TOÀ ÁN NHÂN DÂN **TỈNH THANH HOÁ**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Bản án số: 166/2025/DS-PT
Ngày: 30/12/2025
"V/v tranh chấp hợp đồng bảo hiểm"

NHÂN DANHNƯỚC CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TÒA ÁN NHÂN DÂN TỈNH THANH HÓA

- Thành phần Hội đồng xét xử phúc thẩm gồm có:

Thẩm phán - Chủ tọa phiên tòa: Bà Lê Thị Hiệu

Các Thẩm phán: 1. Bà Lê Thị Phương Thanh

2. Ông Lê Ngọc Lâm

- Thư ký phiên tòa: Bà Trần Vân Anh - Thư ký Tòa án nhân dân tỉnh Thanh Hóa.

- Đại diện Viện kiểm sát nhân dân tỉnh Thanh Hóa tham gia phiên tòa: Bà Nguyễn Thị Mai - Kiểm sát viên.

Ngày 16 và ngày 30 tháng 12 năm 2025, tại trụ sở Tòa án nhân dân tỉnh Thanh Hóa, xét xử phúc thẩm công khai vụ án dân sự thụ lý số 130/2025/TLPT-DS ngày 05 tháng 11 năm 2025 về "Tranh chấp hợp đồng bảo hiểm". Do Bản án dân sự sơ thẩm số 31/2025/DS-ST ngày 24 tháng 9 năm 2025 của Toà án nhân khu vực 1 - Thanh Hóa bị kháng cáo. Theo Quyết định đưa vụ án ra xét xử phúc thẩm số 123/2025/QĐ-PT ngày 17 tháng 11 năm 2025, giữa các đương sự:

***1. Nguyên đơn*: Chị Lê Thị Thanh H, sinh năm 1981;** có mặt.

Nơi cư trú: SN H đường Y, phường Đ, thành phố T (nay là phường H, tỉnh Thanh Hóa).

2. Bị đơn: **Công ty TNHH B1**

Địa chỉ: Số G H, phường T, quận G, thành phố Hồ Chí Minh (nay là phường T, TP .).

Người đại diện theo pháp luật: Ông Lee Sang H1 - Tổng giám đốc.

Người đại diện theo ủy quyền: Công ty L2 và Công Sự. Theo hợp đồng uỷ quyền số 08/2024/UQ ngày 16/9/2024 của công ty TNHH B1.

Người đại diện: Luật sư Nguyễn Hồng H2, Luật sư Ngô Khánh L - Thuộc Công ty L2; có mặt.

Địa chỉ: Phòng F tháp A, Tòa nhà H số A T, quận Đ, thành phố Hà Nội (nay là phường Đ, thành phố Hà Nội).

Người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp cho Công ty B1: Luật sư Đặng Trường S - Công ty T4; có mặt.

3. Người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan: **Ngân hàng TMCP S1 (S2)**

Địa chỉ: 1 đường N, phường S, thành phố Hồ Chí Minh.

Người đại diện theo pháp luật: Ông Phạm Quang T - Tổng giám đốc

Người đại diện theo ủy quyền: Ngân hàng TMCP S1 - chi nhánh T5

Địa chỉ: 3 T, phường B, thành phố T (nay là phường H, tỉnh Thanh Hóa).

Người đại diện: Bà Nguyễn Thị Kiều O - Giám đốc (Theo Quyết định uỷ quyền số 274/QĐ-TGĐ.23.00 ngày 29/9/2023 của Tổng Giám đốc kèm theo phụ lục 2, phụ lục 5 ngày 29/9/2023 của Tổng Giám đốc); có mặt.

Người kháng cáo: Nguyên đơn bà Lê Thị Thanh H.

NỘI DUNG VỤ ÁN

**** Trong đơn khởi kiện, quá trình giải quyết vụ án, nguyên đơn bà Lê Thị Thanh H trình bày*:**

Tôi (Lê Thị Thanh H) là khách hàng của ngân hàng S2 gửi tiết kiệm tại chi nhánh T6 nhiều năm. Bản thân tôi không có nhu cầu mua bảo hiểm nhân thọ. Trưa muộn ngày 13/01/2021 khi đến Ngân hàng S2 để gửi tiết kiệm, tôi được cô P, cô H3 và một số nhân viên nữa có giới thiệu cho tôi một sản phẩm tiết kiệm linh hoạt với mức lãi suất 8-9% năm, sản phẩm này liên kết giữa Ngân hàng S2 với công ty TNHH B1 có tên là Tâm A Đầu Tư. Nội dung nhân viên tư vấn: Sản phẩm Tâm A Đầu Tư có thời gian 6 năm được tất toán cả gốc và lãi. Sản phẩm Tâm A đầu tư được tặng quà là gói bảo hiểm tử vong. Vì vậy, tôi tin tưởng vào cán bộ Ngân hàng S2 nên đã ký vào các giấy tờ mà nhân viên tư vấn đưa cho mà không đọc nội dung. Bản thân tôi không nhớ đã ký bao nhiêu chữ ký. Tôi chỉ nhớ có đóng số tiền 37.000.000 đồng cùng ngày 13/01/2021.

Khoảng từ 1 đến 2 tháng sau ngày 13/01/2021 tôi mới nhận được hợp đồng bảo hiểm, nhưng tôi cũng không đọc nội dung hợp đồng và không ký thêm bất kể một nội dung gì.

Ngày 13/01/2022 tôi đến Ngân hàng S2 để nộp tiền năm thứ 2. Tôi gặp cô Lê Thị L1 ở cửa, trong suy nghĩ của tôi cô L1 là cán bộ Ngân hàng S2, khi cô L1 nói với tôi là "em sẽ làm cho chị chuyển số tiền 20.000.000đồng còn 16.000.000đồng". Tôi hiểu là phần linh hoạt sẽ tăng lên, còn phần cố định sẽ giảm đi. Bản thân tôi lúc đó hiểu là gói tiền gửi của tôi được chia thành 2 phần, phần linh hoạt và phần cố định. Vì vậy, tôi đã ký vào một số tờ đơn mà cô Đặng Thị N đưa cho tôi. Tại đây tôi đóng tiếp số tiền 37.000.000 đồng.

Đến cuối năm 2022 có người xưng là nhân viên của M gọi điện yêu cầu tôi đóng tiếp tiền của năm thứ 3. Lúc này tôi mới hiểu bản chất sự việc, nhưng vì tôi hiểu phải khiếu nại như thế nào nên đầu năm 2023 tôi chỉ đóng phần cố định nhưng giảm đi 20% với số tiền khoảng 13.000.000 đồng.

