



PHÁP LUẬT VỀ QUYỀN CỦA NGƯỜI THAM GIA BẢO HIỂM NHÂN THỌ QUA KÊNH BANCASSURANCE

Trần Thị Diệu Hương

Trường Đại học Luật, Đại học Huế, Đường Võ Văn Kiệt, TP Huế, Việt Nam

* Tác giả liên hệ: **Trần Thị Diệu Hương** <Huongtttd@hul.edu.vn>

(Ngày nhận bài: 29-05-2024; Ngày chấp nhận đăng: 10-12-2024)

Tóm tắt. Bài viết tập trung làm rõ một số quy định của pháp luật về quyền của người tham gia bảo hiểm nhân thọ; phân tích một số hạn chế, bất cập trong quy định pháp luật về quyền của người tham gia bảo hiểm nhân thọ qua kênh Bancassurance, từ đó đưa ra một số giải pháp hoàn thiện quy định của pháp luật về quyền của người tham gia bảo hiểm nhân thọ qua kênh Bancassurance.

Từ khóa: Pháp luật; Quyền của người tham gia bảo hiểm; Bảo hiểm nhân thọ; Bancassurance

LAW ON THE RIGHTS OF PARTICIPANTS IN LIFE INSURANCE THROUGH THE BANCASSURANCE CHANNEL

Tran Thi Dieu Huong

University of Law, Hue University, Vo Van Kiet St., Hue City, Vietnam

Correspondence to **Tran Thi Dieu Huong** <Huongtttd@hul.edu.vn>

(Received: May 29, 2024; Accepted: December 10, 2024)

Abstract. The article aims to clarify regulations regarding life insurance participants' rights and examine existing limitations and shortcomings in these regulations as they pertain to the Bancassurance channel. Additionally, it proposes solutions to enhance the regulations governing the rights of life insurance participants within the Bancassurance framework.

Keywords: Law; Rights of participants; Life insurance; Bancassurance

1. Đặt vấn đề

Bancassurance là hoạt động xuất hiện vào những năm 80 tại châu Âu trong lĩnh vực dịch vụ ngân hàng tài chính. “Bancassurance” là một thuật ngữ tiếng Pháp (kết hợp giữa “Ngân hàng” và “Bảo hiểm”) hay còn gọi là bảo hiểm liên kết ngân hàng, đây là hoạt động các ngân hàng tham gia cung cấp các sản phẩm bảo hiểm cho khách hàng thông qua mạng lưới chi nhánh và phòng giao dịch của mình¹. Trên khía cạnh kinh doanh và quản lý, Swiss Re – nhà tái bảo hiểm hàng đầu thế giới với hoạt động nghiên cứu, tư vấn và tái bảo hiểm phủ rộng khắp các quốc gia, bancassurance được mô tả như là “một chiến lược được các ngân hàng hoặc các công ty bảo hiểm chấp nhận, nhằm mục đích vận hành thị trường dịch vụ tài chính theo cách thức ít nhiều được tích hợp hơn”. Nghiên cứu của Swiss Re (1992) cũng nhấn mạnh thuật ngữ “bancassurance” luôn được sử dụng để mô tả định hướng chiến lược mới của các chế tài tài chính trong kinh doanh khách hàng tư nhân. Các định nghĩa này cho thấy: Bancassurance là sự kết hợp giữa ngân hàng và dịch vụ tài chính liên quan đến phân phối sản phẩm bảo hiểm; là kênh phân phối cho khách hàng ngân hàng hoặc khách hàng bảo hiểm; mục đích của bancassurance là gia tăng lợi nhuận và giảm chi phí [7]. Ở Việt Nam, đây là một kênh phân phối tiềm năng, đang tăng trưởng mạnh so với các kênh phân phối truyền thống khác. Tuy nhiên, kết quả báo cáo ngày 30/06/2023 của Cục Quản lý, giám sát bảo hiểm (Bộ Tài chính) về thanh tra hoạt động kinh doanh bảo hiểm nhân thọ qua kênh bancassurance đối với 4 doanh nghiệp bảo hiểm cho thấy khung pháp lý điều chỉnh về hoạt động kinh doanh bảo hiểm qua kênh bancassurance còn một số bất cập trong các quy định về hoạt động đào tạo đại lý, về quyền được tư vấn, giải đáp các quyền lợi liên quan đến sản phẩm trong hợp đồng bảo hiểm và đặc biệt bất cập về khung pháp lý quy định về tỷ lệ duy trì hợp đồng... [13] làm ảnh hưởng rất lớn đến quyền của người tham gia bảo hiểm nhân thọ. Với thực trạng đó, tác giả đã chọn nghiên cứu một số quy định pháp luật về quyền của người tham gia bảo hiểm nhân thọ qua kênh bancassurance và đề xuất một số giải pháp hoàn thiện để khắc phục hạn chế từ thực trạng này.

2. Nội dung pháp luật điều chỉnh về quyền của người tham gia bảo hiểm nhân thọ qua kênh bancassurance

Theo quy định tại Khoản 13 Điều 4 Luật Kinh doanh bảo hiểm năm 2022 quy định “*Bảo hiểm nhân thọ là loại hình bảo hiểm cho trường hợp người được bảo hiểm sống hoặc chết*”.

Hiện nay quyền của người tham gia bảo hiểm nhân thọ (BHNT) được quy định tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, Luật Kinh doanh bảo hiểm năm 2022. Bên cạnh đó, để làm rõ chi tiết quyền lợi của người tham gia BHNT thì chi tiết quyền lợi của khách hàng

¹ Nguyễn Thị Ái Linh (2022), *Sản phẩm bảo hiểm liên kết qua ngân hàng tại Việt Nam*, <https://tapchitaichinh.vn/san-pham-bao-hiem-lien-ket-qua-ngan-hang-tai-viet-nam.html>, 20/08/2022.

