



KHẢO SÁT **2023**

THẮC MẮC & KỶ VỌNG

CỦA KHÁCH HÀNG VỀ

HỢP ĐỒNG

BẢO HIỂM NHÂN THỌ

Khảo sát do Adtima Audience Pulse & Prudential Việt Nam thực hiện tháng 06/2023

Thiết kế nghiên cứu khảo sát

Khảo sát được thực hiện để phục vụ mục tiêu nghiên cứu những thắc mắc và kỳ vọng về hợp đồng bảo hiểm nhân thọ của các khách hàng đã tham gia bảo hiểm nhân thọ. Từ đó, doanh nghiệp bảo hiểm có thể có những điều chỉnh phù hợp để người tham gia dễ dàng tiếp cận, nắm bắt nội dung/điều khoản, đảm bảo quyền lợi.

- Tổng mẫu: 464
- Phương pháp: Nghiên cứu định lượng qua hình thức khảo sát trực tuyến
- Thời gian thực hiện: Tháng 6/2023
- Thiết kế mẫu:
 - ▶ Độ tuổi: 18-44 tuổi
 - ▶ Khu vực: Thành thị
 - ▶ Đối tượng: Đã/đang tham gia bảo hiểm nhân thọ



Thiết kế nghiên cứu khảo sát

Khái niệm các thuật ngữ sử dụng trong khảo sát:

Hợp đồng bảo hiểm: Hợp đồng bảo hiểm bao gồm Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm; Giấy Chứng nhận bảo hiểm nhân thọ và các sửa đổi, bổ sung Giấy Chứng nhận bảo hiểm nhân thọ, nếu có; Quy tắc, Điều khoản cùng các Phụ lục đính kèm; và các thỏa thuận được ký kết hợp lệ khác của hai bên trong quá trình giao kết và thực hiện Hợp đồng bảo hiểm.

Thời gian 21 ngày cân nhắc: Trong vòng 21 ngày kể từ ngày Bên mua bảo hiểm nhận được Hợp đồng bảo hiểm, Bên mua bảo hiểm có quyền từ chối tiếp tục tham gia bảo hiểm bằng cách gửi thông báo bằng văn bản đề nghị hủy hợp đồng bảo hiểm đến doanh nghiệp bảo hiểm.

Thời hạn đóng phí: Thời hạn đóng phí là khoảng thời gian Khách hàng cần đóng phí để duy trì hiệu lực hợp đồng bảo hiểm. Lưu ý, đối với sản phẩm bảo hiểm liên kết chung/ liên kết đơn vị sẽ có thời gian đóng phí bảo hiểm bắt buộc, là khoảng thời gian tối thiểu mà phí bảo hiểm cần được đóng đầy đủ và đúng hạn để duy trì hợp đồng bảo hiểm. Tùy thiết kế của sản phẩm, thông thường thời gian đóng phí bắt buộc là từ 4 - 5 năm, được quy định trong quy tắc điều khoản sản phẩm được Bộ Tài Chính phê duyệt cho từng doanh nghiệp.

Thời hạn hợp đồng: Thời hạn hợp đồng (hay còn gọi là thời hạn bảo hiểm) là khoảng thời gian khách hàng được bảo hiểm.



RÀO CẢN VỀ HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM





“

69% người tham gia khảo sát cho biết “Hợp đồng bảo hiểm nhân thọ quá dài và nhiều thuật ngữ là lý do khiến họ chần chừ, lo ngại khi tham gia bảo hiểm nhân thọ”.

Ngoài quan ngại về hợp đồng bảo hiểm, còn các yếu tố khác khiến nhiều người quan ngại khi tham gia bảo hiểm.

Cụ thể:

- **247** người tham gia khảo sát lo lắng khi **không nhận được thông tin tư vấn rõ ràng.**
- **170** người tham gia khảo sát lại **không chắc chắn về khả năng tài chính** để duy trì hợp đồng bảo hiểm.
- Những lo ngại khác xoay quanh việc người tham gia lo lắng **không bồi thường khi xảy ra sự kiện bảo hiểm.**

Thực tế:

Năm 2022, số tiền Chi trả quyền lợi BH của các doanh nghiệp BH nhân thọ đạt

44.186 TỶ ĐỒNG **↑34%** so với năm 2021



“

Người tham gia bảo hiểm nên cân nhắc giữa nhu cầu, giới hạn tài chính cần chuyển giao rủi ro và khả năng tài chính (cả hiện tại và trong quá trình thực hiện hợp đồng) của bản thân để chọn mua sản phẩm BHNT chính và các sản phẩm phụ thích hợp nhất.

