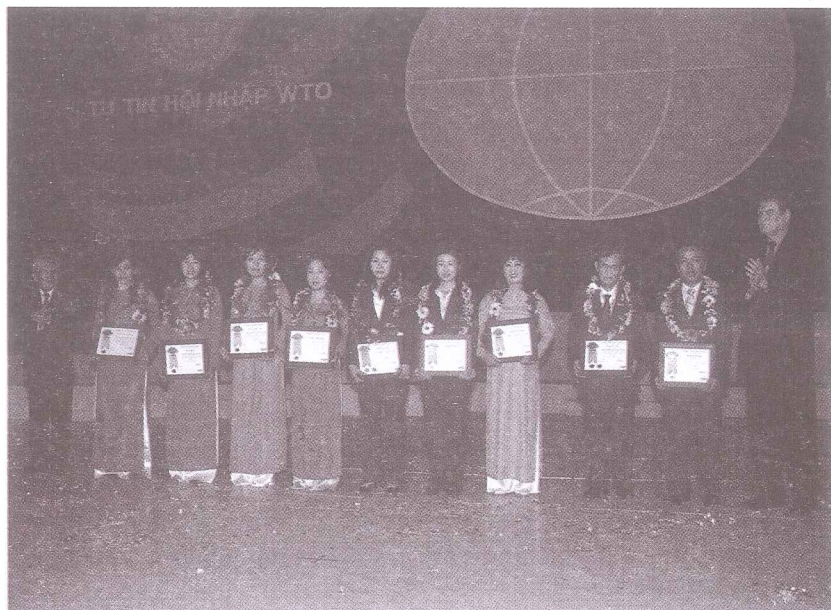




Nhân viên bảo hiểm nhận chứng chỉ IQA

Thị trường bảo hiểm Việt Nam sau khi Việt Nam gia nhập WTO

PHÙNG ĐẮC LỘC

Tổng thư ký Hiệp hội Bảo hiểm VN

VN gia nhập WTO, trong đó có việc thực hiện cam kết trong lĩnh vực kinh doanh bảo hiểm. Điều đáng lo ngại là việc mở cửa hội nhập thị trường bảo hiểm và tự do hóa thương mại dịch vụ bảo hiểm theo chuẩn mực quốc tế có gây biến động cho thị trường bảo hiểm VN, có ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp bảo hiểm (DNBH), ảnh hưởng đến quyền và lợi ích chính đáng của người tham gia bảo hiểm hay không, nhất là bảo hiểm là một trong những dịch vụ tài chính nhạy cảm cao. Bài viết này sẽ góp phần giải quyết những vấn đề nêu trên.

I. Những nội dung chủ yếu cam kết WTO

1. Các cam kết chung đối với các DNBH đang hoạt động ở nước ngoài: được phép thành lập văn phòng đại diện tại VN; nếu đáp ứng đủ các điều kiện được phép thành lập DNBH 100% vốn nước ngoài tại VN; được phép thành lập công ty liên doanh kinh doanh bảo hiểm; được phép mua cổ phần trong các DN VN không vượt quá tỉ lệ vốn điều lệ của DN đó theo quy định của cơ quan có thẩm quyền; và các DN có vốn đầu tư nước ngoài được phép thuê đất theo dự án đầu tư của mình.

2. Các cam kết riêng trong lĩnh vực hoạt động KDBH

- DNBH hoạt động ở nước ngoài được cung cấp dịch vụ BH vào VN đối với: dịch vụ BH cung cấp cho các DN có vốn đầu tư nước ngoài và người nước ngoài làm việc tại VN; dịch vụ tái bảo hiểm; dịch vụ vận tải quốc tế, bao gồm vận tải biển quốc tế, vận tải hàng không thương mại quốc tế (cả phương

tiện, hàng hóa vận chuyển và bất kì trách nhiệm nào phát sinh từ đó) và hàng hóa vận chuyển quá cảnh quốc tế; dịch vụ môi giới BH và môi giới tái bảo hiểm; dịch vụ tư vấn, dịch vụ tính toán, đánh giá rủi ro và giải quyết bồi thường.

- DNBH có vốn nước ngoài đang hoạt động tại VN: kể từ ngày 1/1/2008 các DNBH 100% vốn đầu tư nước ngoài được phép kinh doanh các dịch vụ BH bắt buộc.

- Chi nhánh của DNBH nước ngoài: Sau 5 năm kể từ khi gia nhập WTO, DNBH nước ngoài được phép thành lập chi nhánh BH Phi nhân thọ tại VN, căn cứ vào các qui định quản lý thận trọng.

Như vậy, các DNBH có vốn đầu tư nước ngoài kể từ ngày 1/1/2008 đã được phép đối xử quốc gia, và được bình đẳng như các DNBH của VN. Các hạn chế về tái BH bắt buộc 20%, không được bán BH vào khu vực kinh tế nhà nước, hạn chế về mở chi nhánh của DNBH có vốn đầu tư nước ngoài đương nhiên bị bãi bỏ ngay sau khi VN gia nhập WTO.

Nội dung cam kết của VN với WTO trong lĩnh vực BH tương tự với nội dung VN đã cam kết với Mỹ tại Hiệp định thương mại Việt Mỹ đã ký kết cách đây 5 năm. Có nghĩa là phạm vi áp dụng cam kết WTO của VN được mở rộng ra không những với Mỹ mà còn với tất cả các nước thành viên WTO. Điều này đồng nghĩa với VN đã có sự cảnh báo với các DNBH VN, đã có sự chuẩn bị trước 5 năm những gì chúng ta đã cam kết với WTO trong lĩnh vực BH, thể hiện trong Hiệp định thương mại Việt – Mỹ (BTA).

