

HOẠT ĐỘNG BẢO HIỂM TÀI SẢN VÀ THIẾT HẠI TẠI CÁC DOANH NGHIỆP BẢO HIỂM Ở VIỆT NAM: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP

PGS. TS. Hoàng Mạnh Cừ*

Hoạt động bảo hiểm tài sản và thiệt hại có vai trò quan trọng đối với sự phát triển của thị trường bảo hiểm. Nhằm đáp ứng các yêu cầu, xu hướng mới trong điều kiện nước ta hiện nay, cần thiết phải đẩy mạnh hoạt động bảo hiểm này hơn nữa. Muốn vậy, cần phải thực hiện đồng bộ các giải pháp tác động đến các khâu của quá trình triển khai nghiệp vụ: từ khai thác, tái bảo hiểm, phòng tránh rủi ro, hạn chế tổn thất đến giám định, bồi thường.

• Từ khóa: bảo hiểm tài sản và thiệt hại, hoạt động bảo hiểm tài sản và thiệt hại.

Property insurance plays an important role for the development of the insurance market. To meet these requirements, new trends in the current conditions of our country, a strong medical need for writing this insurance operations further. For this, need to implement synchronization solutions to the stitching operation ng level of operational deployment process: from mining, reinsurance, risk prevention, restriction loss of inspection, compensation.

• Keywords: property and damage insurance, property and damage insurance operations.

Ngày nhận bài: 2/5/2019

Ngày chuyển phản biện: 10/5/2019

Ngày nhận phản biện: 15/5/2019

Ngày chấp nhận đăng: 20/5/2019

1. Thực trạng hoạt động bảo hiểm tài sản và thiệt hại tại các DNBH ở Việt Nam

Hiện nay, thị trường bảo hiểm Việt Nam đã có 64 doanh nghiệp được phép hoạt động, trong đó có 29 doanh nghiệp bảo hiểm (DNBH) phi nhân thọ và 01 chi nhánh nước ngoài, 18 DNBH nhân thọ, 14 doanh nghiệp môi giới bảo hiểm và 02 doanh nghiệp tái bảo hiểm. Trong những năm qua, hoạt động khai thác bảo hiểm tài sản và thiệt hại tại các DNBH ở Việt Nam đã thu được doanh thu phí bảo hiểm gốc tương đối khả quan.

Doanh thu phí bảo hiểm gốc nghiệp vụ bảo hiểm tài sản và thiệt hại chiếm tỷ trọng tương đối lớn trong cơ cấu phí toàn thị trường bảo hiểm phi nhân thọ. Năm 2014 doanh thu phí bảo hiểm tài sản và thiệt hại là 5.775 tỷ VND đồng, chiếm 21% tỷ trọng tổng doanh thu. Năm 2017, các doanh nghiệp bảo hiểm đạt doanh thu thực hiện là 5.984 tỷ đồng, đóng góp hơn 14,38% vào tổng doanh thu của toàn thị trường.

Do năng lực tài chính và kỹ thuật nghiệp vụ còn hạn chế nên đối với nghiệp vụ bảo hiểm tài sản và thiệt hại, các doanh nghiệp bảo hiểm ở Việt Nam cũng đã triển khai công tác nhận tái bảo hiểm để góp phần tạo lập doanh thu phí bảo hiểm, song kết quả còn rất khiêm tốn, không đáng kể.

Thực tế trong những năm qua, hoạt động nhượng tái của nghiệp vụ là chủ yếu. Các DNBH ở Việt Nam đã ký kết hợp đồng tái bảo hiểm với các công ty, tập đoàn tái bảo hiểm hàng đầu trên thị trường như Swiss Re, Munich Re, CCR, Mitsui Sumitomo, Tokio Marine, Hannover Re,...