được quy định tại bộ quy tắc điều khoản sản phẩm bảo hiểm mà doanh nghiệp bảo hiểm cung cấp kèm với hợp đồng bảo hiểm cho khách hàng, mỗi sản phẩm BHNT ở các công ty bảo hiểm sẽ có những quy định riêng trong quy tắc điều khoản về quyền lợi của khách hàng.

Trong những quyền mà người tham gia bảo hiểm được quy định trong các văn bản pháp luật, quy tắc điều khoản sản phẩm tham gia, có thể khái quát các quyền cơ bản liên quan đến nhu cầu thực tế và sự quan tâm của người tham gia bảo hiểm khi quyết định tham gia hợp đồng BHNT như sau:

Thứ nhất, quyền được lựa chọn doanh nghiệp bảo hiểm khi tham gia hợp đồng bảo hiểm nhân thọ.

Quyền này được quy định tại Khoản 3 Điều 4 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, Điểm a Khoản 1 Điều 21 Luật Kinh doanh bảo hiểm năm 2022.

Với quy định này, người tham gia bảo hiểm được quyền lựa chọn, quyết định sản phẩm của doanh nghiệp bảo hiểm phù hợp với nhu cầu của mình. Bởi tham gia sản phẩm BHNT là một kế hoạch đóng phí dài hạn (thông thường các doanh nghiệp bảo hiểm thường thiết kế các sản phẩm với kế hoạch đóng phí ít nhất là 10 năm), mỗi doanh nghiệp bảo hiểm sẽ có những sản phẩm với những thế mạnh, ưu việt riêng và nhu cầu khách hàng khi tham gia bảo hiểm cũng rất đa dạng, vì vậy hiểu đúng nhu cầu của mình để quyết định tham gia sản phẩm bảo hiểm, lựa chọn doanh nghiệp bảo hiểm với thế mạnh sản phẩm phù hợp với nhu cầu của mình rất quan trọng, quyết định đến việc mình tham gia bảo hiểm đúng hay đủ không để giải quyết mong muốn của mình khi quyết định tham gia sản phẩm BHNT.

Thứ hai, quyền được tư vấn sản phẩm, giải thích các điều kiện, điều khoản bảo hiểm.

Quy định này được thể hiện rất rõ tại Khoản 8 Điều 4 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023. Song song với quyền được lựa chọn sản phẩm và doanh nghiệp bảo hiểm phù hợp với nhu cầu thì người tham gia bảo hiểm cần nắm thêm quyền của mình về tư vấn, giải thích quyền lợi bảo hiểm, giải thích các điều kiện, điều khoản bảo hiểm để khách hàng nâng cao hơn nhận thức về hợp đồng bảo hiểm mà mình tham gia, hướng đến việc khách hàng sẽ hiểu được quyền trong gói sản phẩm bảo hiểm mình lựa chọn cũng như hiểu thêm nghĩa vụ của mình khi giao kết hợp đồng, gia tăng niềm tin của khách hàng với doanh nghiệp bảo hiểm.

Thứ ba, quyền được yêu cầu doanh nghiệp bảo hiểm bồi thường, trả tiền bảo hiểm khi sự kiện bảo hiểm xảy ra.

Quyền lợi này được quy định cụ thể tại Điểm e Khoản 1 Điều 21 Luật Kinh doanh bảo hiểm năm 2022. Quyền được yêu cầu doanh nghiệp bảo hiểm bồi thường, trả tiền bảo hiểm khi sự kiện bảo hiểm xảy ra sẽ được chi tiết hơn trong hợp đồng giao kết giữa người tham gia bảo hiểm và doanh nghiệp bảo hiểm, trong hợp đồng bảo hiểm sẽ đính kèm bảng minh họa quyền lợi được tư vấn và quy tắc điều khoản về quyền lợi mà người tham gia bảo hiểm đồng ý quyết định tham gia. Ví dụ tại sản phẩm bảo hiểm nhân thọ An Khang tài lộc, sản phẩm thuộc nghiệp

vụ liên kết đầu tư (dòng sản phẩm liên kết chung ULP) của công ty bảo hiểm Hanwha life, quyền của người tham gia bảo hiểm được quy định rất chi tiết tại quy tắc điều khoản quyền lợi bảo hiểm từ Điều 7 đến Điều 17 và quy định về các quyền của bên mua bảo hiểm được quy định tại Điều 18, quy tắc điều khoản An khang tài lộc, Hanwha life [8].

3. Những hạn chế, bất cập trong quy định pháp luật về quyền của người tham gia bảo hiểm nhân thọ qua kênh bancassurance

Theo Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam, lũy kế đến hết năm 2022 có khoảng 2,9 triệu hợp đồng bảo hiểm nhân thọ mua qua kênh ngân hàng (bancassurance) với doanh số khai thác là 45.000 tỷ đồng. Riêng năm 2021, một triệu hợp đồng bảo hiểm nhân thọ đã bán qua kênh ngân hàng với tổng phí khai thác mới lên gần 23.800 tỷ đồng. Con số này chiếm 46% doanh số khai thác mới của kênh bảo hiểm nhân thọ cả năm. Còn tính toàn thị trường đến cuối tháng 3/2023, có khoảng 13,68 triệu hợp đồng bảo hiểm nhân thọ, giảm gần 250.000 hợp đồng so với cuối năm 2022. Theo thống kê, doanh thu từ bảo hiểm trong quý đầu năm nay của nhiều ngân hàng thu hẹp chỉ còn 50% so với cùng kỳ [1].

Con số này cho thấy, niềm tin của người dân đối với việc tham gia bảo hiểm nhân thọ qua các kênh phân phối nói chung, đặc biệt qua kênh bancassurance đang suy giảm, thực trạng đó một phần do những quy định của pháp luật chưa hoàn thiện, chưa rõ ràng, có thể điểm qua một số hạn chế, bất cập trong quy định của pháp luật về quyền của người tham gia BHNT qua kênh bancassurance như sau:

Thứ nhất, thực trạng quy định về quyền lựa chọn doanh nghiệp bảo hiểm để giao kết hợp đồng bảo hiểm nhân thọ.