II. Sự chuẩn bị mở cửa thị trường của VN

1. Đặc thù của hoạt động KDBH, mỗi DNBH đều có tính hợp tác hội nhập quốc tế

Trước hết, sản phẩm BH dễ bắt chước và được phát triển tuân theo chuẩn mực quốc tế. Nhiều sản phẩm BH mang tính quốc tế cao kể cả đơn BH, điều khoản điều kiện BH như BH hàng hóa vận chuyển bằng đường biển điều kiện A, B, C; BH P&I; BH hỏa hoạn và mọi rủi ro đặc biệt... Vì vậy, khi thành lập và đi vào hoạt động các DNBH thường là kế thừa các sản phẩm BH đã có sẵn trên thị trường BH quốc tế và trong nước. Hơn nữa, vì năng lực tài chính của từng DNBH còn hạn chế nên hầu hết các DNBH đều phải tái BH cho các DNBH hoặc công ty chuyên tái BH trong nước và ngoài nước. Điều này có nghĩa là các điều khoản điều kiện BH cũng như phí BH của DN nhận BH (BH gốc) có tính tương đồng với DN nhận tái BH trong nước và quốc tế. Đặc thù này chứng tỏ ở từng DNBH, hoạt động KDBH đều có tính hợp tác và hội nhập với thị trường BH trong nước và quốc tế.

2. Sự hình thành thị trường BHVN và mở cửa hội nhập quốc tế từ năm 1993

Ngày 18/12/1993, Chính phủ ra ND100/1993/ND-CP quy định về việc thành lập và tổ chức hoạt động của các DNBH tại VN. Trên cơ sở đó, ngoài Bảo Việt thành lập năm 1964, lần lượt các DNBH khác được cấp phép hoạt động, bao gồm:

- DNBH phi nhân thọ VN: Bảo Minh (1994), PJICO (1995), Bảo Long (1995), PVI (1996), PTI (1998)...
- DNBH phi nhân thọ có vốn nước ngoài: VIA (1996), UIC (1997), Allianz (1999), Việt Úc (1999)...
- DNBH nhân thọ VN: Bảo Việt Nhân thọ (1996 triển khai thí điểm).
- DNBH nhân thọ có vốn nước ngoài: Bảo Minh

CMG (1999), Prudential (1999), Manulife (1999)...

- DN môi giới BH AON (1999)...
- DN tái BH VINARE (1994).

Năm 2000, Luật kinh doanh BH ra đời và có hiệu lực từ ngày 1/4/2001. Việc thành lập, hoạt động KDBH được điều chỉnh bởi Luật KDBH và các văn bản pháp quy ban hành. Đặc biệt năm 2003, Vụ Bảo hiểm được thành lập trên cơ sở tách bộ phận quản lý BH từ Vụ Quản lý Ngân hàng và các tổ chức tài chính, tạo nên sự quản lý nhà nước trong hoạt động KDBH chuyên trách và sâu sát hơn, thích ứng với sự phát triển của thị trường BH và hội nhập quốc tế. Tính đến hết năm 2006, trước thời điểm cam kết WTO có hiệu lực, thị trường BHVN đã có 21 DNBH phi nhân thọ, trong đó có 2 DNBH nhà nước, 4 DNBH liên doanh, 5 DNBH có 100% vốn nước ngoài; 7 DNBH nhân thọ, trong đó có 1 DNBH nhà nước và 6 DNBH 100% vốn nước ngoài; 8 DN môi giới BH trong đó có 5 công ty cổ phần và 3 công ty 100% vốn nước ngoài; 1 DN tái bảo hiểm là công ty cổ phần. Các DNBH vừa cạnh tranh vừa hợp tác với nhau nhằm cung cấp cho thị trường BH những sản phẩm BH có lợi hơn cho người tham gia BH, đáp ứng nhu cầu của nền kinh tế xã hội của từng thời kỳ, giai đoạn phát triển của đất nước. Nhu cầu hợp tác, hội nhập quốc tế, nâng cao năng lực cạnh tranh của từng DNBH, phát triển thị trường BH VN đã dẫn đến sự ra đời tất yếu của Hiệp hội BH VN ngày 25/12/1999 với 10 DNBH có mặt trên thị trường là hội viên chính thức, hội viên sáng lập.

3. Năng lực hoạt động của các DNBH ngày một nâng lên rõ rệt

Tính đến hết năm 2006, vốn điều lệ của các DNBH phi nhân thọ là 3.255 tỉ đồng và 74,4 triệu USD (tương đương 1.190,4 tỉ đồng); các DNBH nhân thọ có vốn điều lệ là 1.500 tỉ đồng và 180 triệu USD (tương đương 2.880 tỉ đồng); các DN môi giới BH có vốn điều lệ 28 tỉ đồng và 0,9 triệu USD (tương đương 14,4 tỉ đồng); DN tái bảo hiểm có vốn điều lệ 500 tỉ đồng. Tổng tài sản của các DNBH phi nhân thọ 8.215 tỉ đồng, các DNBH nhân thọ 30.388 tỉ đồng, DN tái bảo hiểm 875 tỉ đồng. Doanh thu phí BH gốc của các DNBH phi nhân thọ 6.445 tỉ đồng, các DNBH nhân thọ 8.483 tỉ đồng. Đầu tư tài chính của các DNBH vào nền kinh tế quốc dân: DNBH phi nhân thọ 5.143 tỉ đồng, DNBH nhân thọ 25.533 tỉ đồng.

Những yếu tố trên đã góp phần tích cực nâng

cao uy tín DNBH, giảm đáng kể tỉ trọng tái BH ra nước ngoài, tăng nhanh quỹ dự phòng nghiệp vụ BH, thu được nhiều lãi đầu tư để chia cổ tức cho cổ đông và tăng bảo tức cho người tham gia BH Nhân thọ.

