

TÁC ĐỘNG CỦA CHUYỂN ĐỔI SỐ ĐẾN NGÀNH BẢO HIỂM VIỆT NAM

Đỗ Thị Phương Thảo

Khoa Kế toán Tài chính

Email: thaodtp88@dhhp.edu.vn

Ngày nhận bài: 18/10/2022

Ngày PB đánh giá: 22/10/2022

Ngày duyệt đăng: 15/12/2022

TÓM TẮT: Trong nhiều năm qua, ngành bảo hiểm tại Việt Nam đã chứng kiến cuộc đua quyết liệt của nhóm những doanh nghiệp có doanh thu nghìn tỉ. Tuy nhiên nếu đánh giá về tốc độ tăng trưởng, các chuyên gia cho rằng sự cạnh tranh quyết liệt về cuộc đua chuyển đổi số giữa các tên tuổi lớn là nhân tố đã góp phần quan trọng vào sự thành công của thị trường ngày nay. Chuyển đổi số đang dần thay đổi bộ mặt của nhiều ngành nghề và đây không còn là vấn đề của một số doanh nghiệp mà trở thành xu thế tất yếu của cuộc cách mạng công nghệ 4.0. Không nằm ngoài xu thế, ngành bảo hiểm Việt Nam cũng đang tích cực tham gia vào cuộc chuyển đổi số này để tìm cho mình một hướng đi phù hợp trong những năm tới. Các doanh nghiệp bảo hiểm đang cấp thiết hoàn thiện quá trình số hóa và liên tục nâng cấp các dịch vụ của mình để mang đến những trải nghiệm tiện lợi, an toàn, đáp ứng nhu cầu của khách hàng thời hiện đại.

Từ khóa: chuyển đổi số, bảo hiểm, Việt Nam.

IMPACTS OF DIGITAL TRANSFORMATION ON VIETNAM INSURANCE INDUSTRY

ABSTRACT: For many years, the insurance industry in Vietnam has witnessed a fierce race of businesses with trillions of revenue. However, regarding the growth rate, experts assume that the fierce competition in the digital transformation race among big branches is a contributing factor to the success of today's market. Digital transformation is gradually changing the faces of many industries, and this is no longer the problem for some businesses but has become an inevitable trend of the 4.0 technology revolution. As expected, the Vietnam insurance industry is actively participating in this transformation to find an appropriate direction in the coming years. Insurance companies are urgently completing the digitization process and constantly upgrading their services to provide convenient, safe experiences to satisfy modern customers.

Keyword: digital transformation, insurance, Vietnam.

1. MỞ ĐẦU

Sự tăng trưởng của ngành bảo hiểm tại Việt Nam trong thời gian vừa qua cho thấy nhu cầu tham gia bảo hiểm tăng cao, đặc biệt trong thời kỳ dịch bệnh. Mọi người có ý thức hơn về chăm sóc sức khỏe và mua bảo hiểm là một trong những cách phòng ngừa rủi ro cho cả gia đình. Tuy nhiên, trong thời gian giãn cách xã hội, hạn chế tiếp xúc, các doanh nghiệp bảo hiểm cần tiếp cận khách hàng nhanh chóng và tiện lợi hơn để đáp ứng được nhu cầu của thị trường. Trước tình hình đó, việc cạnh tranh giữa các doanh nghiệp bảo hiểm sẽ nằm chủ yếu ở khâu chuyển đổi số. Từ quá trình tư vấn, thanh toán, ký kết hợp đồng, phát hành hợp đồng, quản lý hợp đồng, truy vấn thông tin, nhận thông tin chi trả quyền lợi bảo hiểm,... đã và đang được các doanh nghiệp số hóa trên nền tảng 4.0.