Đến thời điểm này tôi mới hiểu rõ bản chất sự việc là: Hai cô tư vấn gói tiết kiệm đầu tư linh hoạt này thực chất là bảo hiểm tử vong của M. Nhân viên P không tư vấn gì về các phí phải nộp, không tư vấn sự rủi ro về sản phẩm, không giải thích gì về bảng minh họa trong hợp đồng, không hướng dẫn các điều khoản của sản phẩm và các quy định cần thiết như 21 ngày để cân nhắc huỷ hợp đồng mà chỉ tập trung vào lãi suất cao, an toàn. Nếu muốn rút thì sau 4 năm hãy rút. Tôi tin tưởng vào tư vấn của nhân viên Ngân hàng nên đồng ý tham gia gói tiết kiệm linh hoạt và nộp 37.000.000đồng tại phòng giao dịch Ngân hàng S2. Cô P mượn CMND của tôi, cho tôi ký vào Hợp đồng có nội dung như các cô đã trao đổi và nói để làm hồ sơ nhận quà là gói bảo hiểm tử vong. Sau đó cô P gọi điện hỏi thông tin người thụ hưởng nên tôi đã cung cấp thông tin người thụ hưởng là con trai tôi. Hợp đồng kể trên có nội dung đơn giản, các cô kể trên có trao đổi với tôi là sau này sẽ bổ sung và hoàn thiện hợp đồng sau, chị cứ yên tâm ký vào và cũng chỉ cho tôi ký vào tờ giấy cuối cùng của Hợp đồng chứ không hề cho tôi ký nháy vào các trang trong Hợp đồng. Tôi cầm giấy nộp tiền và sau một thời gian khoảng chừng gần 2 tháng sau các cô nhân viên Ngân hàng mới gọi tôi lên lấy hợp đồng số 2952019924. Tôi có thắc mắc rằng tại sao Hợp đồng tôi nhận lại nhiều trang hơn hợp đồng trước kia tôi ký thì được giải thích là do cấp trên yêu cầu phải bổ sung thêm một số thông tin nên cần phải cho thêm vào so với Hợp đồng cũ trước kia tôi ký. Tin tưởng vào cán bộ Ngân hàng tôi cũng không thắc mắc gì thêm. Từ ngày 13/01/2021 đến nay, tôi đã nộp tổng số tiền là 87.056.000đồng.

Những sai phạm của B1 và Ngân hàng S2:

- Đến khoảng tháng 12/2022 có người tự xưng là nhân viên Manulife liên tục gọi điện giục tôi đóng tiền năm tiếp theo của Hợp đồng. Lúc này, tôi vỡ lẽ ra hợp đồng của tôi liên quan trực tiếp đến Manulife chứ không phải Ngân hàng S2 liên kết để thêm quyền lợi bảo hiểm tính mạng. Tôi gọi điện đến M hỏi về hợp đồng của tôi nếu sau 4 năm tôi đóng thì khi thanh toán hợp đồng về được bao nhiêu. Nhân viên tạm tính theo thông số nào đó thấp hơn nhiều số tiền nếu tôi đóng trong 4 năm. Phải đóng trong 10 năm thì thanh toán hợp đồng mới lấy được tiền ra không bị mất phí. Tháng 4/2023 tôi thấy báo đài, các trang mạng xã hội phản ánh việc nhân viên S2 đánh tráo khái niệm, lừa dối khách hàng gửi tiết kiệm sang mua bảo hiểm nhân thọ Tâm A Đầu Tư và đang giải quyết. Tôi bận nên đến 10/5/2023, tôi lên Manulife T để trao đổi và tôi muốn làm thủ tục khiếu nại. Cô D chủ động đưa tôi 4 tờ giấy: Bảng nhu cầu tài chính, phiếu đánh giá trách nhiệm rủi ro, xác nhận hợp đồng bảo hiểm và giấy ý kiến khách hàng.

Hôm 10/5/2023 tôi mới được xem các tờ này có xác nhận chữ ký và nộp lại. Trong đó có 01 chữ ký và chữ viết họ tên tôi không phải chữ tôi (trong giấy xác nhận hợp đồng bảo hiểm). Cô Lê D đã trả lời các thắc mắc của tôi, khi đó tôi mới biết mình bị S2 tư vấn lừa dối về sản phẩm tiết kiệm linh hoạt. Thực chất gói bảo hiểm tử vong không phải là quà tặng của sản phẩm T1 An Đầu Tư, thời hạn hợp đồng không phải 06 năm lấy ra có lãi 8-9% hoặc hơn như nhân viên tư vấn ban đầu. Ngay tại thời điểm đó tôi đã có văn bản đề nghị B1 chấm dứt Hợp đồng bảo hiểm và thanh toán lại cho tôi toàn bộ số tiền tôi đã đóng tại B1. Tuy nhiên, bên Công ty B1 đã liên tục tìm cách né tránh và trì hoãn việc thanh toán số tiền trên cho tôi.

Ngày 29/02/2024 tôi lên M chi nhánh T5 xin lại các bản này và đọc nghiên cứu thì thấy có nhiều sai phạm của nhân viên bảo hiểm: các chữ khai, tích đều là do nhân viên tự viết, rất nhiều thông tin sai, chữ ký, họ tên tôi trong giấy xác nhận hợp đồng bảo hiểm khác hoàn toàn chữ của tôi.

Tôi tìm hiểu và nghiên cứu Luật Kinh doanh bảo hiểm Việt Nam năm 2013 và Bộ Q1, đồng thời tra soát lại hợp đồng Tâm An Đầu Tư của tôi, nhận thấy hợp đồng bảo hiểm của tôi có nhiều vi phạm nghiêm trọng, cụ thể:

1. Tư vấn sai lệch "đánh tráo khái niệm về gói tiết kiệm" -Tư vấn sai về sản phẩm "Tâm An Đầu T2" là 06 năm nhưng thực tế là 46 năm. - Tư vấn sai về lãi suất sau 06 năm được rút cả gốc lẫn lãi nhưng thực tế sau 06 năm tôi rút chỉ được 40 đến 50% mà không có lãi. - Không tư vấn về các loại phí phải nộp, không tư vấn về sự rủi do, không giải thích về bảng minh họa của hợp đồng, không hướng dẫn về điều khoản sản phẩm và các quy định cần thiết như có 21 ngày để hủy hợp đồng (Vi phạm khoản 1 điều 19, điểm d khoản 1 điều 22 luật kinh doanh Bảo Hiểm năm 2013) hợp đồng bảo hiểm vô hiệu.

2. Tự ý kê khai thông tin trên các văn bản trong hợp đồng của tôi. Tôi không ủy quyền cho bất kỳ ai kê khai các thông tin trên các văn bản hợp đồng của tôi gồm: - Chữ viết trong Đơn yêu cầu bảo hiểm nhân thọ của hợp đồng trên không phải là chữ viết của tôi mà là nét chữ của người khác. Nhân viên đã đưa tôi ký khống trước khi chưa ghi nội dung, lừa giải thích để làm hồ sơ nhận quà tặng là bảo hiểm tử vong, mục đích là để đánh lạc hướng tôi. - Bảng phân tích nhu cầu tài chính không phải nét chữ của tôi. Ngày 10/5/2023 tôi mới được thấy và xác nhận chữ ký rồi nộp lại tại Manulife Thanh H4. - Phiếu đánh giá mức độ chấp nhận rủi ro không phải nét chữ của tôi. Ngày 10/5/2023 tôi mới thấy và xác nhận chữ ký rồi nộp lại cho Manulife Thanh H4. Việc tư vấn tự ý kê khai các thông tin trên các văn bản tại hợp đồng của tôi là vi phạm khoản 9, Điều 7 của Bộ Q1 ứng xử.