4. Số lượng sản phẩm BH phong phú đa dạng, kênh phân phối sản phẩm BH ngày càng mở rộng

Đến cuối năm 2006, đã có hơn 700 sản phẩm BH phi nhân thọ và hơn 100 sản phẩm BH nhân thọ. Các sản phẩm BH ngày càng đáp ứng nhu cầu của nền kinh tế xã hội và tuân thủ theo chuẩn mực quốc tế. Đặc biệt, sản phẩm BH đã đáp ứng được yêu cầu phát triển một số ngành nghề quan trọng như dầu khí, hàng không, đóng tàu, xây dựng cầu đường, gián tiếp góp phần tăng cường thu hút vốn đầu tư nước ngoài và khuyến khích đầu tư trong nước. Các DNBH nhân thọ đi đầu trong việc phát triển kênh phân phối sản phẩm BH qua đại lý. Các DNBH phi nhân thọ đã bước đầu hình thành kênh phân phối sản phẩm BH qua đại lý BH chuyên nghiệp và bán chuyên nghiệp. Ngoài ra, các công ty môi giới BH đã góp phần khai thác BH phi nhân thọ với tỉ lệ gần 12% doanh thu BH gốc, chủ yếu là với các đối tượng BH có giá trị lớn, đánh giá rủi ro phức tạp nhằm bảo vệ quyền lợi người tham gia BH. Tính đến cuối năm 2006, toàn ngành BH có 75.000 đại lý BH nhân thọ chuyên nghiệp, 30.000 đại lý BH phi nhân thọ bán chuyên nghiệp, và 8 DN môi giới BH.

5. Các DNBH đã chú trọng ưu tiên cho đào tạo phát triển nguồn nhân lực và đầu tư cho công nghệ thông tin phục vụ cho nhu cầu quản lý giám sát BH

Hầu hết các DNBH đều xây dựng tiêu chuẩn hóa đội ngũ cán bộ cho từng chức danh, nhiệm vụ. Từ đó, các DNBH yêu cầu cán bộ của mình tham dự các khóa đào tạo phục vụ cho vị trí công tác theo hình thức được DN tài trợ thời gian và chi phí hoặc tự bỏ thời gian và chi phí đào tạo tại trung tâm đào tạo của DN hoặc các cơ sở đào tạo trong và ngoài nước. Các DNBH có quy mô lớn đã xây dựng được trung tâm đào tạo của mình như Bảo Việt, Bảo Minh, PJICO và các DNBH nhân thọ. Các đại lý BH được tuyển dụng và đào tạo theo đúng qui định của Luật kinh doanh BH. Nhiều DNBH đã đầu tư xây dựng phần mềm quản lý giám sát BH cũng như đầu tư công nghệ của mua sắm trang thiết bị thông tin như Bảo Việt, Bảo Minh, Prudential, AIA,

Manulife...

Nguồn nhân lực chuyên nghiệp và công nghệ thông tin tiên tiến là 2 yếu tố góp nên sức mạnh của DNBH trên con đường nâng cao năng lực cạnh tranh, giảm chi phí quản lý, nâng cao chất lượng khai thác, xử lý bồi thường, đánh giá rủi ro, phòng chống trục lợi BH và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

6. Các DNBH đã làm quen và chấp nhận cạnh tranh sòng phẳng

Thị trường BHVN với nhiều DNBH, nhiều loại hình sở hữu khác nhau nên sự cạnh tranh là tất yếu xảy ra, bắt đầu từ năm 1993. Đặc biệt, các DNBH VN là DN nhà nước hoặc tuy là công ty cổ phần nhưng sở hữu nhà nước là chủ yếu, bị sức ép là luôn phải có lãi và bị hạn chế ở các khoản mục chi tiêu cho tiếp thị quảng bá thương hiệu sản phẩm trong khi các DNBH mới thành lập nhất là DNBH có vốn nước ngoài được phép thua lỗ kế hoạch trong nhiều năm đã tranh thủ tiếp cận thị trường, tăng cường quảng bá thương hiệu sản phẩm. Song thực tế trong 15 năm qua (1993 – 2008), các DNBHVN vẫn vững vàng trên thị trường, tìm được thế mạnh của mình trong cạnh tranh, sẵn sàng cạnh tranh với các DNBH có yếu tố nước ngoài. Bảo Việt nhân thọ là DNBHVN đã một mình cạnh tranh với các DNBH nhân thọ nước ngoài còn lại là một bằng chứng cho sự cố gắng lớn của Bảo Việt. Ngoài ra, các DNBH nhân thọ còn phải với các dịch vụ tài chính khác như tín dụng ngân hàng, chứng khoán, kinh doanh bất động sản, những người cùng một mục đích thu hút tiền nhàn rỗi trong dân cư và các tổ chức kinh tế, xã hội.

7. Chế độ quản lý nhà nước về hoạt động KDBH ngày càng hoàn thiện.

Luật KDBH ban hành năm 2000, NĐ42, NĐ43 ban hành năm 2001, TT98, TT99 hướng dẫn thi hành Luật KDBH ban hành năm 2004, NĐ118 xử phạt vi phạm trong KDBH, QĐ175 phê chuẩn chiến lược phát triển ngành BH đến 2010, QĐ53 ban hành chỉ tiêu giám sát DNBH. Môi trường pháp lý KDBH ngày càng thuận lợi cho ngành BH như Luật hàng hải, Luật hàng không, Luật giao thông đường bộ, Luật giao thông thủy nội địa, Luật phòng cháy chữa cháy, Bộ luật dân sự và một số sản phẩm BH bắt buộc được ban hành như BHBB TNDS chủ xe cơ giới, xây dựng, lắp đặt, TNDS người kinh doanh vận tải thủy nội địa...