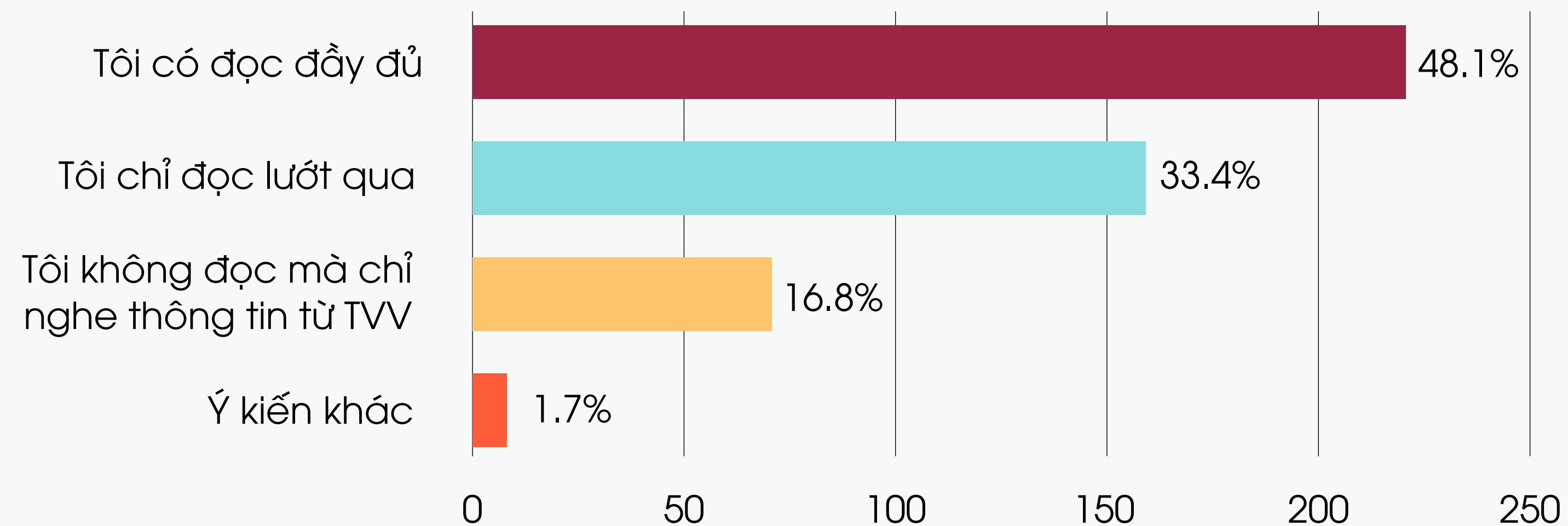
Thạc sĩ Trần Minh Hiệp

*Giảng viên khoa Luật Thương mại,
Trường Đại học Luật TP HCM*



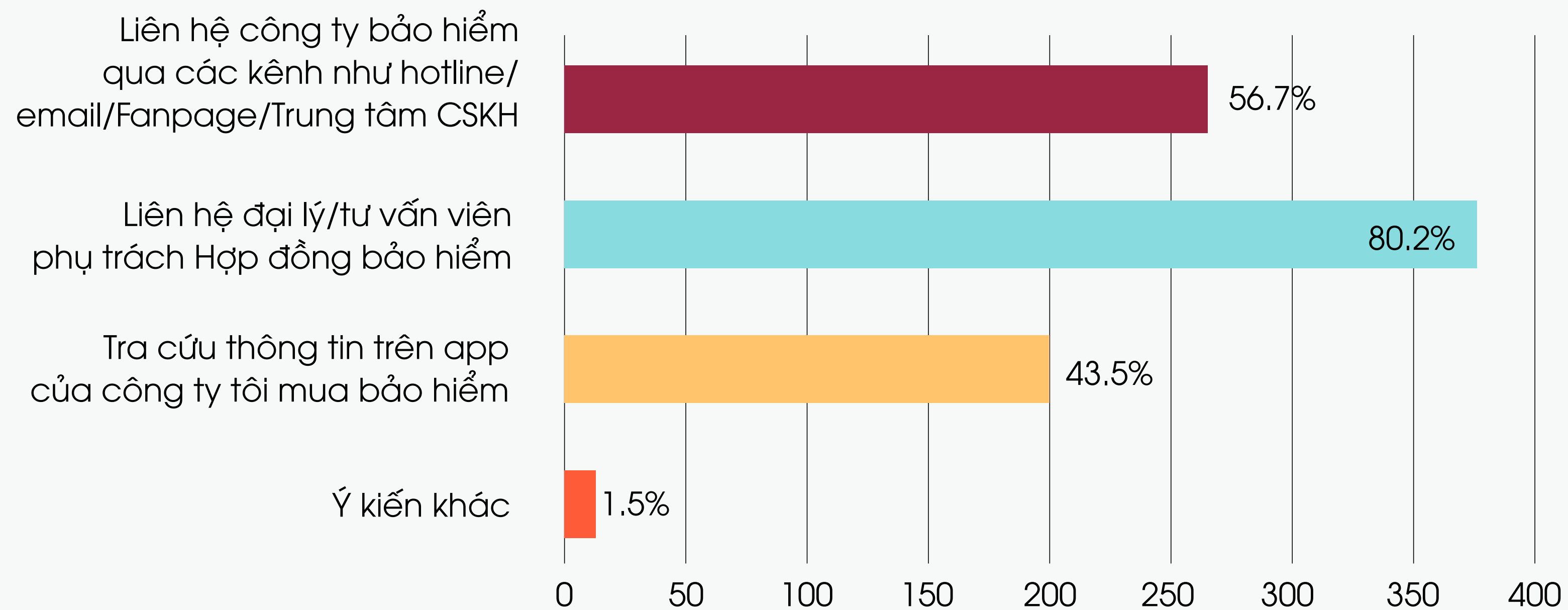
Hợp đồng bảo hiểm được xem là hợp đồng dân sự đặc biệt và rất quan trọng để đảm bảo quyền lợi của người mua trong suốt thời gian tham gia bảo hiểm. Tuy nhiên, không phải khách hàng nào khi đặt bút ký cũng đọc hết bộ hợp đồng bảo hiểm.

Khi được hỏi “Có đọc hết các điều khoản trong Hợp đồng bảo hiểm nhân thọ hay không?” thì...