3. Giả mạo chữ ký và giả mạo chữ họ tên của tôi: Tại giấy xác nhận đã nhận hợp đồng bảo hiểm phần: Họ tên và chữ ký khách hàng. Tư vấn mạo chữ

ký và mạo chữ gồm họ và tên tôi (khác hoàn toàn nét chữ và chữ ký của tôi) đó là hành vi lừa đối để giao kết được hợp đồng bảo hiểm, điều này vi phạm khoản 8 Điều 7 của Bộ Q1 ứng xử nên Hợp đồng đã bị vô hiệu từ khi lập hồ sơ theo quy định tại điểm d khoản 1 Điều 22 luật Kinh doanh bảo hiểm Việt Nam năm 2013.

4. Tư vấn cố ý ghi thông tin sai sự thật:

- Đơn yêu cầu B2 tại HĐ 2952019924 tư vấn tự ý khai mức thu nhập của tôi lần lượt là 30.000.000đồng/tháng. Thực tế thu nhập của tôi chỉ có lương tính đến tháng 7/2023 là 8.728.944đồng/tháng. Tại thời điểm lập hồ sơ bảo hiểm lương của tôi thấp hơn một bậc.

- Bảng phân tích nhu cầu tài chính HĐ 295201924. Tư vấn tự ý ghi khống thu nhập của tôi là 400 triệu đồng/năm từ tiền lương, thưởng và kinh doanh (tôi giáo viên thuần tuý lương tại thời điểm đó chưa đến 10.000.000 đồng và không có tiền thưởng).

- Phiều đánh giá mức độ rủi ro tư vấn tự ý ghi thông tin sai sự thật tôi là người đầu tư chứng khoán, cổ phiếu/Quý ETF/Quý cổ phiếu. Thực tế tôi là giáo viên, tôi biết gì về cổ phiếu hay chứng khoán...

- Manulife không tổ chức khám sức khoẻ cho tôi và tôi cũng không có giấy khám sức khoẻ của cơ sở y tế nào, tư vấn tự tích sức khoẻ của tôi đều tốt, bỏ sót nhiều thông tin do che giấu khách hàng.

- Không cho tôi ký nháy vào các trang của hợp đồng bảo hiểm. Việc tư vấn tự ý viết đơn, tư vấn sai lệch, tự ý ghi thông tin sai sự thật nhằm giao kết hợp đồng bảo hiểm là vi phạm khoản 1 và 3 Điều 19, vi phạm điểm d khoản 1 Điều 22 Luật Kinh doanh bảo hiểm nhân thọ năm 2013.

- Tôi khẳng định đối với văn bản "xác nhận đã nhận hợp đồng bảo hiểm ngày 27/01/2021" không phải là chữ ký của tôi. Vì vậy, tôi bị mất quyền được quy định trong hợp đồng là: "Bên mua bảo hiểm được phép hủy hợp đồng trong vòng 21 ngày kể từ ngày bên mua bảo hiểm nhận được hợp đồng và nhận được phí bảo hiểm đã đóng theo quy định tại Điều 4 của hợp đồng". Tôi đề nghị Tòa án giám định chữ ký của tôi tại văn bản "xác nhận đã nhận hợp đồng bảo hiểm ngày 27/01/2021".

Vì các lý do nêu trên tôi yêu cầu Tòa án nhân dân thành phố Thanh Hóa (nay là Toà án nhân dân khu vực 1 - Thanh Hoá) giải quyết:

- Tuyên hợp đồng bảo hiểm Tâm A Đầu Tư số 2952019924 ký ngày 13/01/2021 giữa tôi với công ty TNHH B1 vô hiệu.

- Tôi xin rút một phần yêu cầu khởi kiện đối với số tiền gốc là 35.461.740đồng.

- Buộc công ty TNHH B1 phải hoàn trả cho tôi số tiền gốc còn lại là 51.594.260đồng và tính lãi 20%/năm trên số tiền gốc còn lại chưa thanh toán kể từ ngày 10/5/2023 cho đến ngày xét xử.

**** Ý kiến trình bày của đại diện theo uỷ quyền cho bị đơn***:

1. Công ty B1 không đồng ý với yêu cầu của nguyên đơn, công ty B1 khẳng định nguyên đơn đã cung cấp thông tin không đúng sự thật và không đầy đủ.

Hợp đồng bảo hiểm được thực hiện và ký kết theo đúng quy trình được Bộ T7 phê duyệt theo quy định của Luật kinh doanh bảo hiểm. Chị H hiểu hợp đồng, đã ký và thực hiện hợp đồng đến năm thứ 3; đồng thời chủ động ký các đơn yêu cầu trong hợp đồng bảo hiểm. Chị H không cung cấp bất kỳ bằng chứng nào cho thấy chị bị hiểu nhầm khi ký kết hợp đồng bảo hiểm. Ngoài ra về mặt tố tụng theo khoản 1 Điều 132 BLDS thì thời hiệu yêu cầu Tòa án tuyên bố hợp đồng vô hiệu do bị lừa dối là 02 năm kể từ ngày người bị lừa dối phải biết về hành vi lừa dối. Theo đó hợp đồng được ký ngày 13/01/2021; tuy nhiên đơn khởi kiện ngày 29/3/2024; do đó đã hết thời hiệu khởi kiện.

- Chị H cho rằng mình đã bị tư vấn sai lệch "đánh tráo khái niệm về gói tiết kiệm", “Ký khống trước vào một số giấy tờ chưa có nội dung" và "tự ý ghi các thông tin", "giả mạo chữ ký của chị tại giấy xác nhận đã nhận Hợp đồng bảo hiểm". Công ty xin có ý kiến như sau:

+ Đại lý Lê Thị L1 đã gặp chị H, đã giải thích về các điều khoản bảo hiểm cho chị H rõ. Không có bất kỳ thông tin và chứng cứ nào cho thấy chị H đã bị tư vấn sai lệch "đánh tráo khái niệm về gói tiết kiệm". Không có bất kỳ thông tin và chứng cứ nào cho thấy chị H đã "ký khống trước vào một số giấy tờ chưa có nội dung" và "tư vấn tự ý ghi các thông tin". Thông tin tại hồ sơ yêu cầu bảo hiểm là do chị H cung cấp. Đại lý L1 không thể "ghi vào sau" hay "khai khống" mà không được chị H cho phép. Chị H có toàn quyền quyết định ký vào các tài liệu; đồng thời có quyền quyết định hủy bỏ hợp đồng trong thời gian 21 ngày kể từ ngày nhận hợp đồng.

+ Không có bất kỳ chứng cứ nào cho thấy chữ ký tại “Xác nhận đã nhận Hợp đồng bảo hiểm” không phải là của chị H. Toàn bộ các tài liệu trong hồ sơ yêu cầu bảo hiểm đều được chính chị H ký.