III. Những cơ hội của ngành bảo hiểm khi VN gia nhập WTO

1. Nền kinh tế tiếp tục tăng trưởng cao, hàng hóa của VN sẽ có một thị trường rộng lớn hơn đó là các thành viên WTO đồng thời hàng hóa nước họ sẽ được xâm nhập vào thị trường VN làm cho kinh tế phát triển tạo tiền đề cho các ngành nghề phát triển như giao thông vận tải đường bộ, hàng không, xuất nhập khẩu làm tiền đề cho BH phát triển. Nền kinh tế tăng trưởng cao đòi hỏi nhu cầu vốn và nhu cầu BH phải đáp ứng, từ đó làm tiền đề cho BH nhân thọ, tín dụng ngân hàng, chứng khoán phát triển. Vốn tích lũy tích tụ từ dự phòng nghiệp vụ BH có nhiều cơ hội đầu tư sinh lãi cao, khuyến khích BH phát triển.

2. Đầu tư trực tiếp nước ngoài và đầu tư trong nước phát triển nhanh chóng.

Đây cũng là cơ sở để ngành BH phát triển, đồng thời cũng đòi hỏi ngành BH phải có sản phẩm BH đáp ứng nhu cầu của tăng trưởng đầu tư nước ngoài và trong nước, nhất là những cơ sở đầu tư ngành nghề mới, công nghệ cao như đóng tàu, xây dựng đường tàu điện ngầm, xây dựng ngành điện tử công nghệ thông tin, xây dựng nhà máy lọc dầu, điện nguyên tử, vệ tinh, sản xuất linh kiện máy bay... Đây là tiềm năng cho BH xây dựng lắp đặt, BH tài sản, BH kĩ thuật, BH trách nhiệm phát triển.

3. Lộ trình cổ phần hóa chuẩn bị hoàn thành. Chế độ sở hữu tư nhân buộc người điều hành DN (có thể là người làm thuê) muốn bảo toàn vốn và tài sản trước mọi rủi ro cần phải có BH làm tăng nhu cầu BH để ngành BH phát triển. Khi các chủ DN coi trọng BH là lá chắn trước mọi rủi ro, tai nạn bất ngờ, khi người mua BH (nhân viên của DNBH) không có cơ hội đòi hỏi hoa hồng hoặc lựa chọn hoa hồng cao hay thấp thì thị trường BH sẽ có nhiều cơ hội phát triển lành mạnh.

4. Sự trợ cấp của Nhà nước ở một số lĩnh vực sẽ giảm dần. Xã hội hóa hoạt động thể dục thể thao, y tế, văn hóa giáo dục đã kích thích nhu cầu tham gia BH như việc tăng học phí, viện phí, xây dựng mức trần của BH xã hội sẽ làm tăng thêm nhu cầu BH nhân thọ. BH phi nhân thọ chăm sóc y tế, tai nạn con người. Sự trợ cấp của Nhà nước càng giảm thì sự lo lắng thiên tai, tai nạn xảy ra bất ngờ dẫn đến người ta phải nghĩ tới BH.

5. Pháp luật ngày càng hoàn thiện và mang

tính tương thích với nhau nhằm bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của người tiêu dùng của DN ngày một tốt hơn làm phát sinh theo nhu cầu BH như BH trách nhiệm nghề nghiệp bác sĩ, luật sư, tư vấn thiết kế...; BH tài sản; BH rủi ro tài chính; BH trách nhiệm sản phẩm của các tổ chức sản xuất, kinh doanh; BH trách nhiệm dân sự của các chủ doanh nghiệp... Luật KDBH sẽ được sửa đổi, bổ sung, tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, phát huy tính chủ động, sáng tạo của DNBH, bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của người tham gia BH là môi trường thuận lợi để thị trường BH phát triển.

6. Tầng lớp dân cư có thu nhập cao ngày càng đông đảo bao gồm giới chủ DN tư nhân, các chuyên gia giỏi trong DNVN và DN có vốn đầu tư nước ngoài, các chủ hộ kinh doanh, các chủ trang trại đều có nhu cầu BH nhân thọ cho mình và người thân.

7. Nhận thức về nhu cầu, tác dụng của BH ngày một nâng cao thông qua công tác tuyên truyền của ngành BH, thông qua tập quán mua BH của giới chủ đầu tư nước ngoài sẽ ảnh hưởng lớn đến nhận thức của những khách hàng tiềm năng có nhu cầu dẫn tới quyết định tham gia BH ngày một đông đảo hơn.

IV. Những thách thức lớn

1. Số lượng các DNBH được cấp phép hoạt động ngày một gia tăng

Các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước nếu đủ điều kiện theo luật định đều có quyền xin phép thành lập DNBH, trong đó có các DNBH nước ngoài theo đúng cam kết WTO. Điều này gần như đương nhiên vì tiềm năng và cơ hội phát triển của thị trường BH nhân thọ và phi nhân thọ còn đầy hứa hẹn, tốc độ tăng trưởng của ngành BH tương đối hấp dẫn, BH còn được dùng dự phòng nghiệp vụ BH vào đầu tư tài chính có khả năng sinh lời cao. Tuy nhiên, việc có nhiều DNBH ra đời làm cho sự cạnh tranh vốn đã gay gắt này càng gay gắt hơn. Sự chảy máu chất xám nguồn nhân lực chủ chốt sang DNBH mới cũng là điều đáng lo ngại.

2. DNBH hoạt động ở nước ngoài được cung cấp một số sản phẩm BH qua biên giới (vào VN)

Đây là điều đáng lo ngại trong cuộc cạnh tranh không cân sức đối với các DNBH đang hoạt động tại VN (DNVN, liên doanh, 100% vốn nước ngoài).