Thực trạng trong những năm trở lại đây, phần lớn khi khách hàng quyết định tham gia BHNT tại ngân hàng là do muốn được vay vốn, giải ngân nhanh chóng thì phải tham gia BHNT, hoặc một lượng lớn khách hàng phải tham gia BHNT khi vay vốn vì để được hưởng lãi suất ưu đãi, hoặc khách hàng đến gửi tiền tiết kiệm thì bị tư vấn sang các gói sản phẩm BHNT dòng sản phẩm đầu tư như liên kết đơn vị.

Theo kết quả khảo sát người tiêu dùng bảo hiểm mới công bố của Vietnam Report, bước qua năm 2023 sau hàng loạt vụ lùm xùm liên quan đến kênh phân phối bảo hiểm qua bancassurance đã kéo niềm tin trên thị trường BHNT nói riêng và ngành bảo hiểm nói chung suy giảm, mức độ hài lòng của khách hàng đối với nhân viên tư vấn bảo hiểm đã giảm mạnh, đặc biệt có đến 7,2% người tiêu dùng không hài lòng khi mua bảo hiểm qua ngân hàng với lý do chính là nhân viên tư vấn lập lờ từ gửi tiết kiệm thành mua bảo hiểm [10].

Mặc dù thời gian qua hoạt động phân phối bảo hiểm qua kênh bancassurance đã dần hoàn thiện khung pháp lý: Nghiên cứu các quy định pháp luật điều chỉnh hoạt động phân phối bảo hiểm qua các tổ chức tín dụng, ngân hàng thấy đã có nhiều văn bản pháp luật điều chỉnh như: Luật số 17/2017/QH14 của Quốc hội sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12; Luật Kinh doanh bảo hiểm năm 2022; các Nghị định của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật Kinh doanh bảo hiểm, Thông tư liên tịch 86/2014/TTLT-BTC-NHNNVN ngày 02/07/2014 của Bộ Tài chính, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về việc hướng dẫn hoạt động đại lý bảo hiểm của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cho doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ và Thông tư số 37/2019/TT-NHNN ngày 31/12/2019 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hướng dẫn hoạt động đại lý bảo hiểm của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cho doanh nghiệp bảo hiểm... Thực tế hầu hết các quy định trong các văn bản này đều hướng tới nội dung đảm bảo quyền của người tham gia BHNT khi tham gia BHNT phải trên tinh thần tự nguyện và được tư vấn, giới thiệu, chào bán sản phẩm bảo hiểm; cung cấp đầy đủ các thông tin về sản phẩm bảo hiểm, ví dụ theo quy định tại Khoản 1 Điều 4 Thông tư 37/2019/TT-NHNN thì “Tổ chức tín dụng giới thiệu khách hàng có nhu cầu mua bảo hiểm để doanh nghiệp bảo hiểm thực hiện chào bán bảo hiểm”. Và trước hiện tượng một số tổ chức tín dụng “ép” khách hàng phải mua bảo hiểm khi vay vốn, ngày 15/02/2023, Ngân hàng Nhà nước đã ban hành Công văn số 506/NHNN-TTGSNH ngày 15/02/2023 về chấn chỉnh hoạt động cung ứng dịch vụ liên quan đến bảo hiểm [3].

Tuy khung pháp lý cơ bản đã đầy đủ các quy định về hoạt động kinh doanh BHNT qua kênh bancassurance, nhưng bên cạnh đó vẫn còn không ít các quy định thiếu chặt chẽ, đặc biệt chế tài xử phạt còn quá nhẹ đối với các sai phạm của các tư vấn trong các tổ chức tín dụng và cả đối với chính tổ chức tín dụng:

Một là, quy định chưa chặt chẽ về việc cấm ép khách hàng tham gia BHNT qua kênh bancassurance.

Mặc dù Ngân hàng Nhà nước đã ban hành Công văn số 506/NHNN-TTGSNH ngày 15/02/2023 về chấn chỉnh hoạt động cung ứng dịch vụ liên quan đến bảo hiểm, đặc biệt để xóa thực trạng ép khách hàng mua BHNT khi vay vốn. Tuy nhiên, Ngân hàng Nhà nước lại chưa có quy định điều chỉnh chi tiết hoạt động của các ngân hàng khi đưa ra các quy định giảm lãi suất nếu khách hàng tham gia BHNT tại ngân hàng mình phân phối, bởi đây cũng là một hoạt động gián tiếp ép khách hàng tham gia BHNT khi vay vốn, bởi thực tế nhiều khách hàng không am hiểu và không có nhiều sự lựa chọn, muốn được giải ngân nhanh thì phải quyết định mua BNHT không đúng với nhu cầu của mình.

Hai là, Luật Các tổ chức tín dụng năm 2017, văn bản của Ngân hàng Nhà nước như Thông tư liên tịch 86/2014/TTLT-BTC-NHNNVN ngày 02/07/2014 và Thông tư số 37/2019/TT-NHNN ngày 31/12/2019... vẫn chưa có quy định điều chỉnh việc áp chỉ tiêu bán bảo hiểm đến từng chi nhánh, từng nhân viên ngân hàng. Điều này sẽ tạo ra một áp lực trong doanh số (KPI) đối với các

đại lý, nhân viên trong các tổ chức tín dụng, để hoàn thành mục tiêu buộc họ phải có những chiêu trò trong tư vấn để áp hướng khách phải tham gia BHNT không đúng với nhu cầu mong muốn của khách hàng. Vì vậy, dù Công văn số 506/NHNN-TTGSNH ngày 15/02/2023 ra đời nhằm mục đích hướng đến việc điều chỉnh cấm ép khách hàng tham gia BHNT khi vay vốn, nhưng khung pháp lý điều chỉnh hoạt động kinh doanh của tổ chức tín dụng nói chung, hoạt động kinh doanh BHNT nói riêng tại bancassurance vẫn chưa làm rõ được chi tiết quy định này, nên thực tế những hành động biến tướng của ép khách hàng tham gia BHNT vẫn đang còn tồn tại rất nhiều tại các ngân hàng.