+ Chị H biết và hoàn toàn tự nguyện giao kết hợp đồng bảo hiểm khi quyết định ký các tài liệu trong hồ sơ yêu cầu bảo hiểm. Tất cả các tài liệu trong hồ sơ yêu cầu bảo hiểm chị H đã tự nguyện ký vào thể hiện rõ việc chị H đang tham gia sản phẩm bảo hiểm. Cụ thể:

Tại trang cuối của Đơn yêu cầu bảo hiểm nhân thọ (ngay trên phần chữ ký để chị H ký tên vào) ghi rõ: "CAM KẾT (XIN VUI LÒNG ĐỌC KỸ TRƯỚC KHI KÝ

TÊN). Tôi/chúng tôi bằng việc ký tên dưới đây cam kết rằng tôi/chúng tôi đã đọc/được nghe đại lý đọc/giải thích toàn bộ nội dung/yêu cầu trong đơn này và các biểu mẫu khác (nếu có) và xác nhận tôi/chúng tôi đã đồng ý hoặc tự mình cung cấp và kê khai các thông tin và trả lời trong đơn này hay các biểu mẫu liên quan... Tôi/chúng tôi đã xem và hoàn toàn đồng ý với nội dung của Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm... Bản sao của Đơn này sẽ có hiệu lực như bản gốc".

Tại trang cuối của Bảng Minh họa quyền lợi bảo hiểm (ngay trên phần chữ ký để chị H ký tên vào) đã ghi rõ: "7. Tôi cam kết đã khai báo trung thực tất cả các thông tin cá nhân của tôi; đồng thời, tôi xác nhận đã đọc cẩn thận cũng như đã được tư vấn đầy đủ các nội dung chi tiết trên các trang của Bảng minh họa này, nội dung điều khoản sản phẩm và Bảng phân tích nhu cầu tài chính. Tôi đã hiểu rõ quyền lợi và trách nhiệm của tôi khi tham gia sản phẩm này, đặc biệt là các quyền lợi không đảm bảo phụ thuộc vào kết quả đầu tư của các Quỹ.

Trong Bảng phân tích nhu cầu tài chính (ngay trên phần chữ ký chị H ký tên vào) cũng được ghi rõ: "Tôi đã được giải thích đầy đủ, hiểu rõ và đồng ý với những nội dung liên quan đến nhu cầu tài chính trên đây".

Trang cuối của Phiếu đánh giá mức độ chấp nhận rủi ro (ngay trên phần chữ ký chị H ký tên vào) ghi rõ: "Tôi đã được chuyên viên Tư vấn tài chính giải thích rõ ràng và hiểu được mức độ phù hợp của sản phẩm với nhu cầu tài chính cụ thể cũng như các rủi ro có thể xảy ra trong thời gian tham gia".

Đối với nội dung chị H cho rằng đến tháng 12/2022 chị H mới "vỡ lẽ ra hợp đồng liên quan trực tiếp đến Manulife chứ không phải Ngân hàng S2 liên kết để thêm quyền lợi bảo hiểm tính mạng". Công ty xin được có ý kiến như sau:

+ Chị H đã tự nguyện ký vào các tài liệu trong hồ sơ yêu cầu bảo hiểm. Sau khi Hợp đồng bảo hiểm số 24 được phát hành, Công ty đã gửi rất nhiều tin nhắn tới chị H, thông báo về việc hợp đồng bảo hiểm đã được phát hành đính kèm với đường dẫn vào trang hợp đồng. Như vậy, chị H hoàn toàn hiểu rõ mình đang tham gia sản phẩm bảo hiểm.

+ Trong khoảng thời gian tham gia Hợp đồng bảo hiểm 24, chị H đã nhiều lần chủ động nộp "Phí bảo hiểm đóng thêm" để đầu tư vào các quỹ liên kết đơn vị cũng như chủ động yêu cầu chuyển đổi Quỹ liên kết (ngày 25/7/2022, ngày 14/9/2022) và yêu cầu giảm số tiền bảo hiểm (ngày 08/01/2022 và 09/01/2023).

Mỗi lần thực hiện các giao dịch nói trên đều được chị H ký xác nhận tại các Đơn yêu câu thay đổi Hợp đồng bảo hiểm, trong đó nội dung các đơn đều ghi rõ để thay đổi "Hợp đồng bảo hiểm". Các thông tin này cho thấy: Chị H hiểu rõ nội dung và bản chất của hợp đồng. Chính vì hiểu rõ, chị H mới có thể chủ động thực hiện các quyền của mình trong hợp đồng (ví dụ như đóng phí bảo hiểm thêm; chuyển đổi Quỹ liên kết và giảm số tiền bảo hiểm). Việc chị H cho rằng mình "đã bị lừa ký vào hợp đồng bảo hiểm" là không có cơ sở.

- Chị H là người chủ động làm Đơn yêu cầu thay đổi Hợp đồng bảo hiểm 24, yêu cầu giảm số tiền Bảo Hiểm từ 1.700.000.000đ xuống còn 1.360.000.000đ vào ngày 08/01/2022 và yêu cầu giảm số tiền Bảo Hiểm từ 1.360.000.000đồng xuống còn 1.088.000.000đồng vào ngày 09/01/2023. Mục đích của việc chị H yêu cầu giảm số tiền Bảo H5 là để giảm P1 bảo hiểm cơ bản mà chị H phải đóng hàng năm xuống. Nếu chị H không biết mình tham gia sản phẩm bảo hiểm với M thì chị H đã không thể yêu cầu giảm số tiền bảo hiểm vào tháng 01/2022 và tiếp tục yêu cầu giảm số tiền bảo hiểm vào tháng 01/2023.

2. Sau khi ký Hợp đồng bảo hiểm 24, chị H rõ ràng đã có ý chí và mong muốn tiếp tục thực hiện các hợp đồng này.

- Hợp đồng bảo hiểm 24 quy định rất rõ việc chị H có quyền quyết định việc hủy bỏ hợp đồng trong vòng 21 ngày kể từ ngày chị H nhận được các hợp đồng này.

