảo hiểm, trách nhiệm tư vấn của đại lý bảo hiểm cũng như cơ chế chứng minh trong môi trường số. Những hạn chế này không chỉ ảnh hưởng đến hiệu quả bảo vệ quyền lợi của bên mua bảo hiểm mà còn tác động đến sự phát triển bền vững của thị trường BHNT tại Việt Nam. Đây cũng là cơ sở thực tiễn quan trọng cho việc nghiên cứu và đề xuất các giải pháp hoàn thiện pháp luật về nghĩa vụ chi trả quyền lợi bảo hiểm trong thời gian tới.

2.4. Kiến nghị hoàn thiện pháp luật về nghĩa vụ chi trả quyền lợi bảo hiểm trong hợp đồng bảo hiểm nhân thọ

Từ thực tiễn áp dụng pháp luật và giải quyết tranh chấp về nghĩa vụ chi trả quyền lợi bảo hiểm cho thấy hệ thống pháp luật hiện hành tuy đã có nhiều đổi mới nhưng vẫn còn tồn tại nhiều bất cập và thiếu thống nhất trong áp dụng pháp luật. Do đó, cần có các giải pháp đồng bộ nhằm hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi của người tham gia bảo hiểm. Thứ nhất, cần tiếp tục hoàn

thiện các quy định của Luật Kinh doanh bảo hiểm 2022 theo hướng cụ thể hóa các khái niệm pháp lý quan trọng như “thông tin trọng yếu”, “bệnh lý có sẵn”, “điều khoản loại trừ trách nhiệm bảo hiểm” và “bằng chứng xác nhận đã giải thích điều khoản loại trừ”. Việc bổ sung các khái niệm này sẽ góp phần hạn chế sự tùy nghi trong áp dụng pháp luật và bảo đảm tính thống nhất giữa các doanh nghiệp bảo hiểm (Trần Thị Huệ, 2023); Thứ hai, cần xây dựng cơ chế xử lý linh hoạt đối với hành vi vi phạm nghĩa vụ cung cấp thông tin của bên mua bảo hiểm. Thay vì cho phép doanh nghiệp bảo hiểm từ chối toàn bộ trách nhiệm chi trả trong mọi trường hợp, pháp luật nên quy định cơ chế xử lý theo mức độ lỗi và mức độ ảnh hưởng của thông tin bị che giấu đến quyết định giao kết hợp đồng bảo hiểm. Cơ chế này sẽ bảo đảm sự công bằng và cân bằng lợi ích giữa doanh nghiệp bảo hiểm với bên mua bảo hiểm (Trần Việt Dũng, 2021). Thứ ba, cần tăng cường cơ chế bảo vệ người tham gia bảo hiểm thông qua việc kiểm soát ngôn ngữ hợp đồng bảo hiểm theo hướng đơn giản, minh bạch và dễ hiểu hơn. Điều khoản loại trừ trách nhiệm bảo hiểm cần được trình bày riêng biệt, nổi bật và được giải thích cụ thể cho khách hàng thông qua hình thức ghi âm, ghi hình hoặc xác nhận điện tử nhằm tạo cơ sở chứng minh khi phát sinh tranh chấp. Thứ tư, cần nâng cao trách nhiệm pháp lý của đại lý bảo hiểm trong hoạt động tư vấn và giới thiệu sản phẩm bảo hiểm. Pháp luật cần quy định rõ trách nhiệm bồi thường thiệt hại của đại lý bảo hiểm trong trường hợp tư vấn sai lệch hoặc cố ý che giấu thông tin làm ảnh hưởng đến quyền lợi của bên mua bảo hiểm. Đồng thời, cần tăng cường cơ chế giám sát hoạt động của đại lý bảo hiểm và xử lý nghiêm các hành vi vi phạm trong hoạt động tư vấn bảo hiểm (Nguyễn Văn Đính, 2021). Thứ năm, cần hoàn thiện cơ chế giải quyết tranh chấp bảo hiểm theo hướng tăng cường hòa giải và đối thoại trước tố tụng. Đồng thời, Tòa án nhân dân tối cao cần tiếp tục ban hành án lệ và hướng dẫn áp dụng pháp luật liên quan đến hợp đồng BHNT nhằm bảo đảm sự thống nhất trong hoạt động xét xử và nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi của người tham gia bảo hiểm.