Mặc dù vẫn còn phần đông khách hàng tìm đến trực tiếp các đại lý/ tư vấn viên khi có thắc mắc về hợp đồng bảo hiểm mà mình đang tham gia, tuy nhiên cũng đã có sự dịch chuyển đáng kể lên các kênh online.

Khi thắc mắc về Hợp đồng bảo hiểm nhân thọ của mình, bạn thường tra cứu/ tìm thông tin ở đâu?



“

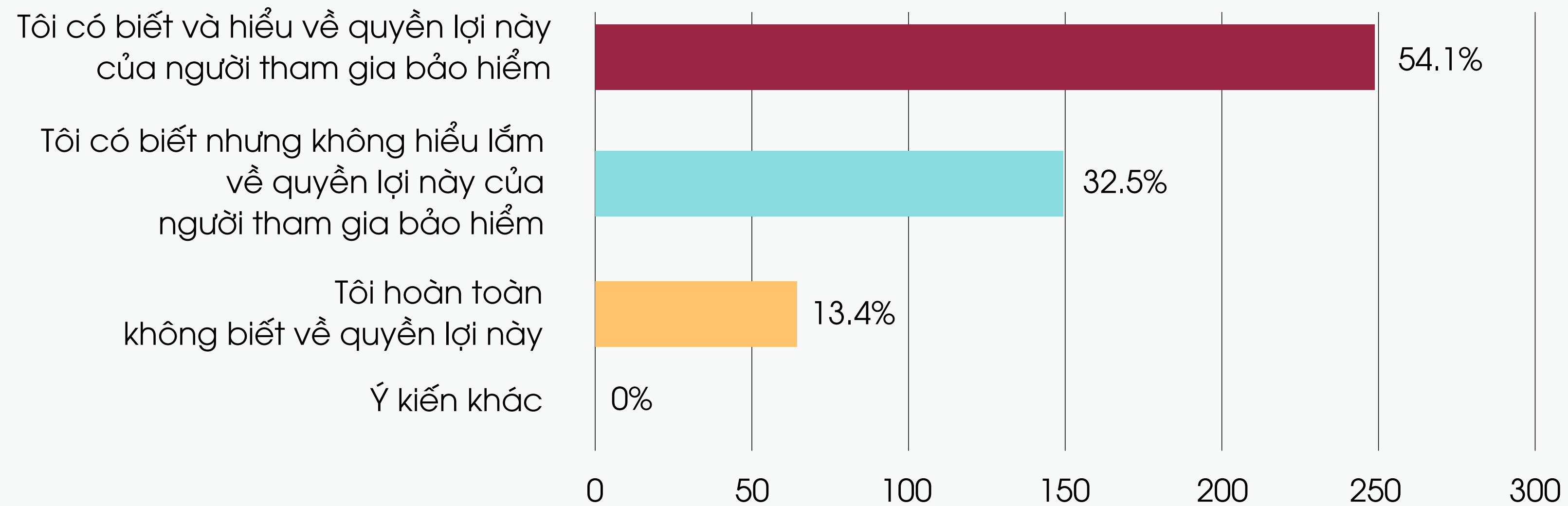
Chỉ Hợp đồng bảo hiểm nhân thọ mới có chế định **21 ngày cân nhắc**, để đảm bảo quyền lợi của người tham gia.