Bài viết sau đây phân tích tác động của chuyển đổi số đến ngành bảo hiểm Việt Nam; trên cơ sở đó, nêu ra một số khuyến nghị nhằm phát triển thị trường bảo hiểm Việt Nam trong thời gian tới. Việc phân tích tác động của chuyển đổi số đến ngành bảo hiểm là cần thiết để ngành bảo hiểm nắm bắt cơ hội, vượt qua thách thức để phát triển mạnh mẽ trong giai đoạn tiếp theo.

Để thực hiện nội dung nghiên cứu, tác giả sử dụng phương pháp thu thập số liệu: số liệu thứ cấp được thu thập từ số liệu về thị trường bảo hiểm Việt Nam qua các năm 2019-2022 từ website của

Hiệp hội bảo hiểm Việt Nam, trang thông tin điện tử của Cục quản lý giám sát bảo hiểm thuộc bộ Tài chính Việt Nam. Sau đó tác giả sử dụng phương pháp tổng hợp, phân tích: để tính toán, đánh giá, so sánh các dữ liệu đã thu thập được. Đồng thời, tham khảo các bài viết cùng hướng nghiên cứu, qua đó đánh giá tác động của chuyển đổi số đến ngành bảo hiểm Việt Nam

2. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý thuyết về bảo hiểm

2.1.1. Khái niệm

Khái niệm bảo hiểm được thể hiện ở nhiều góc độ khác nhau:

- Dưới góc độ tài chính, người ta cho rằng: “Bảo hiểm là một hoạt động dịch vụ tài chính nhằm phân phối lại những chi phí mất mát không mong đợi”

- Dưới góc độ pháp lý: “Bảo hiểm là nghiệp vụ, qua đó một bên là người được bảo hiểm chấp nhận trả một khoản tiền (phí bảo hiểm hay đóng góp bảo hiểm) cho chính mình hoặc cho một người thứ ba khác để trong trường hợp rủi ro xảy ra, sẽ được trả một khoản tiền bồi thường từ một bên khác là người bảo hiểm, người chịu trách nhiệm với toàn bộ rủi ro, đền bù những thiệt hại theo luật thống kê”.

- Dưới góc độ kinh doanh bảo hiểm, các công ty, các tập đoàn bảo hiểm thương mại trên thế giới đưa ra khái niệm: “Bảo hiểm là một cơ chế, theo cơ chế này, một người, một doanh nghiệp hay một tổ chức chuyển nhượng rủi ro

cho công ty bảo hiểm, công ty đó sẽ bồi thường cho người được bảo hiểm các tổn thất thuộc phạm vi bảo hiểm và phân chia giá trị thiệt hại giữa tất cả những người được bảo hiểm”...

Rõ ràng ở các góc độ và cách thức tiếp cận khác nhau, quan niệm về bảo hiểm có thể khác nhau. Bảo hiểm là một lĩnh vực rộng và phức tạp hàm chứa yếu tố kinh doanh, pháp lý và kỹ thuật nghiệp vụ đặc trưng nên rất khó tìm ra được một định nghĩa hoàn hảo thể hiện được tất cả các khía cạnh đó. Tuy nhiên, các khái niệm trên ít nhiều đã lột tả được bản chất của bảo hiểm trên các khía cạnh về rủi ro, sự chuyển giao rủi ro giữa những người được bảo hiểm và số tiền bồi thường hoặc chi trả khi người được bảo hiểm gặp phải rủi ro tổn thất. Cũng trên cơ sở các khía cạnh đó, khái niệm về bảo hiểm được hiểu như sau: “ Bảo hiểm là một hoạt động dịch vụ tài chính, thông qua đó một cá nhân hay một tổ chức có quyền được hưởng bồi thường hoặc chi trả tiền bảo hiểm nếu rủi ro hay sự kiện bảo hiểm xảy ra nhờ vào khoản đóng góp phí bảo hiểm cho mình hay cho người thứ ba. Khoản tiền bồi thường hoặc chi trả này do một tổ chức đảm nhận, tổ chức này có trách nhiệm trước rủi ro hay sự kiện bảo hiểm và bù trừ chúng theo quy luật thống kê”. Đây là khái niệm mang tính chung nhất của bảo hiểm vì nó đã bao quát được phạm vi và nội dung của tất cả các loại hình bảo hiểm (bảo hiểm thương mại,

bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế) [1]