Bảng 1: Tình hình doanh thu phí bảo hiểm gốc nghiệp vụ bảo hiểm tài sản và thiệt hại tại các DNBH ở Việt Nam từ 2013-2017

Đơn vị: Tỷ VND

Chỉ tiêu	2013	2014	2015	2016	2017
Doanh thu nghiệp vụ	5.335	5.775	6.196	6.057	5.984
Tốc độ tăng trưởng	-	8,3%	7,3%	(-2,2%)	(-1,2%)
Doanh thu toàn thị trường	24.521	27.522	31.891	36.864	41.594
Tỷ trọng theo nghiệp vụ	21,8%	21,0%	19,4%	16,4%	14,38%

Nguồn: Cục Quản lý và Giám sát Bảo hiểm - Bộ Tài chính

* Học viện Tài chính

Việc này đảm bảo về khả năng bảo hiểm, tái bảo hiểm những hợp đồng có giá trị lớn.

Phí bảo hiểm giữ lại của nghiệp vụ dao động ổn định và có xu hướng tăng. Năm 2015 mức giữ lại phí bảo hiểm trên doanh thu phí bảo hiểm gốc là 32%, năm 2017 là hơn 36%. Mức giữ lại hàng năm tăng lên, chủ yếu là do năng lực tài chính của các DNBH những năm gần đây tăng lên, nhất là sau khi một số DNBH có các đối tác nước ngoài bỏ vốn mua thêm cổ phần.

Các DNBH ở Việt Nam đã rất chú trọng đến công tác đề phòng hạn chế tổn thất. Hàng năm các DNBH đều chi tối đa tỷ lệ đề phòng, hạn chế tổn thất (theo quy định hiện nay của Bộ Tài chính

Bảng 2: Tình hình nhượng tái bảo hiểm tài sản và thiệt hại tại các DNBH ở Việt Nam từ 2013-2017

Đơn vị: Tỷ VND

Chỉ tiêu	2013	2014	2015	2016	2017
Doanh thu phí gốc	5.335	5.775	6.196	6.057	5.984
Phí nhượng tái	3.579	3.751	4.200	3.929	3.812
Phí giữ lại	1.756	2.024	1.996	2.128	2.172
Tỷ lệ giữ lại	33%	35%	32%	35%	36%

Nguồn: Cục Quản lý và Giám sát Bảo hiểm - Bộ Tài chính

là 2% phí bảo hiểm thực thu). Tuy nhiên, hoạt động này chưa được khai thác triệt để, thời gian thực hiện còn kéo dài do sự chờ đợi duyệt chi còn nhiều vướng mắc, thủ tục còn phiền toái,...

Các DNBH luôn xác định hoạt động giám định, giải quyết bồi thường cho khách hàng không chỉ là một mắt xích trong quy trình nghiệp vụ bảo hiểm mà còn là biện pháp tốt nhất để nâng cao uy tín và năng lực kinh doanh của DNBH trên thị trường bảo hiểm.

Việc giải quyết bồi thường của các DNBH phần lớn đều được sự hài lòng của khách hàng. Các vụ tổn thất thuộc trách nhiệm của DNBH đều được giải quyết một cách nhanh chóng, ổn thoả. Các số liệu dưới đây sẽ phản ánh tình hình bồi thường thực tế nghiệp vụ bảo hiểm tài sản và thiệt hại tại các DNBH ở Việt Nam trong thời gian qua.

Năm 2015 chi bồi thường bảo hiểm gốc của nghiệp vụ là cao nhất, số tiền bồi thường lên tới 2.893 tỷ VND. Đến năm 2016, chi bồi thường bảo hiểm gốc giảm 53% so với năm 2015 chỉ

còn 1.371 tỷ VND. Sở dĩ năm 2015, số tiền bồi thường và dẫn tới tỷ lệ bồi thường cao bất thường là do có 9/30 DNBH phi nhân thọ có tỷ lệ bồi thường bảo hiểm gốc cao hơn tỷ lệ bồi thường của toàn thị trường và đều trên 50%.

2. Đánh giá thực trạng hoạt động bảo hiểm tài sản và thiệt hại tại các DNBH ở Việt Nam

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động này vẫn bộc lộ những hạn chế cần khắc phục.

- Cán bộ chuyên sâu về nghiệp vụ còn thiếu, ý thức thực hiện các quy trình chưa đồng đều: Các DNBH được kinh doanh nhiều loại hình bảo hiểm, đối tượng bảo hiểm rất đa dạng và có tính chất phức tạp; số lượng cán bộ làm chuyên môn nghiệp vụ tại các công ty thành viên còn hạn chế, nghiệp vụ chưa đồng đều,... điều này có thể dẫn tới việc chấp nhận bảo hiểm, chất lượng giám định và bồi thường bị ảnh hưởng.