Luật sư Việt Anh chia sẻ trong tọa đàm “Tháo khó cho hợp đồng bảo hiểm” – Do Prudential Việt Nam & báo điện tử VnExpress tổ chức tháng 06/2023



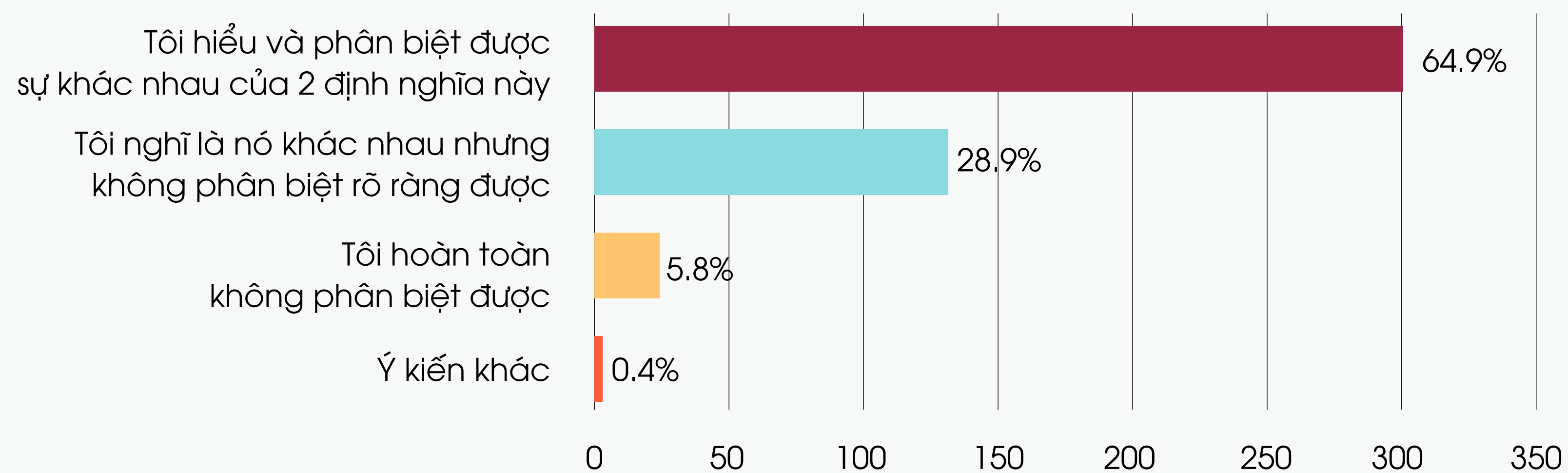
“Thời hạn 21 ngày cân nhắc” được xem là **“quyền lợi độc quyền”** của người tham gia bảo hiểm, tuy nhiên không phải người tham gia bảo hiểm nào cũng nắm rõ.

Bạn có biết về “Thời gian cân nhắc 21 ngày” khi tham gia Hợp đồng bảo hiểm nhân thọ?