2.1.2. Vai trò của bảo hiểm

Nói đến vai trò của bảo hiểm phải kể đến vai trò đầu tiên đó là Bảo hiểm góp phần khắc phục hậu quả tài chính của rủi ro. Bằng việc chi trả bảo hiểm, nhà bảo hiểm đã giúp cho những người tham gia bảo hiểm ổn định cuộc sống và khôi phục sản xuất kinh doanh.

Bảo hiểm cũng thể hiện được vai trò thứ hai của mình: bảo hiểm góp phần tăng cường công tác đề phòng và hạn chế tổn thất. Cùng với việc mang lại sự an toàn về mặt tài chính và tinh thần cho những người tham gia bảo hiểm, nghề nghiệp bảo hiểm đòi hỏi và tạo điều kiện cho các tổ chức bảo hiểm thường xuyên nghiên cứu, thống kê rủi ro, tìm ra nguyên nhân dẫn đến rủi ro và đề xuất các biện pháp phòng ngừa, hạn chế tổn thất.

Bên cạnh đó, vai trò không thể không nhắc đến của bảo hiểm là Bảo hiểm là phương thức huy động vốn để đầu tư phát triển kinh tế - xã hội. Một trong những đặc trưng cơ bản của bảo hiểm là: “Có chu kỳ kinh doanh đảo ngược”: phí bảo hiểm thu trước, bồi thường hoặc trả tiền bảo hiểm chỉ được thực hiện sau một thời gian, có thể là khá lâu, khiến lượng tiền mà doanh nghiệp bảo hiểm tập trung được từ phí bảo hiểm có khoảng thời gian nhàn rỗi. Qua hoạt động bảo hiểm của các khoản tiền nhỏ lẻ, ngắn hạn được tập hợp để tạo thành các nguồn vốn lớn; tập trung

có thể đáp ứng được các yêu cầu về vốn cho nền kinh tế.

Và cùng với sự phát triển không ngừng của ngành bảo hiểm kéo theo sự tăng lên nhanh chóng về số lượng các doanh nghiệp bảo hiểm và nhân viên làm trong lĩnh vực bảo hiểm. Chính vì thế, ngành bảo hiểm đã giải quyết việc làm cho một khối lượng lao động tương đối lớn. Đây cũng là một trong những vai trò quan trọng của bảo hiểm. Bảo hiểm góp phần giảm bớt tỷ lệ thất nghiệp cho xã hội. Tạo việc làm cho xã hội cũng được coi là một tác dụng lớn của bảo hiểm.

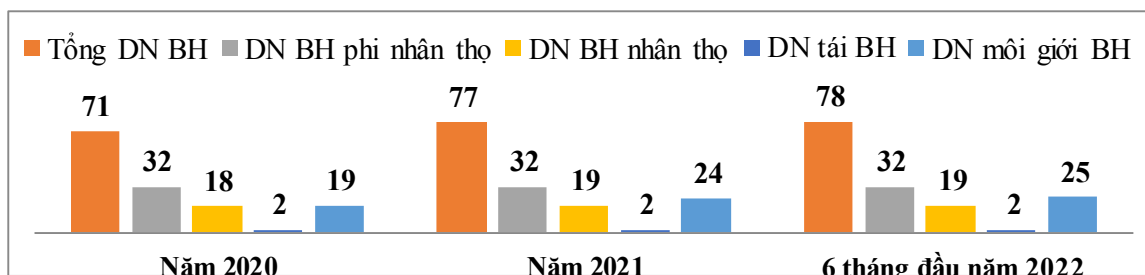
Cùng với các vai trò trên, bảo hiểm còn có vai trò không nhỏ trong

việc góp phần ổn định ngân sách nhà nước.