Ngay tại trang đầu tiên của phần "Điều khoản sản phẩm bào hiểm liên kết đơn vị đóng phí định kỳ (phiên bản 2)" đã quy định: "đề nghị khách hàng đọc và lưu ý một số điểm sau: 1. Đọc kỹ Quy tắc, Điều khoản trước khi tham gia bảo hiểm liên kết đơn vị và lưu ý một số Điều khoản sau: 1.1. Trong trường hợp thay đổi quyết định mua bảo hiểm. Bên mua bảo hiểm được phép hủy hợp đồng trong vòng 21 (hai mươi mốt) ngày kể từ ngày bên mua bảo hiểm nhận được Hợp đồng và nhận lại phí bảo hiểm đã đóng theo quy định tại Điều 4 của Hợp đồng. Sau thời hạn 21 (hai mươi mốt) ngày nói trên, khi yêu cầu hủy Hợp đồng, bên mua bảo hiểm nhận giá trị hoàn lại sau khi trừ Phí chấm dứt hợp đồng và các khoản Nợ (nếu có)". Nội dung được viện dẫn tại Điều 4 (Thời gian cân nhắc) cũng đã nêu rất rõ: "Trong vòng hai mươi mốt (21) ngày kể từ ngày nhận Hợp đồng, bên mua Bảo Hiểm có quyền từ chối tham gia bảo hiểm bằng cách gửi văn bản thông báo đến Công ty, kèm theo các hóa đơn thu phí bảo hiểm (nếu có) và bộ Hợp đồng. Sau khi nhận được đầy đủ các tài liệu, Công ty sẽ hoàn trả lại phí bảo hiểm đã đóng, không có lãi, sau khi trừ đi chi phí khám, xét nghiệm y khoa hoặc bất kỳ khoản quyền lợi bảo hiểm nào mà Công ty đã trả liên quan đến Hợp đồng (nếu có)". Tại tin nhắn gửi ngày 14/01/2021, "Chuc mung HDBH 2952019924 cua Quy khach da duoc phat hanh. The Bao lanh vien phi (neu co) duoc dinh kem khi Quy khach tham gia Tro cap y te/Cham soc suc khoe. Xem chi tiet va dieu khoan HD. Thoi gian can nhac HD la 21 ngay tinh tu ngay Quy khach ky Xac Nhan nhan HDBH. Neu Q khach co bat ky cau hoi nao, vui long lien he Tu van vien hoac tong dai DVKH 19001776" - Quy định về thời gian cân nhắc 21 ngày này hoàn toàn phù hợp với Điều 14.1.b về quyền của người mua bảo hiểm tại Thông tư 135/2012/TT-BTC hướng dẫn triển khai sản phẩm bảo hiểm liên kết đơn vị ("TT 135"). Điều 14.2.b của TT 135 quy định: Chị H là người mua bảo hiểm có nghĩa vụ "đọc kỹ các tài liệu giới thiệu sản phẩm, tài liệu minh họa bán hàng và ký vào các tài liệu do doanh nghiệp bảo hiểm cung

cấp". Như vậy, theo các quy định trong hợp đồng và theo quy định của pháp luật, chị H có quyền đọc kỹ hồ sơ yêu cầu bảo hiểm và hợp đồng bảo hiểm. Việc chị H không đưa ra đề nghị chấm dứt các hợp đồng bảo hiểm trong thời gian cân nhắc 21 ngày và sau đó nhiều lần thực hiện nộp phí bảo hiểm và chủ động yêu cầu giảm số tiền Bảo Hiểm, rõ ràng đã thể hiện ý chí của chị H, chị H hiểu rõ mình đang tham gia sản phẩm bảo hiểm và mong muốn tiếp tục thực hiện hợp đồng.

3. Các yêu cầu của chị H tại Đơn khởi kiện là hoàn toàn vô căn cứ.

- Đối với yêu cầu của chị H đề nghị Quý Tòa tuyên Hợp đồng bảo hiểm 24 "vô hiệu do bị lừa dối". Công ty có ý kiến như sau:

Tại Điều 22.1.d Luật Kinh doanh bảo hiểm số 24/2000/QH10, sửa đổi bổ sung bởi các Luật số 61/2010/QH12 và 42/2019/QH14 (Luật KDBH) quy định hợp đồng bảo hiểm bị vô hiệu nếu "Bên mua bảo hiểm hoặc doanh nghiệp B3 có hành vi lừa dối khi giao kết hợp đồng bảo hiểm". Quy định này chỉ có thể áp dụng nếu có bằng chứng cho thấy bên mua bảo hiểm (trong vụ việc này là chị H) hoặc doanh nghiệp bảo hiểm (trong vụ việc này là M) có hành vi lừa dối.

Tại Điều 127 Bộ luật Dân sự quy định: "Lừa dối trong giao dịch dân sự là hành vi cố ý của một bên hoặc của người thứ ba nhằm làm cho bên kia hiểu sai lệch về chủ thể, tính chất của đối tượng hoặc nội dung của giao dịch dân sư nên đã xác lập giao dịch đó".

Theo Điều 91.1 BLTTDS, chị H với vai trò là nguyên đơn trong vụ án dân sự sẽ "có nghĩa vụ thu thập, cung cấp, giao nộp cho Tòa án các tài liệu, chứng cứ để chứng minh" cho yêu cầu của mình "là có căn cứ và hợp pháp".

Tuy nhiên, chị H không đưa ra được bất kỳ bằng chứng nào cho thấy Công ty H7 đã có hành vi lừa dối, cố ý cung cấp thông tin sai sự thật khi tư vấn và ký hồ sơ yêu cầu bảo hiểm, dẫn đến việc chị H hiểu sai rằng mình đang gửi tiết kiệm linh hoạt mà không phải là tham gia sản phẩm bảo hiểm.

Bên cạnh đó, chị H cũng không đưa ra bất kỳ chứng cứ nào cho thấy Đại lý L1 đã "tự ý khai mức thu nhập", "tự ý kê khai..." và "giả mạo chữ ký...".

Các cơ sở pháp lý, thông tin và lập luận trên đây khẳng định rằng: Không có bất kỳ căn cứ nào cho thấy chị Lê Thị Thanh H bị lừa dối khi ký kết Hợp đồng bảo hiểm 24; do đó, yêu cầu tuyên hợp đồng bảo hiểm vô hiệu cần phải bác bỏ toàn bộ.

- Đối với yêu cầu tuyên buộc Công ty B1 "hoàn trả số tiền còn lại cho chị H là 51.594.260đồng", Công ty không đồng ý, với lý do:

Chị H yêu cầu Toà án giải quyết tuyên Hợp đồng bảo hiểm 24 vô hiệu là không có cơ sở pháp lý, đề nghị Quý Tòa bác yêu cầu khởi kiện của chị Lê Thị Thanh H.

- Đối với yêu cầu tuyên buộc Công ty phải trả tiền lãi với mức lãi suất 20%/năm, công ty B1 không đồng ý với lý do:

+ Thứ nhất, yêu cầu của chị H về việc tuyên Hợp đồng 24 vô hiệu do bị lừa dối là không có cơ sở pháp lý. Nguyên đơn không thể chứng minh sự liên quan giữa yêu cầu tuyên hợp đồng vô hiệu và yêu cầu "trả tiền lãi". Hơn nữa, căn cứ theo Điều 131 BLDS quy định về hậu quả pháp lý của giao dịch dân sự vô hiệu thì yêu cầu "trả tiền lãi" cũng không phải một hậu quả pháp lý đương nhiên được công nhận.

+ Thứ hai, sản phẩm mà Công ty cung cấp cho chị H thông qua Hợp đồng bảo hiểm 24 là sản phẩm bảo hiểm liên kết đơn vị chứ không phải là sản phẩm tiền gửi tiết kiệm; do đó, việc yêu cầu trả tiền lãi từ hợp đồng bảo hiểm là không có cơ sở.

+ Thứ ba, Nguyên đơn không đưa ra bất kỳ một căn cứ nào xác định mức lãi suất là 20%/năm và từ đó số tiền lãi chị H yêu cầu là không có cơ sở chấp nhận.

**** Ý kiến Đại diện theo uỷ quyền của người có quyền lợi nghĩa vụ liên quan***:

Trong quá trình hoạt động kinh doanh, S2 có hợp tác cùng Manulife triển khai, giới thiệu đến các khách hàng những sản phẩm bảo hiểm của M. Trong đó, sản phẩm bảo hiểm "Tâm A Đầu Tư" đã được Bộ T7 phê duyệt theo Công văn số 12200/BTC-QLBH ngày 13/09/2017 và triển khai thông qua SCB vào ngày 27/5/2020 theo đúng quy định của pháp luật về kinh doanh bảo hiểm.