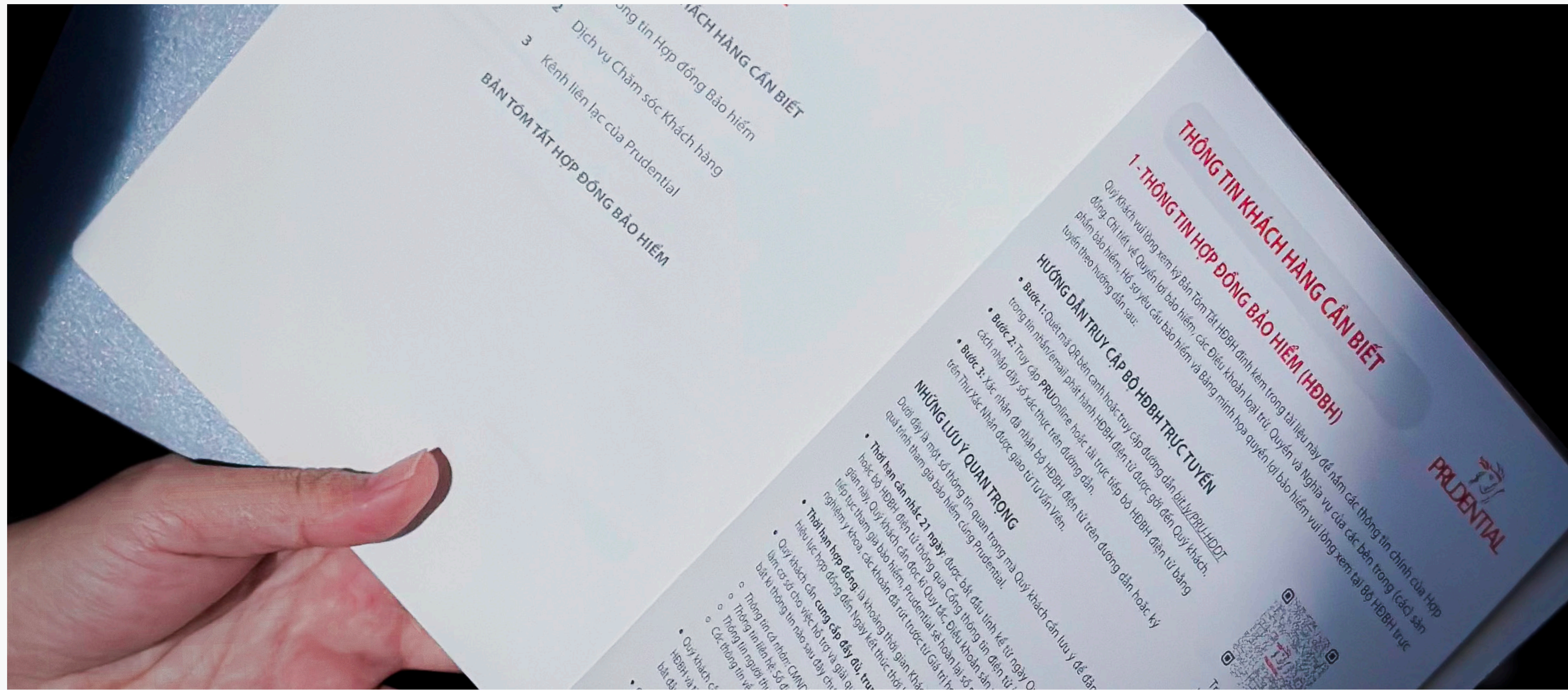


Khảo sát cũng cho thấy nhiều thuật ngữ khác trong hợp đồng bảo hiểm vẫn còn không ít người tham gia bảo hiểm chưa nắm rõ.

Anh/Chị có nhận biết được sự khác nhau giữa “Thời hạn đóng phí” và “Thời hạn hợp đồng” trong Hợp đồng bảo hiểm



KỶ VỌNG ĐƠN GIẢN HOÁ HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM





“

Hơn **96%** người tham gia khảo sát mong muốn Hợp đồng BẢO HIỂM NHÂN THỌ **nên có bảng tóm tắt DỄ HIỂU - NGẮN GỌN HƠN** để khách hàng nắm được các thông tin chính yếu.



Người tham gia khảo sát cũng đưa ra những kỳ vọng để dễ dàng tiếp cận hợp đồng bảo hiểm hơn, bao gồm...