Ba là, quy định về hình thức xử phạt tại Điều 25 Nghị định số 98/2013/NĐ-CP ngày 28/08/2013 của Chính phủ quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực kinh doanh bảo hiểm, kinh doanh xổ số đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Nghị định số 48/2018/NĐ-CP ngày 21/03/2018 Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 98/2013/NĐ-CP ngày 28/08/2013 của Chính phủ quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực kinh doanh bảo hiểm, kinh doanh xổ số và Nghị định số 80/2019/NĐ-CP ngày 01/01/2019 còn nhẹ đối với các hành vi như không cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến hợp đồng bảo hiểm, không giải thích các điều kiện, điều khoản bảo hiểm cho bên mua bảo hiểm khi giao kết hợp đồng bảo hiểm; triển khai các sản phẩm bảo hiểm thuộc nghiệp vụ bảo hiểm liên kết đầu tư, ép buộc các tổ chức, cá nhân mua bảo hiểm dưới mọi hình thức... mức phạt tiền từ 40 đến 50 triệu đồng và hình thức xử phạt bổ sung đình chỉ hoạt động từ 02 tháng đến 03 tháng một phần nội dung, phạm vi liên quan trực tiếp đến hành vi vi phạm hành chính trong Giấy phép thành lập và hoạt động. Mức phạt này liệu có quá khiêm tốn? có đủ ngăn ngừa các hành vi vi phạm trong kinh doanh bảo hiểm so với mức lợi nhuận mang lại từ chính hoạt động này mà ngân hàng được trả từ phía các doanh nghiệp bảo hiểm. Bởi theo Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam, năm 2022 có khoảng 3000 đại lý bảo hiểm vi phạm quy định về bán bảo hiểm, các lỗi vi phạm chính gồm: Tư vấn chưa đủ cho khách hàng, tuyên truyền, quảng cáo sai về doanh nghiệp BHNT... dù có nhiều vi phạm như trên nhưng lũy kế từ năm 2013 tới 2023 chỉ có 29 doanh nghiệp bảo hiểm, doanh nghiệp môi giới bảo hiểm bị Cục Quản lý, giám sát bảo hiểm (Bộ Tài chính) xử phạt với tổng số tiền phạt 2,95 tỷ đồng [4].

Thứ hai, thực trạng quy định về hoạt động đào tạo kiến thức, nghiệp vụ bảo hiểm của các đại lý tại kênh bancassurance.

Hoạt động đào tạo đại lý bảo hiểm nói chung, đại lý bảo hiểm tại các tổ chức tín dụng được cụ thể hóa bằng các quy định tại văn bản Luật Kinh doanh bảo hiểm năm 2022, Thông tư 69/2022/TT-BTC ngày 16/11/2022 Thông tư quy định chi tiết về chứng chỉ bảo hiểm, chứng chỉ đại lý bảo hiểm, chứng chỉ môi giới bảo hiểm, chứng chỉ về phụ trợ bảo hiểm, Thông tư liên tịch số 86/2014/TTLT-BTC-NHNNVN ngày 02/07/2014 Thông tư liên tịch hướng dẫn hoạt động đại lý bảo hiểm của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cho doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ.

Tuy nhiên kiến thức, nghiệp vụ của nhiều đại lý bảo hiểm tại bancassurance vẫn chưa đảm bảo cả về kiến thức sản phẩm, chất lượng tư vấn hay cả nghiệp vụ hỗ trợ cho khách hàng. Nhiều khách hàng vẫn đang sở hữu những hợp đồng bảo hiểm chưa đúng với nhu cầu tài chính, mong muốn của mình hoặc chưa hiểu về quyền lợi mà mình được hưởng trong hợp đồng của mình... năm 2022 là một minh chứng với nhiều vụ việc phàn nàn của khách hàng khi tham gia BHNT tại kênh bancassurance [11]. Thực trạng phản ánh của khách hàng tại ngân hàng với chất lượng tư vấn sản phẩm BHNT không đảm bảo về quyền lợi đúng mà họ tham gia đều xuất phát từ nguyên nhân chính là hoạt động đào tạo kiến thức và nghiệp vụ của chính các đại lý tại Bancassurance chưa được quy định chặt chẽ và tập trung đúng:

Một là, theo quy định tại Điểm d Khoản 2 Điều 129 Luật Kinh doanh bảo hiểm năm 2022 quy định “đại lý bảo hiểm phải tham dự các khóa đào tạo, cập nhật kiến thức”, cụ thể hóa quy định này thì Thông tư liên tịch 86/2014 TTLT-BTC-NHNNVN đã quy định việc đào tạo nhân viên tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài thực hiện hoạt động đại lý bảo hiểm:

Theo quy định tại Điều 11, Thông tư liên tịch số 86/2014/TTLT-BTC-NHNNVN thì doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ và tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài thỏa thuận, lựa chọn hình thức đào tạo đối với chương trình đào tạo cơ bản, bao gồm đào tạo tập trung, trực tuyến hoặc các hình thức khác theo quy định của pháp luật. Đối với chương trình đào tạo sản phẩm, hình thức đào tạo là tập trung, trừ các sản phẩm thuộc nghiệp vụ bảo hiểm tử kỳ. Thời gian đào tạo tối thiểu là bốn giờ đối với một sản phẩm bảo hiểm và tối thiểu mười sáu giờ đối với các sản phẩm bảo hiểm thuộc nghiệp vụ bảo hiểm liên kết đầu tư. Thời gian đào tạo thường xuyên định kỳ hàng quý đối với nhân viên tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài bán sản phẩm bảo hiểm liên kết đơn vị tối thiểu là ba giờ.