Vai trò của bảo hiểm còn thể hiện trên các khía cạnh xã hội khác như: hỗ trợ các hoạt động kinh doanh, thúc đẩy các hoạt động thương mại trong và ngoài nước... Sự bảo đảm của bảo hiểm cho các khoản đầu tư đã góp phần gián tiếp tạo nên hệ thống cơ sở vật chất hạ tầng đồ sộ của các quốc gia. Bảo hiểm đã trở thành chỗ dựa tinh thần cho mọi người, mọi tổ chức kinh tế xã hội, giúp họ yên tâm trong cuộc sống, trong sinh hoạt và trong các hoạt động sản xuất, kinh doanh. [1]

2.2. Tổng quan về thị trường bảo hiểm Việt Nam

2.2.1. Cơ cấu thị trường



Biểu đồ 1: Cơ cấu thị trường bảo hiểm Việt Nam giai đoạn 2020-2022

(Nguồn: Cục quản lý giám sát bảo hiểm)

Năm 2019, nền kinh tế Việt Nam có thêm một năm khởi sắc với tăng trưởng cao và kinh tế vĩ mô nhìn chung ổn định. Trong bối cảnh đó, thị trường bảo hiểm tiếp tục duy trì đà tăng trưởng, cơ chế, chính sách trong lĩnh vực bảo hiểm tiếp tục được hoàn thiện. Năm 2019, thị

trường bảo hiểm Việt Nam có 67 doanh nghiệp bảo hiểm.[2]

Thị trường bảo hiểm 2020 tiếp tục giữ vững đà tăng trưởng, năm 2020 thị trường bảo hiểm Việt Nam có 71 doanh nghiệp tham gia hoạt động kinh doanh bảo hiểm (trong đó có 32 doanh nghiệp

bảo hiểm phi nhân thọ, 18 doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ, 2 doanh nghiệp tái bảo hiểm và 19 doanh nghiệp môi giới bảo hiểm). [3]

Đến năm 2021, với tình hình dịch bệnh Covid-19 vẫn tiếp diễn tại Việt Nam, chính phủ đã và đang nỗ lực triển khai hàng loạt các chính sách hỗ trợ, tháo gỡ khó khăn, khôi phục sản xuất, phát triển kinh tế, thị trường bảo hiểm năm 2021 vẫn duy trì được tốc độ tăng trưởng khá. Tính tới cuối năm 2021, thị trường bảo hiểm Việt Nam hiện có 77 doanh

ng nghiệp kinh doanh bảo hiểm (trong đó có 32 doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ, 19 doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ, 2 doanh nghiệp tái bảo hiểm và 24 doanh nghiệp môi giới bảo hiểm). [4]

Tính đến 6 tháng đầu năm 2022, thị trường bảo hiểm Việt Nam có 78 doanh nghiệp kinh doanh bảo hiểm (trong đó có 32 doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ, 19 doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ, 02 doanh nghiệp tái bảo hiểm và 25 doanh nghiệp môi giới bảo hiểm). [5]

2.2.2. Quy mô thị trường

Bảng 1: Quy mô thị trường bảo hiểm Việt Nam giai đoạn 2020-2022

Chỉ tiêu	Đơn vị	Phi nhân thọ			Nhân thọ			Toàn thị trường		
		2020	2021	6 tháng đầu năm 2022	2020	2021	6 tháng đầu năm 2022	2020	2021	6 tháng đầu năm 2022
Doanh thu phí BH	Tỷ đồng	56.669	57.880	33.785	129.291	159.458	84.467	185.960	217.338	118.252
Tốc độ tăng trưởng	%	6,19	3,98	14,1	21,04	22	15,6	16,09	16,71	15,2

(Nguồn: Cục quản lý giám sát bảo hiểm)