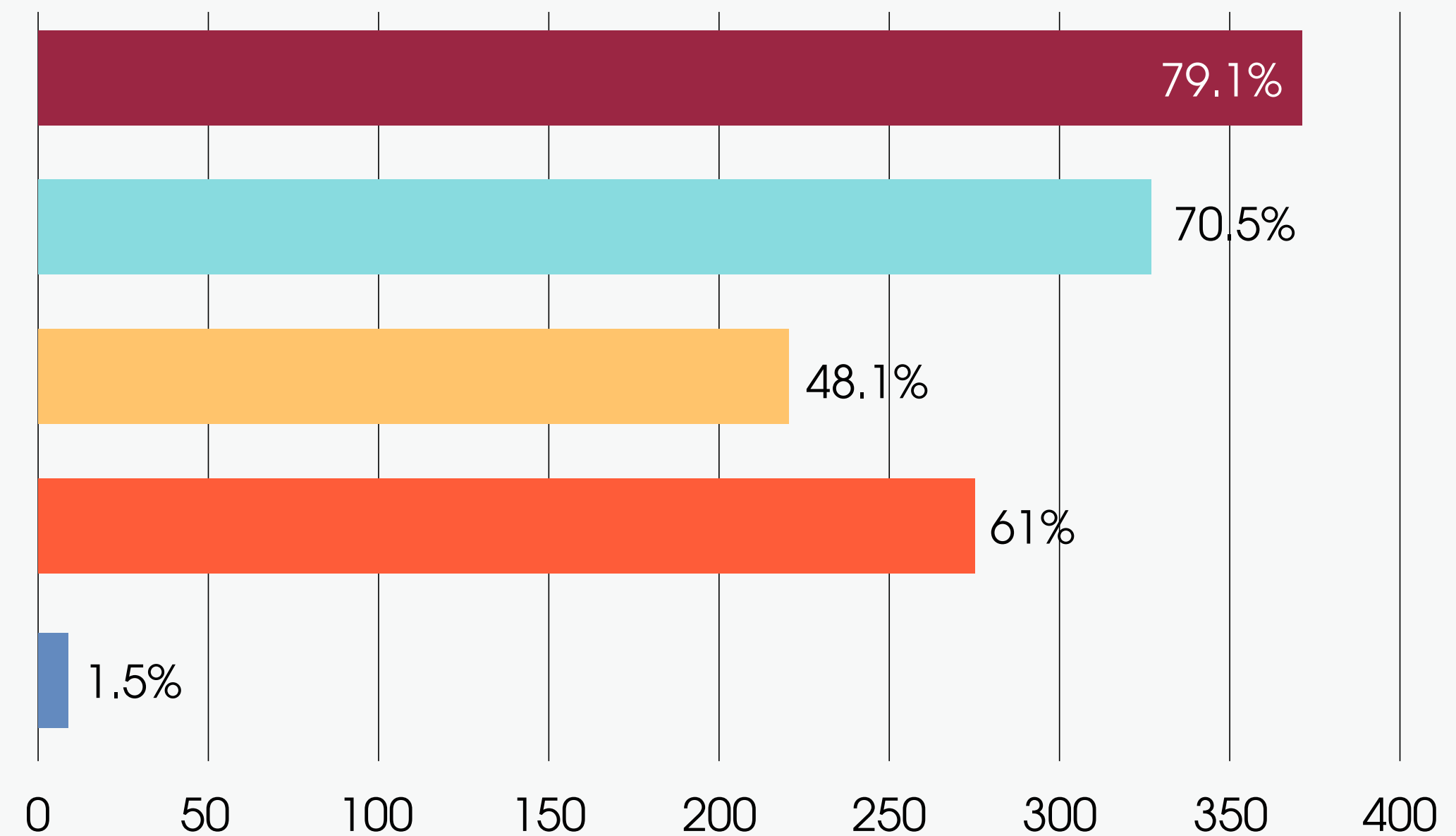
Cô đọng các thông tin quan trọng nhất, giải đáp được những thắc mắc quan trọng & chủ yếu của khách hàng

Tóm tắt những điểm trọng yếu bằng bảng biểu dễ hiểu

Sử dụng hình ảnh sinh động để giải thích/minh họa cho sản phẩm

Sử dụng thuật ngữ/ngôn từ thân thiện, dễ hiểu

Ý kiến khác



THANK YOU