Trước hết, họ không thể biết được thông tin về đối thủ cạnh tranh của họ (DNBH đang hoạt động ở nước ngoài) cụ thể là ai đang bán sản phẩm BH vào VN. Thứ hai, vũ khí của đối thủ đang sử dụng là loại gì không được biết rõ: đơn BH, điều khoản BH, điều kiện BH, phí BH như thế nào? Thứ ba, DNBH đang hoạt động tại VN phải đóng thuế cho ngân sách nhà nước như thuế VAT, thuế thu nhập doanh nghiệp, thuế môn bài, thuế sử dụng đất... để hoạt động kinh doanh có doanh thu từ VN, trong khi đó đối thủ không bị đóng góp các khoản thuế trên. Trong một cuộc chiến, "Biết địch biết ta, trăm trận trăm thắng". DNBH đang hoạt động ở nước ngoài biết rất rõ DNBH đang hoạt động tại VN, song DNBH đang hoạt động tại VN lại không biết gì về DNBH đang hoạt động tại nước ngoài đang ngấm ngấm cùng chia chiếc bánh thị trường BHVN.

3. Kênh phân phối sản phẩm BH đã bộc lộ nhiều yếu kém

BH nhân thọ sau một thời gian tăng trưởng nhanh đi cùng với tăng trưởng mở rộng kênh phân phối qua đại lý, có nghĩa là cứ tăng đại lý là có tăng doanh thu nên nhiều DN chưa chú trọng đến chất lượng tuyển chọn đào tạo và sử dụng đại lý. Rất may, những năm gần đây tăng trưởng bị chững lại, các DNBH đã nhận thức ra được vấn đề để quan tâm, đầu tư công sức hơn cho việc nâng cao chất lượng đại lý BH. BH phi nhân thọ vẫn giữ cung cách khai thác chủ yếu từ cán bộ BH, cạnh tranh về phí BH, tặng hoa hồng, tặng hỗ trợ cho đại lý, chưa xây dựng được đội ngũ đại lý BH phi nhân thọ mang tính chuyên nghiệp. Các công ty môi giới cạnh tranh lẫn nhau, làm việc thiếu chuyên nghiệp, tự ý bổ sung điều kiện, điều khoản BH, hạ phí BH gây bất lợi cho DNBH và thị trường BH.

4. Đầu tư công nghệ thiếu đồng bộ, kém hiệu quả

Hệ thống công nghệ thông tin của các DNBH chưa cập nhật được từng hợp đồng BH phát sinh, chưa phân loại được khách hàng, rủi ro BH, chưa phân tích đánh giá được nguyên nhân, mức độ rủi ro tổn thất, còn nhiều lỗ hổng để trục lợi BH. Chúng ta không thể chấp nhận được việc một xe ô tô bị tai nạn đã mua BH biết được biển số xe nhưng các DNBH đùn đẩy cho nhau và cho rằng mình không bán BH cho chiếc xe này. Điều này bộc lộ rõ sự yếu kém của các DNBH trong hệ thống công nghệ thông tin.

5. Cạnh tranh gay gắt chủ yếu bằng con đường hạ phí BH, không chú trọng nhiều đến dịch vụ chăm sóc khách hàng

Phí BH trên thị trường BHVN hiện nay được hình thành chủ yếu qua con đường cạnh tranh hạ phí phi kỹ thuật mà không quan tâm đến đối tượng BH như thế nào, mức độ rủi ro ra sao. Phí BH một khách sạn 5 sao chỉ tương đương với phí BH một chiếc xe ô tô trị giá 1 tỉ đồng là một điều phi lý mà trên thị trường vẫn có DNBH chấp nhận để giành bằng được dịch vụ BH. Một trong những nguyên nhân có nguồn gốc sâu xa là chế độ khoán tiền lương và chi phí theo doanh thu không chú trọng đến bồi thường có thể xảy ra (lời cam kết của DNBH đến khách hàng). Tình trạng này dẫn đến không những các DNBH cạnh tranh lẫn nhau mà còn có sự cạnh tranh giữa các chi nhánh trong cùng một DNBH. Chính vì vậy, việc quan tâm chăm sóc khách hàng cung cấp dịch vụ gia tăng bổ sung cho khách hàng cũng bị hạn chế.

6. Việc giải quyết bồi thường còn nhiều vướng mắc

Trước hết, tính công khai minh bạch về hồ sơ, thủ tục giải quyết bồi thường chưa được thực hiện. Thứ hai, việc đơn giản hóa hồ sơ, thủ tục bồi thường giảm phiền phức cho khách hàng chưa được cải thiện rõ rệt. Thứ ba, còn nhiều vướng mắc trong việc thu thập hồ sơ chứng từ để giải quyết bồi thường cho nạn nhân khi những hồ sơ chứng từ này buộc phải lấy từ cơ quan có thẩm quyền như công an, bệnh viện. Thứ tư, việc tự quyết, tự chịu trách nhiệm của DNBH trong việc giám định bồi thường tổn thất chưa được phát huy và hay bị hình sự hóa. Thứ năm, các DN hoạt động trong lĩnh vực tư vấn giám định và giải quyết bồi thường (trung gian giữa DNBH và khách hàng) chưa hoạt động có hiệu quả và phán quyết của họ nhiều khi không được pháp luật công nhận. Cuối cùng là chưa có biện pháp xử phạt thích đáng DNBH trong việc chậm trễ bồi thường cũng như xử phạt thích đáng các hành vi trục lợi BH.