Hầu hết các chỉ tiêu tăng trưởng của thị trường bảo hiểm Việt Nam năm 2020 đều duy trì ở mức hai con số. Đây là con số đáng mơ ước của nhiều ngành trong bối cảnh tác động tiêu cực của

dịch Covid-19 và thiên tai, bão lũ hoành hành. Năm 2020, thị trường bảo hiểm tiếp tục duy trì đà tăng trưởng cao, ổn định, góp phần thực hiện mục tiêu chung là xây dựng nền tài chính

quốc gia lành mạnh, đảm bảo giữ vững an ninh tài chính, ổn định kinh tế vĩ mô, thị trường bảo hiểm tiếp tục duy trì tốc độ tăng trưởng cao so với tăng trưởng GDP, doanh thu toàn ngành đạt 220.705 tỷ đồng, trong đó doanh thu phí bảo hiểm đạt 185.960 tỷ đồng với tốc độ tăng trưởng 16,09% so với năm 2019, doanh thu hoạt động đầu tư đạt 34.745 tỷ đồng. [3]

Đại dịch Covid-19 đã tác động tiêu cực đến các cá nhân, doanh nghiệp, xã hội và thị trường trên phạm vi toàn cầu. Thị trường bảo hiểm thế giới năm 2021 cũng chịu ảnh hưởng đáng kể bởi đại dịch Covid-19 khiến chuỗi tăng trưởng ấn tượng liên tục trong suốt 10 năm qua (tốc độ tăng trưởng hằng năm kép - Compounded Annual Growth Rate (CAGR), xấp xỉ 3,3%) bị đứt gãy. Ở chiều hướng ngược lại, thị trường bảo hiểm trong nước vẫn tăng trưởng ổn định với tổng doanh thu phí bảo hiểm ước đạt 217.338 tỷ đồng, tăng trưởng 16,71% so với năm 2020. Trong đó, Doanh thu phí bảo hiểm phi nhân thọ ước đạt 57.880 tỷ đồng, tăng trưởng 3.98 % so với cùng kỳ 2020. Mức tăng trưởng gần 4% này thấp hơn mức tăng 6,19% trong năm 2020; doanh thu phí bảo hiểm nhân thọ ước đạt 159.458 tỷ đồng, tăng 22% so với cùng kỳ năm 2020. [4]

Theo số liệu của Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam 6 tháng đầu năm 2022, tổng doanh thu phí bảo hiểm toàn thị trường

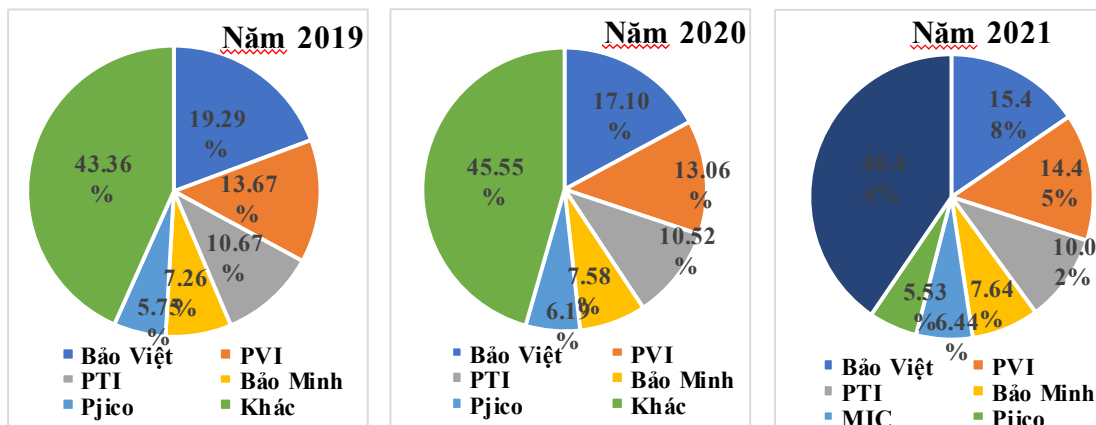
ước đạt 118.252 tỷ đồng, tăng trưởng 15,2% so với cùng kỳ năm 2021, trong đó doanh thu phí bảo hiểm phi nhân thọ ước đạt 33.785 tỷ đồng, tăng trưởng 14,1 % so với cùng kỳ 2021; doanh thu phí bảo hiểm nhân thọ ước đạt 84.467 tỷ đồng, tăng trưởng 15,6% so với cùng kỳ năm 2021. Như vậy, tốc độ tăng trưởng của nhóm bảo hiểm phi nhân thọ ghi nhận sự bứt phá mạnh so với mức tăng khiêm tốn cùng kỳ. Ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 đã khiến doanh thu phí bảo hiểm phi nhân thọ chỉ tăng vồn vện 5%. [6]