- Chưa tận dụng hết kênh khai thác sản phẩm qua kênh môi giới và bancassurance: Hiện nay, bảo hiểm tài sản và thiệt hại tại các DNBH chủ yếu được khai thác trực tiếp, thường chiếm từ 50-70%.

Bảng 3: Tình hình giải quyết bồi thường nghiệp vụ bảo hiểm tài sản và thiệt hại tại các DNBH ở Việt Nam từ 2013-2017

Đơn vị: tỷ VND

Chỉ tiêu	2013	2014	2015	2016	2017
Doanh thu bảo hiểm gốc	5.335	5.775	6.196	6.057	5.984
Bồi thường bảo hiểm gốc	1.285	1.903	2.893	1.371	1.608
Tỷ lệ bồi thường BH gốc	24%	33%	47%	23%	27%
Phí giữ lại	1.756	2.024	1.996	2.128	2.172
Bồi thường thuộc giữ lại	442	651	613	550	529
Tỷ lệ bồi thường giữ lại	25%	32%	31%	26%	24%

Nguồn: Cục Quản lý và Giám sát Bảo hiểm - Bộ Tài chính

- Công tác marketing, tuyên truyền, quảng cáo cho sản phẩm bảo hiểm tài sản và thiệt hại chưa được thực sự sâu và rộng.

- Một số đơn vị địa phương chưa tăng cường công tác đề phòng, hạn chế tổn thất.

- Chất lượng giám định, bồi thường tại một số đơn vị thành viên chưa thực sự tốt: Các DNBH tuy có số đơn vị thành viên phủ kín địa bàn cả nước, song chất lượng và quy mô cán bộ tại mỗi đơn vị lại không đồng đều, việc thực hiện các quy định về phân cấp, quy trình giám định, bồi

thường của các đơn vị nhìn chung chưa thực sự đi vào nề nếp, vẫn có vi phạm.

3. Giải pháp đẩy mạnh hoạt động bảo hiểm tài sản và thiệt hại tại các DNBH ở Việt Nam

“Chiến lược phát triển thị trường bảo hiểm Việt Nam giai đoạn từ 2011-2020” theo Quyết định số 193/QĐ-TTg đã đề ra chỉ tiêu: Phần đầu tổng doanh thu ngành bảo hiểm đến năm 2020 đạt 3% - 4% GDP. Trong thời gian tới, thị trường bảo hiểm phi nhân thọ Việt Nam được dự báo là tăng trưởng ổn định, tuy nhiên tốc độ tăng trưởng chậm lại. Để đẩy mạnh hoạt động bảo hiểm tài sản và thiệt hại, các DNBH ở Việt Nam cần thực hiện đồng bộ các giải pháp.

- Đẩy mạnh công tác khai thác bảo hiểm

+ *Làm tốt công tác khách hàng*: Đối với khách hàng là cá nhân, tổ chức hay doanh nghiệp trong nước, cần tiếp cận với khách hàng hiện tại và khách hàng tiềm năng để khách hàng nhận được sự tư vấn về lợi ích, tầm quan trọng của bảo hiểm tài sản và thiệt hại. Đối với những khách hàng lâu năm, trung thành cần có sự quan tâm, tri ân tới khách hàng. Đối với khách hàng là các tổ chức, doanh nghiệp nước ngoài, cán bộ khai thác của DNBH cần chủ động tiếp cận ngay từ khi các dự án còn trong giai đoạn nghiên cứu khả thi để giới thiệu dịch vụ và chào bán bảo hiểm.

+ *Hoàn thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ bảo hiểm*: Các sản phẩm bảo hiểm là một dịch vụ tài chính vô hình, vì vậy cần phải tăng cường chất lượng dịch vụ để tăng tính hữu hình cho sản phẩm. Chất lượng dịch vụ bảo hiểm được biểu hiện thông qua chất lượng phục vụ khách hàng trước, trong và sau thời hạn bảo hiểm, sự chính xác nhanh chóng trong khâu giám định - bồi thường,...