IV. Các giải pháp phát triển

1. Xây dựng một hàng rào kỹ thuật về tiêu chuẩn thành lập DNBH và hoạt động kinh doanh bảo hiểm. Đây sẽ là một sự sàng lọc cần thiết hợp lý không vi phạm WTO nhằm lựa chọn tốt nhất các tổ chức cá nhân trong và ngoài nước có nguyện vọng thành lập DNBH hoạt động tại VN lâu dài và

đóng góp cho sự phát triển thị trường bảo hiểm. Những tiêu chuẩn cơ bản bao gồm:

- Lịch sử và kinh nghiệm tổ chức hoạt động kinh doanh bảo hiểm của người tham gia thành lập;

- Dự kiến các sản phẩm bảo hiểm đưa ra thị trường phù hợp với nhu cầu của nền kinh tế xã hội, không tạo ra cạnh tranh gay gắt và góp phần phát triển thị trường bảo hiểm;

- Có bộ máy tổ chức lãnh đạo điều hành và nghiệp vụ bảo hiểm năng lực thể hiện ở kinh nghiệm và bằng cấp của người đảm nhiệm từng chức vụ;

- Có hệ thống công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu triển khai phát triển sản phẩm bảo hiểm, quản lý giám sát hoạt động kinh doanh bảo hiểm;

- Có nguồn vốn chủ sở hữu lớn hơn hoặc bằng vốn pháp định để đảm bảo kinh doanh bảo hiểm lâu dài tại VN, tạo điều kiện đầu tư công nghệ, đào tạo nguồn nhân lực, nghiên cứu phát triển và đảm bảo biên khả năng thanh toán cho khách hàng.

2. Hoàn thiện từng bước luật kinh doanh bảo hiểm và các văn bản hướng dẫn phù hợp với cam kết WTO, phù hợp với chuẩn mực quốc tế quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh bảo hiểm.

Chúng ta đã tiến hành sửa đổi một số Nghị định, Thông tư hướng dẫn Luật kinh doanh bảo hiểm và ban hành ND 45, ND 46 (thay thế ND 42, ND 43) ngày 27/3/2007, Thông tư 155, Thông tư 156 (thay thế TT 98, 99) ngày 20/12/2007, QĐ 96 của Bộ Tài chính ngày 19/11/2007 ban hành Quy chế triển khai sản phẩm bảo hiểm liên kết chung và QĐ 102 ngày 14/12/2007 ban hành Quy chế triển khai sản phẩm bảo hiểm liên kết đơn vị. QĐ 23 của Bộ Tài chính ngày 9/4/2007 ban hành Quy tắc biểu phí BHBB TNDS chủ xe cơ giới, QĐ 28 Bộ Tài chính ngày 24/4/2007 ban hành Quy tắc biểu phí bảo hiểm cháy nổ bắt buộc. Bộ Tài chính đang tiến hành sửa đổi bổ sung ND 115 về chế độ BHBB TNDS chủ xe cơ giới, ND 118 về xử phạt hành chính trong hoạt động kinh doanh bảo hiểm. Các văn bản là cơ sở để tiến tới sửa đổi Luật kinh doanh bảo hiểm vào năm 2009. ND 45, ND 46, TT 155, TT 156 đã tạo ra được rào cản kỹ thuật để sang lọc các DNBH muốn được thành lập và hoạt động như tăng vốn pháp định từ 70 tỉ lên 300 tỉ đối với doanh nghiệp phi nhân thọ, 140 tỉ đồng lên 600 tỉ đồng đối với nhân thọ, tổ chức nước ngoài đứng ra thành lập DNBH phải có trên 10 năm

hoạt động kinh doanh bảo hiểm và tổng tài sản trên 2 (hai) tỉ USD, quy định về năng lực quản lý và chuyên môn cho các chức danh chủ tịch và ủy viên Hội đồng quản trị, Giám đốc và Phó giám đốc chi nhánh và trước các phòng ban, điều kiện mở thêm chi nhánh và phòng kinh doanh. Tiến tới đến năm 2010 sửa đổi Luật kinh doanh bảo hiểm phù hợp với tiêu chuẩn, chuẩn mực quản lý và tổ chức hoạt động kinh doanh bảo hiểm và bảo vệ quyền lợi ích khách hàng ngày một tốt hơn.

3. Hình thành bộ máy quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh bảo hiểm đủ mạnh để thực hiện việc hậu kiểm đạt kết quả cao.

Trước hết cần sắp xếp lại bộ máy tổ chức Vụ Quản lý Bảo hiểm – Bộ Tài chính, nâng cấp thành Cục Quản lý Bảo hiểm. Trong đó, có bộ phận Thanh tra Bảo hiểm có quyền ra quyết định xử phạt những vi phạm trong hoạt động KDBH, bộ phận nghiên cứu định hướng phát triển thị trường bảo hiểm trong từng giai đoạn làm cơ sở cấp phép thành lập DNBH và ban hành các văn bản pháp quy.

Thứ hai là cần thành lập cơ quan giám sát các dịch vụ tài chính trực thuộc chính phủ. Cơ quan này có chức năng tiếp nhận báo cáo hoạt động, kiểm tra xử phạt các hoạt động KDBH, chứng khoán, cho thuê tài chính, đầu tư tài chính, ngân hàng, tín dụng. Việc kiểm soát liên ngành sẽ không cho phép tạo kẽ hở dấu rủi ro khiếm khuyết của ngành này đến khi phát hiện ra sẽ kéo theo sự ảnh hưởng của ngành khác như ngân hàng cho vay quá nhiều vào chứng khoán và bất động sản làm tăng trưởng bong bóng của 2 ngành này đến khi bất động sản đóng băng, chứng khoán giảm giá ảnh hưởng đến sự suy sụp của ngân hàng, bảo hiểm và các dịch vụ tài chính khác.

4. Cần có sự biến đổi về chất của các DNBH nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh, khả năng hội nhập quốc tế sâu rộng, phù hợp với mô hình phát triển DNBH theo chuẩn mực quốc tế.