2.3. Tác động của chuyển đổi số đến ngành bảo hiểm Việt Nam

2.3.1. Chuyển đổi số chia lại thị phần ngành bảo hiểm

Trong nhiều năm qua, ngành bảo hiểm tại Việt Nam đã chứng kiến cuộc đua quyết liệt của nhóm những doanh nghiệp lớn. Bối cảnh dịch bệnh diễn biến phức tạp đòi hỏi doanh nghiệp bảo hiểm Việt Nam liên tục cải tiến, nâng cao hiệu quả hoạt động, nhờ đó duy trì thị phần và tăng cường tính cạnh tranh so với đối thủ. Tác động của cuộc đua chuyển đổi số dẫn đến thị phần của những doanh nghiệp bảo hiểm có sự cạnh tranh gay gắt và xáo trộn mạnh 3 năm qua thể hiện qua thị phần doanh thu phí bảo hiểm phi nhân thọ và thị phần doanh số phí bảo hiểm nhân thọ khai thác mới.

- Bảo hiểm phi nhân thọ



Biểu đồ 2: Thị phần doanh thu phí bảo hiểm phi nhân thọ

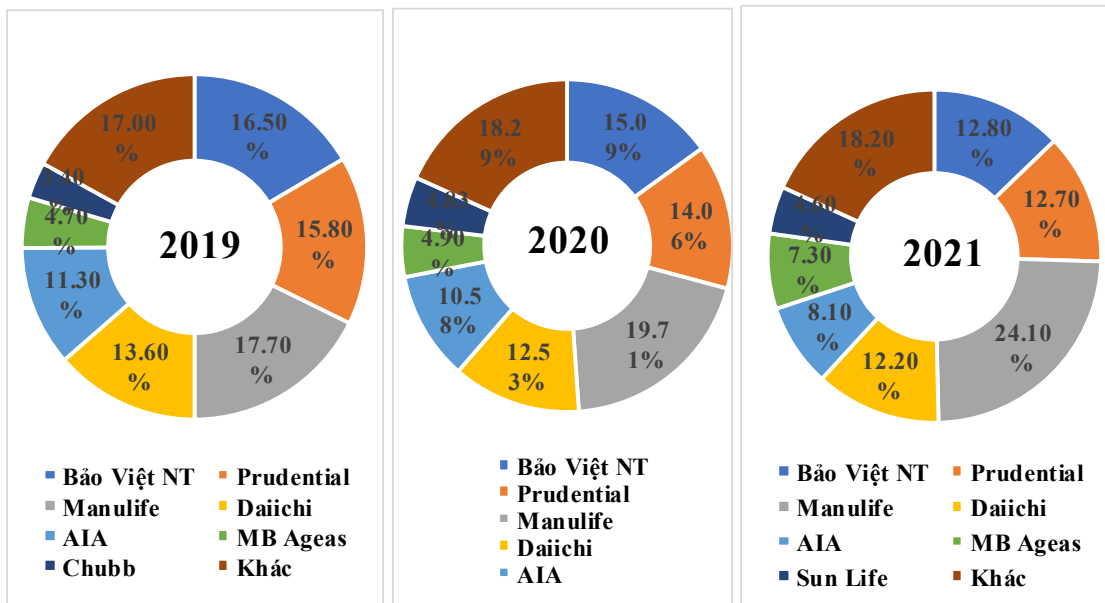
(Nguồn: Cục quản lý giám sát bảo hiểm)