Chị Lê Thị Thanh H là khách hàng giao dịch tiền gửi tại S2 - chi nhánh T5. Khi thấy chị Lê Thị Thanh H quan tâm đến sản phẩm bảo hiểm, cán bộ nhân viên của S2 - chi nhánh T5 giới thiệu chị H cho nhân sự của M để tư vấn cụ thể về sản phẩm bảo hiểm. Ngân hàng S2 - Chi nhánh T5 có bố trí 1 bàn riêng tại quầy giao dịch, nhân sự M có biển tên, trang phục riêng của M không giống với trang phục của Ngân hàng, nhân sự Mannulife sẽ trực tiếp tư vấn chi tiết về sản phẩm bảo hiểm, các điều khoản tại Hợp đồng bảo hiểm, hỗ trợ các thủ tục liên quan đến giao kết và bàn giao Hợp đồng bảo hiểm với chị H. Hợp đồng bảo hiểm được xác lập, thực hiện trên cơ sở thỏa thuận giữa chị H và M. Quyền và nghĩa vụ của các bên trong Hợp đồng bảo hiểm thuộc về chị Lê Thị Thanh H và M. SCB không có quyền và không bị ràng buộc bởi bất kỳ nghĩa vụ nào trong Hợp đồng bảo hiểm ký kết giữa chị Lê Thị Thanh H và M. Do đó, SCB không có ý kiến đối với yêu cầu khởi kiện của Nguyên đơn. Trong trường hợp cần cung cấp thêm tài liệu, SCB sẽ thực hiện theo yêu cầu của Quý T3 để giải quyết vụ án theo quy định của pháp luật.

Chị xin rút một phần yêu cầu khởi kiện đối với số tiền gốc chị đã đóng cho M là 35.461.740đồng.

* Tại Bản án dân sự sơ thẩm số 31/2025/DS-ST ngày 24 tháng 9 năm 2025 của Toà án nhân khu vực 1 - Thanh Hóa;

- Căn cứ: Khoản 3 Điều 26; điểm a khoản 1 Điều 35; điểm b khoản 1 Điều 39; Điều 91; Điều 96; Khoản 1 Điều 147; Khoản 2 Điều 244; Điều 271; Điều 273; Điều 278; Khoản 1 Điều 280 của Bộ luật Tố tụng dân sự. Điều 385; Điều 401 Bộ luật dân sự năm 2015. Điểm đ khoản 1 Điều 12 Nghị quyết 326/UBTVQH14 ngày 30 tháng 12 năm 2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội khoá 14.

- Xử: 1. Đình chỉ xét xử sơ thẩm đối với số tiền 35.461.740đồng.

2. Không chấp nhận yêu cầu khởi kiện của chị Lê Thị Thanh H về việc:

Yêu cầu tuyên bố Hợp đồng bảo hiểm Tâm A Đầu Tư số 952019924 ký ngày 13/01/2021 giữa chị Lê Thị Thanh H với Công ty TNHH B1" là vô hiệu.

Yêu cầu buộc Công ty TNHH B1 phải hoàn trả số tiền gốc còn lại là 51.594.260đồng theo Hợp đồng bảo hiểm Tâm A Đầu Tư số 952019924 ngày 13/01/2021.

Yêu cầu buộc công ty TNHH B1 phải thanh toán số tiền lãi 20%/năm trên số tiền gốc chưa thanh toán.

Ngoài ra bản án sơ thẩm còn tuyên án phí, quyền thi hành án và quyền kháng cáo theo quy định pháp luật.

* Ngày 08/10/2025, nguyên đơn bà Lê Thị Thanh H6 kháng cáo bản án dân sự sơ thẩm số 31/2025/DS-ST ngày 24 tháng 9 năm 2025 của Toà án nhân khu vực 1 - Thanh Hóa; đề nghị Tòa án cấp phúc thẩm giải quyết:

- Hủy bản án dân sự sơ thẩm số 31/2025/DS-ST ngày 24 tháng 9 năm 2025;

- Yêu cầu Công ty B1 cung cấp toàn bồ hồ sơ liên quan đến hợp đồng gốc và chữ ký gốc của đại lý L1 để giám định.

- Tuyên Hợp đồng bảo hiểm Tâm A Đầu Tư số 952019924 ký ngày 13/01/2021 giữa bà Lê Thị Thanh H với Công ty TNHH B1" là vô hiệu do gian dối, tư vấn sai, chữ ký giả mạo.

- Buộc Công ty TNHH B1 phải hoàn trả số tiền gốc còn lại là 51.594.260đồng và lãi suất phát sinh trong 3 năm. Bồi thường thệt hại về vật chất và tinh thần.

* *Tại phiên tòa phúc thẩm:* Nguyên đơn rút nội dung đề nghị hủy bản án sở thẩm, các nội dung kháng cáo khác giữ nguyên. Bà H yêu cầu Công ty B1 tiếp tục cung cấp 3 tài liệu còn lại liên quan đến bộ hợp đồng bảo hiểm đó là B phân tích nhu cầu tài chính; phiếu đánh giá mức độ chấp nhận rủi ro; xác nhận

đã nhận hợp đồng. Công ty B1 phải cung cấp đủ 5 tài liệu thì mới phản ánh đầy đủ quá trình tư vấn, giao kết và xác lập ý chí của các bên. 5 tài liệu này là bắt buộc trong quy trình nghieeph vụ bảo hiểm, liên quan trực tiếp đến nghĩa vụ tư vấn, giải thích và xác nhận của đại lý cũng như ý chí của người mua bảo hiểm. Yêu cầu Công ty B1 cung cấp mẫu chữ ký, chữ viết của bà Lê Thị L1 tại thời điểm đăng ký đại lý để giám định toàn bộ chữ ký, chữ viết trong 5 tài liệu nêu trên. Bà H không yêu cầu giám định mình chữ ký chữ viết họ tên của riêng bà H trong 5 tài liệu gốc của bộ hợp đồng.

* Ý kiến của người đại diện theo ủy quyền và người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Công ty B1 trình bày: Đề nghị Hội đồng xét xử bác toàn bộ đơn kháng cáo của bà H. Bà H được nhân viên Công ty B1 tư vấn đầy đủ nội dung tham gia hợp đồng bảo hiểm trước khi ký kết. Trong suốt quá trình giao kết hợp đồng, bà H là người tự ký vào bộ hợp đồng bảo hiểm và thực hiện nghĩa vụ đóng tiền theo thỏa thuận trong hợp đồng và đã 07 lần bà H có đơn đề nghị thay đổi hợp đồng. Bà H cho rằng bà bị nhầm lẫn, bị lừa dối khi tham gia hợp đồng bảo hiểm là không đúng. Tại phiên tòa phúc thẩm Công ty B1 đã cung cấp tài liệu gốc trong bộ hợp đồng gồm Đơn yêu cầu bảo hiểm nhân thọ và Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm ngày 13/01/2025. Đối với Bảng phân tích nhu cầu tài chính; phiếu đánh giá mức độ chấp nhận rủi ro; xác nhận đã nhận hợp đồng, Công ty B1 không cung cấp bản gốc, lý do không liên quan đến nội dung khởi kiện. Công ty không cung cấp chữ ký, chữ viết của bà Lê Thị L1; bà H Yêu cầu giám chữ ký chữ viết của bà Lê Thị L1 thì bà H có trách nhiệm cung cấp. Bà H không dám đề nghị giám định chữ ký và họ tên của bà H tại bản gốc Đơn yêu cầu bảo hiểm nhân thọ và Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm ngày 13/01/2025 mà Công ty B1 cung cấp tại phiên tòa hôm nay, một lần nữa khẳng định nội dung đơn khởi kiện của bà H là hoàn toàn khoogn có căn cứ; việc yêu cầu giám định cả chữ ký chữ viết của bà Lê Thị L1 là đại lý của M là không cần thiết và bà H đang gây ảnh hưởng đến uy tín của Công ty B1.