Tuy nhiên, trên thực tế pháp luật cũng chưa tập trung vào các quy định kiểm soát nghiêm túc hoạt động đào tạo đại lý tại các tổ chức tín dụng và chế tài đối với các tổ chức tín dụng không triển khai nghiêm túc hoạt động đào tạo đại lý. Ngoài ra phía Ngân hàng Nhà nước cũng đang thiếu những quy định chặt chẽ với các tổ chức tín dụng về triển khai kế hoạch học nâng cấp kiến thức, nghiệp vụ định kỳ hàng tháng, hàng quý với từng đối tượng đại lý chuyên và không chuyên, đại lý chuyên về bảo hiểm tại các tổ chức tín dụng thì thời lượng học và kiểm tra chất lượng phải khác với các đại lý kiêm nhiệm các công việc của tổ chức tín dụng... điều này làm cho quy định “đại lý bảo hiểm phải tham dự các khóa đào tạo cập nhật kiến thức” theo quy định tại Luật Kinh doanh bảo hiểm mang tính hình thức, tính tự nguyện học chứ không mang tính quy định là nghĩa vụ phải nâng cấp kiến thức để đảm bảo chất lượng tư vấn.

Hai là, theo quy định tại Điều 19, Điều 20 Thông tư số 69/2022/TT-BTC ngày 16/11/2022 Thông tư quy định chi tiết về chứng chỉ đại lý bảo hiểm, chứng chỉ môi giới bảo hiểm, chứng chỉ về phụ trợ bảo hiểm, có một vấn đề cần đặt ra khi quy định về chứng chỉ bảo hiểm đối với sản phẩm BHNT liên kết đơn vị (ILP), bởi hiện nay các sản phẩm bảo hiểm nhân thọ được triển

khai tại kênh bancassurance chủ yếu là sản phẩm ILP, khủng hoảng niềm tin của người tham gia bảo hiểm tại ngân hàng trong năm 2022 chủ yếu là khách hàng được tư vấn sản phẩm này. Theo quy định thì chứng chỉ đại lý bảo hiểm ILP được sử dụng để thực hiện hoạt động đại lý bảo hiểm đối với các sản phẩm bảo hiểm ILP và kiến thức đào tạo đối với chứng chỉ đại lý bảo hiểm ILP: kiến thức chung về thị trường tài chính; kiến thức cơ bản về đầu tư; kiến thức chung về bảo hiểm, nguyên lý, kiến thức cơ bản về nghiệp vụ bảo hiểm liên kết đơn vị.

Đây là một điểm mới trong quy định của pháp luật về hoạt động cấp chứng chỉ đại lý bảo hiểm góp phần khắc phục phần nào thực trạng khủng hoảng niềm tin hiện nay đối với các trường hợp khách hàng tham gia BHNT với sản phẩm ILP tại ngân hàng. Tuy nhiên, với quy định này cũng có thể được hiểu, trong hợp đồng BHNT khi khách hàng tham gia sản phẩm ILP chỉ cần tư vấn tài chính đó có mã số chứng chỉ ILP ký tên tư vấn tài chính, còn hoạt động tư vấn bởi người tư vấn có chứng chỉ này hoặc được thực hiện cùng một tư vấn đã ký tên trên hợp đồng bảo hiểm hay không thì pháp luật chưa làm rõ. Đây cũng là một khoảng trống trong pháp luật quy định về hoạt động đại lý bảo hiểm đối với sản phẩm ILP và khoảng trống trong quy định về kiểm soát hoạt động tư vấn sản phẩm này tại các kênh phân phối nói chung và kênh bancassurance nói riêng. Vì chưa chặt chẽ trong quy định như trên nên thực tiễn hoạt động tư vấn và đứng tên tư vấn tài chính sản phẩm ILP tại kênh ngân hàng còn nhiều sai phạm, làm ảnh hưởng rất lớn đến quyền lợi của khách hàng khi tham gia BHNT, quyền được tư vấn, giải thích các điều kiện, điều khoản bảo hiểm, quyền này chỉ được đảm bảo một phần rất lớn nếu hợp đồng của khách hàng được tư vấn và hoàn thiện hồ sơ yêu cầu bảo hiểm, ký tên tư vấn tài chính phải được cùng một người tư vấn tài chính có chứng chỉ đại lý bảo hiểm ILP thực hiện.

Thứ ba, chưa chú trọng tỷ lệ duy trì tối thiểu vào trong các quy định của pháp luật khi điều chỉnh hoạt động phân phối sản phẩm bảo hiểm tại kênh bancassurance.

Một trong những nội dung quan trọng tại Quyết định số 242/QĐ-TTg ngày 28/02/2019 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt đề án “Co cấu lại thị trường chứng khoán và thị trường bảo hiểm đến năm 2020 và định hướng đến năm 2025”: đến năm 2010, có 11% dân số tham gia BHNT và mục tiêu đến năm 2025 là 15% dân số tham gia BHNT, đến 2030 là 18% dân số tham gia BHNT. Mục tiêu này sẽ khó khả thi nếu tỷ lệ duy trì hợp đồng BHNT hiện nay tại kênh đại lý truyền thống và đặc biệt là kênh bancassurance đang ở ngưỡng rất thấp so với trên thế giới. “Cuối tháng 6 năm 2023 Bộ Tài chính đã công bố kết quả điều tra về tỷ lệ duy trì hợp đồng của 4 công ty bảo hiểm nhân thọ qua kênh Bancassurance (Prudential, MB Ageas, BIDV Metlife và Sun life) đều dưới 40% sau năm thứ nhất [12], trong khi đó con số tỷ lệ duy trì hợp đồng mơ ước của các doanh nghiệp bảo hiểm là 80%. Tỷ lệ duy trì là thước đo về sự hài lòng của khách hàng, nhưng các doanh nghiệp bảo hiểm chưa chú trọng tỷ lệ duy trì hợp đồng, thực trạng này một phần bắt nguồn từ nguyên nhân thiếu khung pháp lý về tỷ lệ duy trì hợp đồng trong

các văn bản pháp luật hiện nay, chưa đưa quy định mức tối thiểu về tỷ lệ duy trì hợp đồng và công bố hàng năm về tỷ lệ duy trì hợp đồng tại các kênh phân phối BHNT.