Như vậy với mảng bảo hiểm phi nhân thọ, 6 công ty bảo hiểm có thị phần lớn nhất là Bảo Việt, PVI, PTI, Bảo Minh, Pjico, MIC, chiếm khoảng gần 60% toàn thị trường. Thị phần của những doanh nghiệp này cũng có sự cạnh tranh gay gắt và xáo trộn mạnh 3 năm qua. Cụ thể, thị phần của Bảo Việt từ mức gần 20% năm 2019 đã giảm xuống còn 15,48% năm 2021. Trong khi đó, thị phần của 5 công ty bảo hiểm còn lại có xu hướng tăng trong 3 năm gần đây.

Các công ty bảo hiểm phi nhân thọ tích cực tham gia vào cuộc đua chuyển đổi số. Chẳng hạn, tập đoàn Bảo Việt đã ra mắt ứng dụng BaovietPay, đáp ứng đầy đủ nhu cầu về dịch vụ tài chính trực tuyến của khách hàng như chủ động

lựa chọn và trực tiếp mua sản phẩm bảo hiểm, thực hiện các giao dịch chuyển tiền phí bảo hiểm. Ngoài ra, BaovietPay còn giúp khách hàng thanh toán các dịch vụ viễn thông, hóa đơn, dịch vụ tài chính, bảo hiểm, giáo dục hay đặt phòng khách sạn, vé máy bay, tàu xe... Còn Tổng công ty Cổ phần Bảo hiểm Bruđien (PTI) chuyển đổi số qua ứng dụng điện thoại PTI - Giám định viên, là ứng dụng tích hợp tất cả các quy trình giám định bảo hiểm xe cơ giới mà giám định viên phải thực hiện bao gồm: Chia sẻ lộ trình, vị trí của giám định viên với khách hàng khi có sự vụ ở hiện trường, hướng dẫn khách hàng thu thập hồ sơ, chụp ảnh giám định xe, lấy biểu phí sửa chữa và duyệt giá sửa chữa.

- Bảo hiểm nhân thọ



Biểu đồ 3: Thị phần doanh số phí bảo hiểm nhân thọ khai thác mới

(Nguồn: Cục quản lý giám sát bảo hiểm)

Niên giám thị trường bảo hiểm Việt Nam 2019 cho thấy sự bứt lên mạnh mẽ của Manulife và MB Ageas Life trong cuộc đua giành thị phần bán bảo hiểm nhân thọ. Năm 2019 là lần đầu tiên Manulife đứng đầu thị trường về doanh thu phí khai thác mới, sau nhiều năm xếp sau Bảo Việt Nhân Thọ và Prudential. Đến năm 2020 và 2021, Manulife vẫn là cái tên đứng đầu thị trường về doanh thu phí khai thác mới.

Nhìn chung, trong 5 năm qua, những "ông lớn" trên thị trường bảo hiểm nhân thọ vẫn là những cái tên quen thuộc: Manulife, Prudential, Bảo Việt Nhân Thọ, AIA, Daiichi. Tuy nhiên, thị phần của các công ty bảo hiểm nước ngoài đang tăng nhanh và dần chiếm lĩnh thị trường.

Những tên tuổi lớn trong ngành bảo hiểm nhân thọ thời gian gần đây đã đầu tư mạnh mẽ vào công nghệ để nhanh chóng đáp ứng sự thay đổi và kỳ vọng ngày càng cao của khách hàng.