** Ý kiến của đại diện Viện kiểm sát tham gia phiên tòa:*

- Quá trình giải quyết vụ án tại cấp phúc thẩm, Thẩm phán, Hội đồng xét xử và Thư ký đều tuân theo quy định của Bộ luật Tố tụng dân sự. Đương sự thực hiện đầy đủ quyền và nghĩa vụ theo quy định pháp luật.

- Bà H ký vào tất cả các tài liệu trong hồ sơ bảo hiểm gồm đơn yêu cầu B2; Bảng phân tích nhu cầu tài chính; Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm; phiếu đánh giá mức độ chấp nhận rủi ro đều có nội dung xác nhận đã được nhân viên tư vấn giải thích rõ và hiểu rõ nội dung được tư vấn; bà H tự nguyện tham gia và ký vào các tài liệu trên. Chính bà H cũng khẳng định sau 01 đến 02 tháng (tháng 02 hoặc tháng 3/2021) bà H được nhận hợp đồng bảo hiểm nhưng bà H không đọc nội dung và vẫn tiếp tục nộp tiền thực hiện hợp đồng. Như vậy, bà H trình bày bà không được tư vấn rõ ràng, nhân viên ngân hàng S2 tư vấn sai sự thật,

đánh tráo khai niệm, bà hiểu nhầm khi ký hợp đồng bảo hiểm là không có căn cứ chấp nhận. Đề nghị Hội đồng xét xử căn cứ khoản 1 Điều 308, 313 Bộ luật Tố tụng dân sự; không chấp nhận kháng cáo của bà Lê Thị Thanh H; giữ nguyên Bản án sơ thẩm số 31/2025/DS-ST ngày 24/9/2025 của Tòa án nhân dân khu vực 1- Thanh Hóa. Bà H thuộc trường hợp được miễn án phí dân sự phúc thẩm.

Căn cứ các tài liệu có trong hồ sơ vụ án, được thẩm tra tại phiên toà và ý kiến của đại diện Viện kiểm sát nhân dân tỉnh Thanh Hóa tại phiên tòa.

NHẬN ĐỊNH CỦA TÒA ÁN

[1] Về thủ tục tố tụng.

Tại Điều 28 Chương 7 của Hợp đồng bảo hiểm được ký giữa Công ty B1 với bà Lê Thị Thanh H có nội dung: *"Nếu có bất kỳ tranh chấp nào không thể giải quyết thông qua thương lượng thì tranh chấp đó sẽ được đưa ra Tòa án có thẩm quyền nơi Bên mua bảo hiểm cư trú hợp pháp hoặc nơi Công ty có trụ sở chính để phân xử".* Nguyên đơn bà H có địa chỉ phường Đ, thành phố T (nay là phường H, tỉnh Thanh Hóa) và lựa chọn Tòa án nơi người mua bảo hiểm cư trú giải quyết tranh chấp. Toà án nhân dân khu vực 1 - Thanh Hóa thụ lý giải quyết là đúng thẩm quyền theo quy định tại khoản 3 Điều 26; điểm a khoản 1 Điều 35 và điểm b khoản 1 Điều 39 của Bộ luật Tố tụng dân sự.

Về thời hiệu: Hợp đồng bảo hiểm Tâm A Đầu Tư số 295201924 ngày 13/01/2021 được ký giữa bà Lê Thị Thanh H với Công ty B1. Đến tháng 4/2024 bà H cho rằng Hợp đồng bảo hiểm số 295201924 vi phạm do nhân viên công ty lừa dối khách hàng, tư vấn sai lệch "đánh tráo khái niệm về gói tiết kiệm" nên ảnh hưởng đến quyền lợi của bà. Ngày 29/3/2024, bà H làm đơn khởi kiện yêu cầu tuyên hợp đồng vô hiệu là trong thời hạn 02 năm, nên còn thời hiệu khởi kiện theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 132 Bộ luật Dân sự.

Đơn kháng cáo nguyên đơn làm theo đúng trình tự, thời hạn quy định tại các Điều 272, 273, 278 Bộ luật Tố tụng dân sự, nên được xem xét theo thủ tục phúc thẩm.

[2] Xét kháng cáo của bà Lê Thị Thanh H.

[2.1] Xét tính hợp pháp của Hợp đồng bảo hiểm Tâm A Đầu Tư số 295201924 ngày 13/01/2021 giữa Bà Lê Thị Thanh H và Công ty TNHH B1.

Loại hình hợp đồng bảo hiểm nêu trên các bên tham gia thực hiện theo hình thức đề nghị giao kết hợp đồng; theo đó sau khi nhân viên Công ty B1 tư vấn, bà Lê Thị H đã cung cấp thông tin cá nhân và ngày 13/01/2021 bà H ký đơn yêu cầu bảo hiểm nhân thọ số B2; Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm; Bảng phân tích nhu cầu tài chính; Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm; phiếu đánh giá mức độ chấp nhận rủi ro. Trong tất cả tài liệu giấy tờ trên đều có nội dung người tham gia bảo hiểm (bà H) cam kết đã được nghe, giải thích toàn bộ nội dung,

đồng ý, tự nguyện cung cấp thông tin, đã xem xét và hoàn toàn đồng ý các nội dung trên; bà H đã ký, ghi rõ họ tên Lê Thị Thanh H trong 4 tài liệu nêu trên.

Như vậy, bà H và Công ty B1 đều tự nguyện thỏa thuận cam kết hợp đồng, không có tài liệu nào xác định bà H bị lừa dối, đe dọa, ép buộc hoặc nhân viên Công ty B1 tư vấn sai lệch, đánh tráo khái niệm khi tư vấn cho bà H. Khi tham gia ký kết hợp đồng, bà H có đầy đủ năng lực hành vi dân sự.

Nội dung Bảng Minh họa quyền lợi bảo hiểm (đây là một phần của bộ hợp đồng) đã chi tiết thông tin về người mua bảo hiểm, người được bảo hiểm là bà Lê Thị Thanh H, số tiền đóng, thời gian đóng, phương thức đóng tiền, sản phẩm bảo hiểm chính là Tâm A Đầu Tư. Mục đích hợp đồng không vi phạm điều cấm pháp luật, không trái đạo đức xã hội.