Ngoài ra, Bộ Tài chính và cả Ngân hàng Nhà nước chưa có cơ chế đánh giá, giám sát kênh bancassurance về tỷ lệ k2 (tỉ lệ tái tục hợp đồng), vì đây là một kênh phân phối BHNT đặc thù, đang chiếm tỷ lệ lớn về doanh thu phí BHNT hiện nay, nhưng tỷ lệ duy trì hợp đồng lại chưa được quy định vào các văn bản pháp luật liên quan đến hoạt động kinh doanh bảo hiểm.

Luật Kinh doanh bảo hiểm là luật chuyên ngành chính điều chỉnh hoạt động kinh doanh bảo hiểm, kết cấu các chương chủ yếu điều chỉnh các nội dung chính về hoạt động kinh doanh bảo hiểm của các chủ thể kinh doanh, điều chỉnh về những nội dung cơ bản trong hợp đồng bảo hiểm để đảm bảo quyền lợi của bên bán và bên mua, quy định về quản lý nhà nước trong hoạt động kinh doanh bảo hiểm. Tất cả các quy định này đều hướng đến mục đích tạo ra một hành lang pháp lý vững chắc để hoạt động kinh doanh bảo hiểm có lợi nhuận cho chủ thể kinh doanh bảo hiểm, đảm bảo được quyền lợi đúng của khách hàng và giúp nhà nước quản lý tốt hơn về hoạt động này. Tỷ lệ duy trì hợp đồng là thước đo hiệu quả để biết được hoạt động kinh doanh bảo hiểm của các chủ thể có lợi nhuận không, quyền lợi của người tham gia bảo hiểm có đảm bảo không hay việc quản lý nhà nước trong lĩnh vực kinh doanh bảo hiểm đã thực sự sâu sát và hiệu quả? Tuy nhiên, trong các quy định tại luật chuyên ngành về hoạt động kinh doanh bảo hiểm lại không có một điều khoản nào quy định về tỷ lệ duy trì hợp đồng của các chủ thể kinh doanh bảo hiểm.

Luật chuyên ngành về lĩnh vực kinh doanh bảo hiểm còn thiếu sót nên kéo theo cả văn bản điều chỉnh riêng về hoạt động kinh doanh bảo hiểm của tổ chức tín dụng cũng chưa tập trung vào quy định tỷ lệ duy trì hợp đồng. Cụ thể tại Thông tư liên tịch số 86/2014/TTLT-BTC-NHNNVN ngày 02/07/2014 hướng dẫn hoạt động đại lý bảo hiểm của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cho doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ, mặc dù có quy định chi tiết về hợp đồng đại lý, nhưng chưa có một quy định nào nói về tỷ lệ duy trì cần đảm bảo, điều này nói lên hoạt động phân phối các sản phẩm BHNT nói chung tại các kênh phân phối và hoạt động phân phối BHNT nói riêng tại kênh bancassurance ở Việt Nam chưa được chú trọng vì thiếu khung pháp lý, dẫn đến dịch vụ tư vấn và chăm sóc khách hàng tham gia BHNT chưa tốt, nên tỷ lệ người dân tham gia BHNT và tỷ lệ duy trì hợp đồng BHNT tại Việt Nam ở mức thấp so với nhiều quốc gia trong khu vực.

4. Giải pháp hoàn thiện một số quy định của pháp luật về quyền của người tham gia bảo hiểm nhân thọ qua kênh bancassurance

Với thực trạng quy định của pháp luật về hoạt động kinh doanh BHNT tại kênh bancassurance như trên đã tạo ra một cuộc khủng hoảng niềm tin của người tham gia BHNT với các chủ thể kinh doanh bảo hiểm nói chung và kênh bancassurance nói riêng. Để khắc phục

phần nào thực trạng này, hướng đến mục tiêu năm 2025 đạt 15%, năm 2030 đạt 18% người dân Việt Nam tham gia BHNT, tác giả đề xuất một số giải pháp khắc phục thực trạng trên:

Thứ nhất, bổ sung thêm các hình thức xử lý đối với kênh bancassurance khi vi phạm quyền được lựa chọn doanh nghiệp bảo hiểm của người tham gia bảo hiểm để giao kết hợp đồng bảo hiểm nhân thọ.

Một là, tăng thêm mức phạt tiền tại Điều 25 Nghị định số 98/2013/NĐ-CP ngày 28/08/2013 của Chính phủ quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực kinh doanh bảo hiểm, kinh doanh xổ số đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Nghị định số 48/2018/NĐ-CP ngày 21/03/2018 Nghị định sửa đổi bổ sung một số điều của Nghị định số 98/2013/NĐ-CP ngày 28 tháng 8 năm 2023 của Chính phủ quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực kinh doanh bảo hiểm, kinh doanh xổ số và Nghị định số 80/2019/NĐ-CP ngày 01/01/2019 đối với các ngân hàng vi phạm đối với các hành vi như không cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến hợp đồng bảo hiểm, không giải thích các điều kiện, điều khoản bảo hiểm cho bên mua bảo hiểm khi giao kết hợp đồng bảo hiểm; triển khai các sản phẩm bảo hiểm thuộc nghiệp vụ bảo hiểm liên kết đầu tư, ép buộc các tổ chức, cá nhân mua bảo hiểm dưới mọi hình thức. Mức phạt tiền cần phải cao hơn theo giá trị gói bảo hiểm mà ngân hàng được hưởng từ phía các doanh nghiệp bảo hiểm và tăng thêm hình phạt bổ sung nếu vi phạm từ 2 lần trở lên có thể bổ sung đình chỉ luôn hoạt động trong vòng 1 đến 3 năm nội dung, phạm vi liên quan trực tiếp đến hành vi vi phạm hành chính trong Giấy phép thành lập và hoạt động.