3. Kết luận

Nghĩa vụ chi trả quyền lợi bảo hiểm là nội dung cốt lõi của hợp đồng BHNT và giữ vai trò đặc biệt quan trọng trong việc bảo vệ quyền lợi hợp pháp của người tham gia bảo hiểm cũng như bảo đảm sự ổn định và phát triển bền vững của thị trường bảo hiểm tại Việt Nam. Thông qua nghiên cứu cho thấy pháp luật Việt Nam hiện nay đã từng bước hoàn thiện cơ chế điều chỉnh nghĩa vụ chi trả quyền lợi bảo hiểm, đặc biệt sau khi Luật Kinh doanh bảo hiểm 2022 được ban hành. Tuy nhiên, thực tiễn áp dụng pháp luật vẫn còn tồn tại nhiều bất cập liên quan đến điều khoản loại trừ trách nhiệm bảo hiểm, nghĩa vụ cung cấp thông tin, cơ chế giải quyết tranh chấp và bảo vệ người tham gia bảo hiểm. Nhìn chung, việc hoàn thiện pháp luật về nghĩa vụ chi trả quyền lợi bảo hiểm trong hợp đồng BHNT có ý nghĩa quan trọng cả về phương diện lý luận và thực tiễn. Đây không chỉ là cơ sở để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của bên mua bảo hiểm mà còn góp phần nâng cao tính minh bạch, ổn định và niềm tin của người dân đối với thị trường BHNT tại Việt Nam trong giai đoạn hiện nay.

Tài liệu tham khảo

- Đỗ Văn Đại (2022). *Luật hợp đồng Việt Nam - Bản án và bình luận bản án* (tập 3). NXB Hồng Đức.
- Lê Thị Thu Thủy (2020). Một số vấn đề pháp lý về hợp đồng bảo hiểm nhân thọ tại Việt Nam. *Tạp chí Luật học*, 41(7), 15-24.
- Nguyễn Thị Bích Hạnh (2023). Thực tiễn giải quyết tranh chấp hợp đồng bảo hiểm nhân thọ tại Việt Nam. *Tạp chí Tòa án nhân dân*, (18), 34-41.
- Nguyễn Văn Đính (2021). Pháp luật về hợp đồng bảo hiểm nhân thọ tại Việt Nam. *Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp*, (12), 45-52.
- Nguyễn Văn Đông (2023). Hoàn thiện pháp luật về trách nhiệm chi trả bảo hiểm nhân thọ ở Việt Nam. *Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp*, (21), 61-69.
- Nguyễn Thị Thúy An (2022). Bảo vệ quyền lợi người tham gia bảo hiểm theo pháp luật Việt Nam hiện nay. *Tạp chí Nhà nước và Pháp luật*, (9), 52-60.
- Phạm Hoàng Dũng (2021). Tranh chấp hợp đồng bảo hiểm nhân thọ và thực tiễn giải quyết tại Tòa án. *Tạp chí Tòa án nhân dân*, (14), 28-36.
- Quốc hội (2015). *Bộ luật Dân sự*. Luật số 91/2015/QH13, ngày 24/11/2015.
- Quốc hội (2022). *Luật Kinh doanh bảo hiểm*. Luật số 08/2022/QH15, ngày 16/6/2022.
- Trần Thị Huệ (2023). Nghĩa vụ cung cấp thông tin trong hợp đồng bảo hiểm nhân thọ theo pháp luật Việt Nam. *Tạp chí Luật học*, 44(3), 66-74.
- Trần Việt Dũng (2021). *Bảo vệ quyền lợi bên mua bảo hiểm trong hợp đồng bảo hiểm nhân thọ*. NXB Chính trị Quốc gia Sự thật.