Trước hết, phải tập trung vào công nghệ thông tin, đáp ứng nhu cầu quản lý BH từ khâu khai thác, theo dõi hợp đồng, khách hàng, tiếp nhận thông tin từ khách hàng, xử lý sự cố thiên tai, tai nạn, giám định bồi thường, tính phí, đánh giá rủi ro. Các DNBH trước đây đã đầu tư nhiều vào công nghệ thông tin nhưng thiếu đồng bộ nên ít nhiều đã có thất bại hoặc hiệu quả ứng dụng điều hành không cao. Con đường ngắn nhất là từng DNBHVN lựa chọn đối tác chiến lược để tiếp thu

kinh nghiệm, năng lực quản lý điều hành DN cũng như tiếp thu những phần mềm quản lý điều hành của họ mang tính hệ thống và thực tiễn ứng dụng hiệu quả cao.

Thứ hai là tập trung cho công tác đào tạo, phát triển nguồn nhân lực mang tính hệ thống, bài bản với những nội dung, chương trình đào tạo chuẩn mực quốc tế thay cho lối đào tạo truyền bá kinh nghiệm, kiến thức của người đi trước dạy bảo người đi sau. Đối với các DNBH phi nhân thọ cần từng bước tăng dần tỉ trọng khai thác BH qua khâu trung gian là môi giới và đại lý BH, tinh giản biên chế đội ngũ cán bộ khai thác trước đây để đào tạo họ thành những cán bộ quản lý BH giỏi, nghiên cứu thị trường, phát triển sản phẩm, mở rộng dịch vụ chăm sóc khách hàng ngày một tốt hơn. Ngoài ra, các DNBH cả nhân thọ và phi nhân thọ cần có những chương trình tuyển dụng, đào tạo, sử dụng chế độ đãi ngộ thích hợp cho những đại lý BH từ lúc mới tuyển dụng đến bước thăng tiến sau này sao cho có chất lượng và đảm bảo thu nhập ngày càng cao, tạo ra đội ngũ BH chuyên nghiệp, chuyên tâm với nghề, cống hiến cho DN.

Thứ ba là cần tạo ra thế mạnh hơn hẳn của DNBHVN về địa lý, văn hóa, pháp luật để cạnh tranh với các DNBH nước ngoài không hoạt động tại VN.

Thế mạnh địa lý tạo cơ hội cho DNBH tiếp cận trực tiếp với khách hàng, đầu tư mở rộng các dịch vụ gia tăng cho khách hàng (như khám bệnh điều trị tại bệnh viện bác sĩ nổi tiếng VN, bảo dưỡng xe, chữa xe không thuộc tai nạn bảo hiểm được giảm giá...) và giải quyết việc giám định cũng như bồi thường nhanh nhất, trực tiếp tới khách hàng.

Thế mạnh về văn hóa tạo điều kiện cho các DNBH hiểu biết được mục đích, nhu cầu, mong muốn của khách hàng tiềm năng trước khi lựa chọn sản phẩm BH và DNBH để đáp ứng như: phương pháp tiếp cận khách hàng, cách thức tuyên truyền vận động khách hàng mua BH, nhu cầu của khách hàng về sản phẩm BH để có thể mở rộng phạm vi BH hoặc đưa ra sản phẩm BH mới, những khó khăn vướng mắc mà khách hàng cần DNBH cùng tháo gỡ...

Thế mạnh về pháp luật là điều quan trọng nhất vì người được BH sẽ được bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp trước pháp luật VN. Hồ sơ và thủ tục đòi bồi thường, biên bản giám định, chứng từ chứng minh thiệt hại dễ dàng thực hiện tại VN và được

luật pháp VN công nhận. Nếu có gì không thỏa thuận được khách hàng có thể kiện DNBH ra Tòa án VN. Đây là lợi thế hơn hẳn. Nếu một số khách hàng tham gia BH với DNBH đang hoạt động tại nước ngoài có thể họ yêu cầu chứng thư giám định tổn thất tại một công ty giám định có uy tín quốc tế không công nhận những kết quả của cơ sở y tế, cơ quan công an, chính quyền địa phương như các DNBHVN thường làm. Mặt khác, bộ hồ sơ bồi thường nếu có một loại giấy tờ nào đó do sơ suất về ngày tháng năm, số lượng, đơn giá, trị giá, người lập không phù hợp với giấy tờ còn lại có thể bị từ chối bồi thường mà không được làm lại. Giải quyết tranh chấp với DNBH đang hoạt động ở nước ngoài là rất khó khăn về ngôn ngữ, luật sư, nguồn luật và Tòa đứng ra xét xử nên người được BH sẽ khó có thể theo đuổi vụ kiện hoặc thắng kiện.

5. Các DNBHVN cần có sự hợp tác hơn nữa

Nói đến thị trường tất yếu phải có sự cạnh tranh. Cạnh tranh không phải là để chia rẽ, phân hóa các DNBH mà trong cạnh tranh sẽ tạo tiền đề để các DNBH tiến tới hợp tác song phương, đa phương thậm chí tiến tới việc mua bán, hợp nhất, sáp nhập DNBH để tạo nên một sức mạnh cạnh tranh tốt hơn. Khi vốn pháp định tăng (300 tỉ với DNBH phi nhân thọ, 600 tỉ với DNBH nhân thọ) vốn chủ sở hữu tăng (các DNBH tăng vốn) và số lượng DNBH trên thị trường VN ngày càng đông, với khả năng giữ lại lớn (10% vốn chủ sở hữu) tất yếu các DNBH phải tái BH lẫn nhau, tiến tới không phải tái bảo hiểm ra nước ngoài. Vì vậy, sẽ có sự thống nhất về sản phẩm BH (Quy tắc điều khoản, Biểu phí) và sẽ có sự hợp tác với nhau trong tái bảo hiểm và đồng bảo hiểm. Ngoài ra, các DNBH càng cần hợp tác với nhau trong việc xây dựng dữ liệu quản lý BH đánh giá rủi ro, phân tích rủi ro, cung cấp thông tin về bồi thường, nguyên nhân tổn thất, phòng chống trực lợi BH.