Hai là, Bộ tài chính và Ngân hàng Nhà nước cần quy định chi tiết thêm trong Thông tư liên tịch số 86/2014/TTLT-NHNNVN ngày 02/07/2014 hướng dẫn hoạt động đại lý bảo hiểm của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cho doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ về việc điều chỉnh hoạt động của đại lý bảo hiểm, tổ chức tín dụng trong hoạt động tư vấn bảo hiểm đối với các khách hàng tham gia bảo hiểm tại ngân hàng, các quy định phải hướng đến việc đảm bảo quyền được chủ động lựa chọn tham gia bảo hiểm khi nào và ở kênh phân phối nào .

Ba là, Ngân hàng Nhà nước cần có quy định chi tiết trong Công văn 506/NHNN-TTGSNH ngày 15/02/2023 về chấn chỉnh hoạt động cung ứng dịch vụ liên quan đến bảo hiểm về việc cấm các ngân hàng đưa việc hưởng lãi suất ưu đãi để giới thiệu khách hàng tham gia BHNT khi khách hàng chưa có nhu cầu tham gia. Bởi mỗi sản phẩm BHNT sẽ có những ưu việt riêng, và tham gia BHNT là một kế hoạch đóng phí dài hạn, thông thường từ 10 năm, nên khách hàng cần được tư vấn kỹ các gói BHNT đúng với nhu cầu, thời điểm của mình và khách hàng cần chuẩn bị cả về khả năng tài chính để tham gia dài hạn. Nhiều ngân hàng quy định tham gia BHNT khi vay vốn mới được giảm lãi suất và giải ngân nhanh nên khách hàng vì muốn nhanh chóng có được khoản vay mà phải tham gia BHNT khi chưa đúng thời điểm, đúng khả năng tài chính hiện tại. Tham gia BHNT thông qua hoạt động vay vốn khi khách hàng chưa chủ động sẵn sàng thì khách hàng cũng không duy trì hợp đồng lâu dài, điều này không những sẽ ảnh

hưởng rất lớn đến tài chính khách hàng đã bỏ ra, mà còn giảm niềm tin của khách hàng đối với ý nghĩa của BHNT trong cuộc sống, kéo theo tỷ lệ duy trì hợp đồng thấp [9], khách mất niềm tin với hoạt động tư vấn BHNT sẽ góp phần làm cho tỷ lệ người dân Việt Nam tham gia BHNT ít, gián tiếp làm cho ngành BHNT không phát huy hết vai trò kinh tế, xã hội đối với mỗi quốc gia.

Ngoài ra, Ngân hàng Nhà nước cần có hướng xử lý cụ thể nghiêm, chặt chẽ khi phát hiện hành vi nhân viên ngân hàng ép khách tham gia BHNT để hưởng lãi suất ưu đãi, giải ngân nhanh, cần hướng dẫn bằng quy định cụ thể tại công văn này về việc cấm các ngân hàng áp KPI về tư vấn BHNT đối với đại lý, nhân viên ngân hàng.

Thứ hai, Bộ Tài chính và Ngân hàng Nhà nước cần chi tiết hơn các quy định liên quan đến hoạt động đào tạo kiến thức sản phẩm, nghiệp vụ cho đại lý bảo hiểm tại kênh bancassurance.

Một là, trong Thông tư 69/2022/TT-BTC ngày 16/11/2022 Thông tư quy định chi tiết về chứng chỉ bảo hiểm, chứng chỉ đại lý bảo hiểm, chứng chỉ môi giới bảo hiểm, chứng chỉ về phụ trợ bảo hiểm, cần bổ sung thêm quy định đại lý tại các tổ chức tín dụng khi tư vấn sản phẩm BHNT đầu tư ILP cần có một tư vấn có mã số ILP và một nhân viên ngân hàng có kiến thức và thực tiễn về các sản phẩm đầu tư tại ngân hàng tư vấn, quá trình tư vấn sẽ có ghi âm chứng minh hợp đồng này được tư vấn bởi hai nhân viên đã quy định.

Hai là, Ngân hàng Nhà nước cần hoàn thiện quy định giám sát hoạt động đào tạo kiến thức, nghiệp vụ BHNT cho các đại lý tại các tổ chức tín dụng, đặc biệt kênh bancassurance. Cần xử lý nghiêm đối với các ngân hàng không tuân thủ hoạt động đào tạo nâng cao nghiệp vụ, kiến thức cho các đại lý tại ngân hàng mình quản lý.

Thứ ba, cần bổ sung quy định về tỷ lệ duy trì hợp đồng vào trong quy định của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động kinh doanh bảo hiểm.

Một là, giành hẳn một chương về tỷ lệ duy trì hợp đồng trong Luật Kinh doanh bảo hiểm, trong đó quy định mức sàn về tỷ lệ duy trì hợp đồng của các chủ thể kinh doanh bảo hiểm và quy định về số lần tối thiểu trong một năm để các chủ thể kinh doanh bảo hiểm công bố tỷ lệ duy trì hợp đồng.

Hai là, đối với tỷ lệ duy trì hợp đồng tại kênh bancassurance thì cần bổ sung thêm quy định tỷ lệ duy trì hợp đồng vào Điều 6 Thông tư liên tịch số 86/2014/TTLT-BTC-NHNNVN ngày 02/07/2014. Quy định tỷ lệ K2 tối thiểu tại kênh này, nhưng không thấp hơn mức quy định tại Luật Kinh doanh bảo hiểm.