+ *Phát triển kênh môi giới và bancassurance*: Các DNBH cần cung cấp các phương tiện tốt nhất và chính sách chi trả hoa hồng phù hợp đối với các nhà môi giới và các ngân hàng trong quá trình hoạt động; tạo mối quan hệ gắn bó với doanh nghiệp môi giới bảo hiểm và các ngân hàng, hướng đến việc tìm kiếm và đáp ứng các nhu cầu khách hàng.

- Làm tốt công tác tái bảo hiểm

+ *Tăng cường quan hệ với các doanh nghiệp môi giới tái bảo hiểm*: Đối với nghiệp vụ bảo hiểm tài sản và thiệt hại, do các DNBH chưa có nhiều cán bộ thực sự giỏi về lĩnh vực kỹ thuật, xây dựng hoặc các ngành kinh doanh nên DNBH cần tăng cường thiết lập mối quan hệ với hệ thống môi giới để bổ sung năng lực và nâng cao nghiệp vụ cho cán bộ của mình.

+ *Hợp tác, nâng cao chất lượng dịch vụ tái bảo hiểm*: DNBH cần tăng cường quan hệ hợp tác với các tổ chức bảo hiểm - tái bảo hiểm nước ngoài, để thu xếp các chương trình tái bảo hiểm có hiệu quả, học hỏi kinh nghiệm và tranh thủ sự ủng hộ của họ, đảm bảo tài chính và nâng cao hiệu quả nghiệp vụ.

+ *Xác định mức giữ lại hợp lý*: Hiện nay, các DNBH xác định mức giữ lại của loại hình bảo hiểm tài sản và thiệt hại, nhất là bảo hiểm xây lắp tuân thủ theo Bảng thang giữ lại do Công ty tái bảo hiểm Đức Munrich Re đưa ra. Bảng thang giữ lại này lại được đưa ra trên cơ sở số liệu thống kê các rủi ro xảy ra đối với các hạng mục công trình xây lắp trên thế giới nhiều năm nay. Tuy nhiên, trong hoạt động xây dựng, rủi ro ở Việt Nam có những đặc thù riêng, nếu áp dụng một thang giữ lại chung như vậy sẽ không chính xác. Sự khác nhau về giới hạn địa lý làm cho cường độ và tính chất rủi ro rất khác nhau. Để xác định được mức giữ lại hợp lý, DNBH cần quan tâm tới nhiều yếu tố: Xác suất tổn thất trong một thời kỳ của từng vùng nhất định; khả năng tài chính của DNBH; lãi từ nghiệp vụ bảo hiểm tài sản và thiệt hại trong một số năm trước,...

- Tăng cường công tác đề phòng hạn chế tổn thất

Kiểm soát tổn thất là một khâu không chỉ có ý nghĩa đối với người được bảo hiểm mà cả người bảo hiểm, do làm giảm số tiền bồi thường cho các DNBH. Chính vì vậy, các DNBH nên thực hiện các biện pháp sau:

+ Trước khi cấp đơn bảo hiểm cho khách hàng, DNBH phải cử cán bộ xuống kiểm tra, đề xuất biện pháp đề phòng hạn chế tổn thất.

+ Phối hợp với các cơ quan có chức năng trong địa bàn xây dựng các hệ thống đảm bảo an toàn, hệ thống phòng cháy chữa cháy,...

+ DNBH cần bổ sung những điều khoản cụ thể hơn về việc thực hiện các biện pháp đề phòng hạn chế tổn thất của người được bảo hiểm nhằm nâng cao ý thức trách nhiệm của họ đối với sự an toàn của đối tượng bảo hiểm.

+ Trong thời gian hợp đồng có hiệu lực, các cán bộ quản lý rủi ro phải thường xuyên xuống địa bàn để kiểm tra, theo dõi việc thực hiện các biện pháp an toàn của người được bảo hiểm.