Quá trình thực hiện hợp đồng: Ngay sau khi ký kết hợp đồng vào ngày 13/01/2021, bà H đã đóng số tiền 37.000.000 đồng theo thỏa thuận; ngày 13/01/2022 bà H tiếp tục đóng 37.000.000 đồng, ngày 22/02/2023 đóng 13.056.000đồng. Tổng bà H đã đóng phí bảo hiểm là 87.056.000đồng. Trong quá trình giải quyết tranh chấp tại cấp sơ thẩm, bà H đã nhận lại số tiền 35.461.740 đồng từ Công ty B1; đây là khoản tiền thỏa thuận đầu tư, rút theo cam kết.

Trong khoảng thời gian tham gia hợp đồng, bà H đã chủ động nộp phí bảo hiểm đóng thêm (để đầu tư vào các quỹ liên kết đơn vị). Mặt khác bà H chủ động làm đơn yêu cầu chuyển đổi Quỹ liên kết ngày 25/7/2022 và ngày 14/9/2022; yêu cầu giảm số tiền bảo hiểm ngày 08/01/2022 từ 1.700.000.000đ xuống còn 1.360.000.000đồng; ngày 09/01/2023 bà H tiếp tục yêu cầu giảm số tiền từ 1.360.000.000đ xuống còn 1.088.000.000đồng. Mục đích bà H yêu cầu giảm số tiền bảo hiểm là để giảm phí bảo hiểm cơ bản mà bà H phải đóng hàng năm xuống đối với Hợp đồng bảo hiểm số 295201924.

Công ty B1 cung cấp bản phô tô Giấy xác nhận đã nhận hợp đồng bảo hiểm ngày 27/01/2021, có chữ ký của bà H; bà H khẳng định không ký vào giấy này. Hội đồng xét xử thấy rằng, Công ty B1 không cung cấp bản gốc Giấy xác nhận bà H đã nhận hợp đồng bảo hiểm vào ngày 27/01/2021, nên không có căn cứ xác định mà H nhận được Hợp đồng bảo hiểm vào ngày 27/01/2021. Tuy nhiên chính bà H khẳng định sau 02 hoặc 03 tháng (khoảng tháng 03 năm 2021) thì bà được nhân viên công ty giao cho bộ hồ sơ hợp đồng phô tô, bà nhận nhưng bà cũng không đọc, vì tin tưởng nội dung tư vấn của nhân viên ngân hàng. Bà H vẫn chấp nhận và thực hiện hợp đồng, sau 03 năm mới có ý kiến thắc mắc, khiếu nại. Ngày 10/5/2023 tại Công ty B1, bà H đã viết ý kiến xác định đã ký vào các tài liệu: Đơn yêu cầu bảo hiểm nhân thọ ngày 13/01/2021; Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm; Bảng phân tích nhu cầu tài chính; Phiếu đánh giá mức độ chấp nhận rủi ro.

Từ những phân tích trên, Hội đồng xét xử có căn cứ xác định Hợp đồng bảo hiểm Tâm A Đầu Tư số 295201924 ngày 13/01/2021 giữa Bà Lê Thị Thanh H và Công ty TNHH B1 đảm bảo đầy đủ điều kiện có hiệu lực của giao dịch dân sự theo quy định tại Điều 117 Bộ luật Dân sự năm 2015, nêu có hiệu lực pháp luật, các bên phải thi hành theo thỏa thuận. Bà H kháng cáo đề nghị tuyên hợp đồng số 295201924 vô hiệu; Buộc Công ty TNHH B1 phải hoàn trả số tiền gốc còn lại là 51.594.260 đồng và lãi suất phát sinh trong 3 năm và bồi thường thệt hại về vật chất và tinh thần là không có căn cứ chấp nhận.

[2.2] Xét yêu cầu đề nghị giám định toàn bộ chữ ký, chữ viết của bà Lê Thị Thanh H; bà Lê Thị L1 trong bộ hợp đồng, gồm 05 tài liệu chính: Đơn yêu cầu B2; Bảng phân tích nhu cầu tài chính; Phiếu đánh giá mức độ chấp nhận rủi ro; Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm; Xác nhận đã nhận hợp đồng bảo hiểm.

Tại phiên tòa phúc thẩm, Công ty B1 cung cấp bản gốc Đơn yêu cầu bảo hiểm nhân thọ hợp đồng bảo hiểm số 295201924 ngày 13/01/2021 và Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm. Bà H xác định bà đã ký vào 02 giấy tờ trên; tuy nhiên, bà H yêu cầu Công ty phải cung cấp đủ 5 tài liệu trong bộ hợp đồng và cung cấp chữ ký, chữ viết của bà Lê Thị L1 (đại lý bảo hiểm) để giám định toàn bộ chữ ký, chữ viết của bà H và bà L1 trong 5 tài liệu trên; bà H không yêu cầu giám định chữ viết, chữ ký của riêng bà H trong hai tài liệu do Công ty cung cấp tài liệu tại phiên tòa; bà H không cung cấp được mẫu chữ ký, chữ viết của bà Lê Thị L1 và Công ty B1 từ chối cung cấp mẫu chữ ký, chữ viết của bà Lê Thị L1. Vì vậy, Hội đồng xét xử không có căn cứ yêu cầu giám định theo đề nghị của bà H.

[3] Về án phí: Bà H không được chấp nhận nội dung kháng cáo, phải chịu án phí dân sự phúc thẩm, nhưng bà H thuộc trường hợp được miễn án phí dân sự phúc thẩm.

Vì các lẽ trên;

QUYẾT ĐỊNH

1. Căn cứ: Khoản 1 Điều 308 Bộ luật Tố tụng dân sự. Điểm đ khoản 1 Điều 12 Nghị Quyết số 326/UBTVQH14 ngày 30/12/2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội khóa 14 quy định về mức thu, miễn, giảm, thu, nộp, quản lý và sử dụng án phí và lệ phí Tòa án của Uỷ ban Thường vụ Quốc hội quy định về mức thu, miễn, giảm, thu nộp quản lý và sử dụng án phí và lệ phí Tòa án.

2. Xử: Bác toàn bộ nội dung kháng cáo của nguyên đơn bà Lê Thị Thanh H; giữ nguyên Bản án sơ thẩm số 31/2025/DS-ST ngày 24/9/2025 của Tòa án nhân dân khu vực 1- Thanh Hóa.

3. Về án phí: Bà Lê Thị Thanh H được miễn án phí dân sự phúc thẩm.

4. Các quyết định khác không có kháng cáo, không bị kháng cáo kháng nghị có hiệu lực pháp luật kể từ ngày hết thời hạn kháng cáo, kháng nghị.

5. Bản án phúc thẩm có hiệu lực pháp luật kể từ ngày tuyên án.

Nơi nhận:
- VKSND tỉnh Thanh Hóa;
- VKSND, TAND khu vực 1;
- Đương sự;
- Tổ HC-TP;
- Lưu hồ sơ.

TM. HỘI ĐỒNG XÉT XỬ PHÚC THẨM
Thẩm phán - Chủ tọa phiên toà

(đã ký)

Lê Thị Hiệu