Ba là, Bộ tài chính, Ngân hàng Nhà nước cần có cơ chế đánh giá, giám sát kênh bancassurance thông qua K2, coi đây là một trong những tiêu chí quan trọng nhất đánh giá chất lượng hoạt động bancassurance. Bởi, nếu tỷ lệ khách hàng hủy hợp đồng bảo hiểm năm thứ hai cao, có nghĩa là có nhiều khách hàng không thực sự có nhu cầu mua bảo hiểm mà đúng là bị

“ép” mua. Nếu Bộ Tài chính, Ngân hàng Nhà nước có những cơ chế đánh giá, giám sát bancassurance về chỉ số K2, ví dụ: có thể xem xét áp dụng tiêu chuẩn K2 trong hoạt động bancassurance tương tự như tiêu chuẩn phân loại nợ xấu của các ngân hàng hiện nay trong hoạt động tín dụng (K2 thấp dưới chuẩn sẽ phải giải trình và có thể áp dụng biện pháp hạn chế tăng trưởng) [2].

Kết luận

Bancassurance đang trở thành một trong những kênh phân phối phát triển nhanh nhất của BHNT tại Việt Nam và có những đóng góp nhất định vào tổng doanh thu của thị trường bảo hiểm Việt Nam. Tuy nhiên, việc phát triển nhanh ở bancassurance cũng dẫn đến những phát sinh nhiều bất cập trong thực tiễn hoạt động kinh doanh BHNT, làm ảnh hưởng không nhỏ đến quyền lợi của người tham gia BHNT nói riêng và sự phát triển của ngành bảo hiểm Việt Nam nói chung. Vì vậy, để tạo hành lang pháp lý vững chắc bảo vệ lợi ích cho khách hàng, cũng như đảm bảo cho ngành bảo hiểm phát triển an toàn và bền vững thì hoàn thiện khung pháp lý về hoạt động kinh doanh BHNT qua kênh bancassurance là một yêu cầu tất yếu trong giai đoạn hội nhập kinh tế nói chung và hội nhập trong lĩnh vực kinh doanh bảo hiểm nói riêng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo tin tức (2023), *Chấn chỉnh hoạt động bán bảo hiểm qua ngân hàng, nhân viên cố tình tư vấn sai lệch*, truy cập tại: <https://www.baodanang.vn/channel/5404/202306/chan-chinh-hoat-dong-ban-bao-hiem-qua-ngan-hang-nhan-vien-co-tinh-tu-van-sai-lech-3946991/>, truy cập ngày 17/6/2023.
2. Diễm Ngọc (2023), *Kiểm soát chất lượng Bancassurance, áp chỉ số như phân loại nợ xấu*, truy cập tại: <https://diendandoanhnghiep.vn/kiem-soat-chat-luong-bancassurance-ap-chi-so-nhu-phan-loai-no-xau-239919.html>, truy cập ngày: 03/03/2023.
3. Đình Chiến (2023), *Nghiên cứu hoàn thiện cơ chế, chính sách và chế tài pháp luật điều chỉnh hoạt động kinh doanh bảo hiểm qua ngân hàng*, truy cập tại: <https://phaply.net.vn/khan-truong-nghien-cuu-hoan-thien-co-che-chinh-sach-va-che-tai-phap-luat-dieu-chinh-hoat-dong-kinh-doanh-bao-hiem-qua-ngan-hang-a256524.html>, truy cập ngày 05/07/2023.
4. Hoài Phong (2023), *Cần nhắc hình thức xử phạt vi phạm trong lĩnh vực bảo hiểm*, truy cập tại: <https://vneconomy.vn/can-nhac-hinh-thuc-xu-phat-vi-pham-trong-linh-vuc-bao-hiem.htm>, truy cập ngày 17/10/2023.
5. Minh Minh, N.Lan (2023), *Công bố kết quả thanh tra 4 doanh nghiệp bảo hiểm*, truy cập tại: <https://www.tinnhanhchungkhoan.vn/cong-bo-ket-qua-thanh-tra-4-doanh-nghiep-bao-hiem-post324946.html>, truy cập ngày 30/06/2023.

6. Ngô Trung Dũng, phó tổng thư ký hiệp hội bảo hiểm Việt Nam: Hiện tại trên thị trường có 31 DNBH phi nhân thọ, 19 DNBH nhân thọ, 2 doanh nghiệp tái bảo hiểm đang hoạt động. Tổng số đại lý bảo hiểm đang hoạt động khoảng gần 800.000 người, truy cập tại: <https://kinhte247.com.vn/tin-spider/enternews.vn/kiem-soat-chat-luong-bancassurance-ap-chi-so-nhu-phan-loai-no-xau.html>.
7. Phạm Tiến Hùng (2019), *Phát triển mô hình bancassurance trong lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ tại các ngân hàng thương mại ở Việt Nam: Nghiên cứu các mô hình bancassurance tại các ngân hàng thương mại nhà nước*, Luận án Tiến sĩ Tài chính ngân hàng, Đại học Kinh tế quốc dân, năm 2019.
8. Quy tắc điều khoản An khang tài lộc, Công ty bảo hiểm Hanwha life.
9. <https://thoibaotaichinhvietnam.vn/cong-bo-ket-qua-thanh-tra-viec-ban-bao-hiem-qua-ngan-hang-tai-4-doanh-nghiep-bao-hiem-2471.media>, truy cập ngày 01/07/2023.
10. <https://sputniknews.vn/20230626/bi-to-lua-dao-bao-hiem-o-viet-nam-lo-diem-yeu-chi-tu-23800610.html>, truy cập ngày 26/06/2023.
11. <https://www.tinnhanhchungkhoan.vn/da-co-ket-luan-thanh-tra-4-cong-ty-ban-cheo-bao-hiem-qua-ngan-hang-post324037.html>, truy cập ngày 17/06/2023.
12. <https://www.tinnhanhchungkhoan.vn/bat-mi-ty-le-duy-tri-hop-dong-bao-hiem-post325439.html>, truy cập ngày 12/7/2023.
13. Bộ tài chính công bố kết luận thanh tra việc bán bảo hiểm qua ngân hàng tại 4 doanh nghiệp bảo hiểm, truy cập tại: https://mof.gov.vn/webcenter/portal/btcvn/pages_r/l/tin-bo-tai-chinh?dDocName=MOFUCM279937&dID=282529, truy cập ngày 30/06/2023.