- Nâng cao chất lượng công tác giám định

Để nâng cao chất lượng công tác giám định, các DNBH cần thực hiện một số biện pháp như: Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng có liên quan để có thể giám định chặt chẽ và toàn diện; trong thời gian hiệu lực bảo hiểm, nhất là đối với những thời điểm quan trọng, DNBH cần thường xuyên giám sát để xem xét NĐBH có vi phạm các quy tắc, quy định; trong những trường hợp tổn thất xảy ra quá lớn, việc xác định nguyên nhân nằm ngoài khả năng của cán bộ giám định, DNBH nên thuê giám định độc lập. Chính vì vậy, DNBH cần tạo dựng mối quan hệ tốt với các tổ chức giám định chuyên nghiệp trong và ngoài nước để đảm bảo việc giám định tổn thất được diễn ra nhanh chóng và chính xác; giám định viên cần phải tuân thủ các bước thực hiện của quy trình giám định do DNBH ban hành.

- Hoàn thiện công tác bồi thường

+ **Hạn chế tồn đọng hồ sơ bồi thường:** Đảm bảo công tác giám định nhanh chóng, chính xác và cung cấp đầy đủ hồ sơ cho bộ phận giải quyết bồi thường; hướng dẫn chi tiết, cụ thể từng bước trong quá trình thu thập hồ sơ, lập danh mục các tài liệu cần có trong bộ hồ sơ bồi thường và thu thập chứng từ có liên quan tới tai nạn, để giải quyết bồi thường nhanh chóng.

+ **Nhận biết và xử lý kịp thời các trường hợp trục lợi bảo hiểm:** Khi có sự nghi ngờ gian lận bảo hiểm trong đơn khiếu nại của khách hàng, DNBH phải tiến hành điều tra khẩn trương và giữ bí mật. Nếu phát hiện có trục lợi phải có ngay các biện pháp ngăn chặn và xử lý nghiêm minh như: Ngừng việc chi trả bồi thường, truy

đòi người tham gia bảo hiểm bằng những chi phí mà DNBH đã bỏ ra trong quá trình điều tra và chấm dứt hợp đồng, nếu quá nghiêm trọng có thể đưa ra truy tố trước pháp luật.

- Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Trình độ chuyên môn của cán bộ là yếu tố quan trọng nhất, quyết định hiệu quả của tất cả các khâu trong quá trình triển khai nghiệp vụ. Trên thực tế, số cán bộ triển khai nghiệp vụ bảo hiểm tài sản và thiệt hại tại DNBH được đào tạo chính quy về nghiệp vụ bảo hiểm là rất ít, chưa đáp ứng được yêu cầu nghiệp vụ này. Vì vậy, vấn đề đặt ra cho DNBH là phải đào tạo, tuyển dụng mới cán bộ thực sự có trình độ, thông thạo về nghiệp vụ bảo hiểm tài sản và thiệt hại.

Trong điều kiện hiện nay, với mối quan hệ mật thiết với các công ty bảo hiểm như Munich Re, AIG,... cũng như sự quan tâm của Bộ Tài chính đối với những chương trình đào tạo tại Việt Nam là điều kiện để nâng cao kiến thức cho cán bộ làm nghiệp vụ, các DNBH có thể tiến hành theo hướng sau:

+ Thực hiện tổ chức các khóa học hoặc gửi đào tạo và đào tạo lại các cán bộ làm nghiệp vụ bảo hiểm tài sản và thiệt hại do DNBH tài trợ hoặc do các công ty bảo hiểm và tái bảo hiểm nước ngoài tổ chức tại Việt Nam, các lớp do Bộ Tài chính giới thiệu nhằm nâng cao trình độ nghiệp vụ bảo hiểm cũng như bổ sung kiến thức về các lĩnh vực kinh tế - kỹ thuật.

+ Thực hiện công tác tuyển dụng, tổ chức tuyển dụng khắt khe, cần chọn đúng người đáp ứng được yêu cầu của công việc. Việc này sẽ có tác dụng làm giảm chi phí đào tạo bồi dưỡng thêm sau này cho cán bộ.

+ Song song với việc đào tạo cán bộ, các DNBH cần có những chương trình tập huấn riêng cho đội ngũ đại lý, đội ngũ giám định viên về bảo hiểm tài sản và thiệt hại. Đây là đội ngũ trợ thủ đắc lực, đóng vai trò quan trọng trong khâu khai thác và khâu giám định.

Tài liệu tham khảo:

*Luật Kinh doanh bảo hiểm và các văn bản hướng dẫn.
Số liệu Thị trường bảo hiểm Việt Nam năm 2013-2017 (Bộ Tài chính).*