6. Nâng cao vai trò của Hiệp hội Bảo hiểm VN và mạnh dạn giao dần cho Hiệp hội thực hiện các dịch vụ hành chính công

Sự hợp tác giữa các DNBH, xây dựng ngôi nhà chung mang tiếng nói chung, xây dựng chế độ tự quản của các DNBH tất yếu được xoay quanh trục là vai trò của HHHBVN. Thời gian qua, HHHBVN đã phát huy được vai trò trong tuyên truyền về BH; tư vấn, thẩm định đóng góp ý kiến xây dựng văn bản pháp quy; tổng hợp cung cấp thông tin đánh giá tình hình thị trường BHHVN; tổ chức đào tạo tập

huấn và hội thảo, xây dựng chế độ hợp tác và tự quản; mở rộng mối quan hệ hợp tác với các tổ chức kinh tế xã hội trong và ngoài nước. Song, thực tế, không ít DNBH chưa tôn trọng Hiệp hội. Các Quy tắc ứng xử, Quy chế, Thỏa thuận hợp tác luôn bị các DNBH vi phạm mà chưa có chế tài xử phạt. Thực chất, hoạt động của HH vẫn sống nhờ 100% vào kinh phí đóng từ DNBH. Để HH có tiếng nói khách quan, có thể phát huy vai trò của mình thì cần từng bước tăng thu nhập của HH, giảm dần sự đóng góp kinh phí từ các DNBH. Đó chính là giao cho HHBH thực hiện các công việc hành chính công. Trước mắt, có thể giao cho HHBH là nơi duy nhất tổ chức kiểm tra cấp chứng chỉ đại lý BH nhân thọ, phi nhân thọ. Làm được việc này sẽ nâng cao rõ rệt chất lượng đào tạo, tuyển dụng đại lý, đồng thời ngăn chặn được việc tạo ra đội ngũ đại lý BH không, chi hoa hồng không cho đại lý khi DNBH vừa là người đào tạo cấp chứng chỉ vừa sử dụng và chi hoa hồng đại lý. Sau đó, HHBH sẽ là người được quyền thu các dịch vụ tư vấn phản biện đóng góp ý kiến văn bản pháp quy, thu từ dịch vụ duy trì hợp đồng và cung cấp thông tin từ phần mềm quản lý dữ liệu quản lý BH thống nhất, thu từ dịch vụ đào tạo.

V- Những thành tựu của năm 2007

1. Năng lực tài chính:

Đơn vị: tỉ đồng

Doanh nghiệp	Vốn điều lệ	Vốn chủ sở hữu	Tổng tài sản
* Phi nhân thọ	7.376	8.680	17.369
- 13 DNVN	6.185	7.670	15.796
- 9 DN nước ngoài	1.191	1.016	1.573
* Nhân thọ	5.940	5.624	39.417
- 1 DNVN	1.500	1.502	13.990
- 8 DN nước ngoài	4.440	4.122	24.426
* Tái BH (1)	672	614	1.215
* Môi giới BH (8)	424		
Tổng cộng so với 2006	14.030,4	14.918 212,5%	58.001 146,1%

2. Doanh thu:

Đơn vị: tỉ đồng

Lĩnh vực	2006	2007	%
Phi nhân thọ	6.381	8.359	31%
Nhân thọ	8.481	9.458	12%

3. Dự phòng nghiệp vụ:

Đơn vị: tỉ đồng

Lĩnh vực	2006	2007	Tăng trưởng
Phi nhân thọ	3.489	4.333	24,2%
DNVN	3.317	4.101	
DN nước ngoài	171	231	
Nhân thọ	24.219	31.152	28,6%
DNVN	10.793	12.215	
DN nước ngoài	13.426	18.936	
Tổng cộng	27.708	35.485	28%

4. Đầu tư:

Đơn vị: tỉ đồng

Lĩnh vực	2006	2007	Tăng trưởng
Phi nhân thọ	4.740	11.495	42,5%
DNVN	4.134	10.228	
DN nước ngoài	606	1.266	
Nhân thọ	25.323	32.568	28,6%
DNVN	10.888	12.842	
DN nước ngoài	14.435	19.726	
Tổng cộng	30.063	44.063	46,5%

Những kết quả trên đây cho thấy thị trường BHVN đã có những bước tăng trưởng rõ rệt sau một năm gia nhập WTO. Cơ hội đem lại khi VN gia nhập WTO, kinh tế xã hội phát triển là vô cùng thuận lợi cho ngành BH phát triển. Song, hội nhập quốc tế càng sâu rộng bao nhiêu thì ảnh hưởng của nền tài chính, kinh tế toàn cầu tới VN càng lớn bấy nhiêu. Cuối năm 2007, khủng hoảng tín dụng ở Mỹ, giá xăng dầu, sắt thép, lúa gạo tăng đột biến đã làm ảnh hưởng tới VN. Cùng với yếu kém trong điều hành kinh tế làm cho lạm phát vượt quá 2 con số. Thị trường vàng, đôla, chứng khoán, bất động sản, lúa gạo, xi măng có những biến động bất thường trong đầu năm 2008 đã ảnh hưởng đến nền kinh tế xã hội nói chung và ngành bảo hiểm nói riêng. Những số liệu thị trường bảo hiểm 3 tháng đầu năm 2008, doanh thu bảo hiểm phi nhân thọ đạt 8.360 tỉ đồng (tăng 31%), doanh thu bảo hiểm nhân thọ đạt 9.486 tỉ đồng (tăng 11.84%) đã chứng minh ngành bảo hiểm vẫn tiếp tục tăng trưởng trước những biến động trên ■