Chẳng hạn, với Manulife Việt Nam, ngoài việc ra mắt phiên bản thu nhỏ của bộ hợp đồng giấy, khách hàng của hãng bảo hiểm này cũng có thể sử dụng các thiết bị thông minh để truy cập bản đầy đủ của bộ hợp đồng điện tử (ePolicy) một cách nhanh chóng và dễ dàng thông qua cổng thông tin ManuConnect - đóng vai trò như một trung tâm lưu trữ và quản lý tất cả các hợp đồng của khách hàng. Manulife đã hợp tác với nhà cung cấp công nghệ AI (*Artificial intelligence-trí thông minh nhân tạo*) và phân tích dữ

liệu hàng đầu để tích hợp tính năng phát hiện gian lận vào nền tảng hiện có. Hãng bảo hiểm có thị phần khai thác mới lớn nhất thị trường này cũng đã tăng tốc công cụ eClaims trong việc tự động hóa phân loại các yêu cầu bồi thường bảo hiểm, giúp việc giải quyết quyền lợi bảo hiểm cho khách hàng diễn ra nhanh hơn.... Manulife còn hợp tác với Shopee phân phối sản phẩm 'Manulife - Khởi đầu bảo vệ'. Sự hợp tác đặc biệt này đánh dấu một cột mốc mới trong quá trình chuyển đổi số hóa của Manulife, hướng tới việc sử dụng các ứng dụng công nghệ số.

Với Prudential Việt Nam cho toàn bộ hệ thống vận hành đang được số hóa trên nền tảng Pulse để mỗi dịch vụ khách hàng sẽ được “ cá nhân hóa”, thay vì sử dụng một phương pháp cho tất cả khách hàng, dự kiến được triển khai rộng rãi từ cuối năm 2022 hoặc đầu năm 2023. Gần đây, Pulse by Prudential - ứng dụng chăm sóc sức khỏe trên nền tảng kỹ thuật số được ra đời, cung cấp giải pháp quản lý sức khỏe toàn diện cho người dùng. Được xây dựng trên nền tảng Trí tuệ nhân tạo (AI) và cập nhật dữ liệu theo thời gian thực, Pulse được xem là Trợ lý sức khỏe 24/7 giúp người dùng hiểu rõ tình trạng của cơ thể, từ đó chủ động chăm sóc sức khỏe bản thân mọi lúc, mọi nơi.

Ứng dụng Dai-ichi Connect của Dai-ichi Life Việt Nam giúp khách hàng quản lý Hợp đồng bảo hiểm, thực hiện các yêu cầu giao dịch hoặc tra cứu thông tin Hợp đồng bảo hiểm, tìm hiểu dịch vụ, sản phẩm... Bên cạnh đó, ứng dụng

có thể gửi tin nhắn SMS cho khách hàng theo dõi lộ trình di chuyển khi sự vụ xảy ra ở hiện trường, tin nhắn về các giấy tờ còn thiếu để quá trình bồi thường được thực hiện nhanh chóng hơn; đồng thời, khi kết thúc quá trình giám định khách hàng nhận được tin nhắn để đánh giá chất lượng phục vụ của giám định viên.

2.3.2. Tác động tích cực của chuyển đổi số đến ngành bảo hiểm Việt Nam

Nhu cầu của người tiêu dùng đã thúc đẩy việc áp dụng kỹ thuật số trong nhiều năm, kết quả là ngành bảo hiểm đã trở nên đổi mới hơn và cạnh tranh hơn. 88,2% số doanh nghiệp bảo hiểm tham gia khảo sát của Vietnam Report vào tháng 6 năm 2021 hiện đang triển khai chương trình chuyển đổi số, trong khi 11,8% số doanh nghiệp còn lại đang có kế hoạch triển khai trong thời gian tới. [7]

Thực tế, thời gian qua, nhiều doanh nghiệp bảo hiểm đã đẩy mạnh đầu tư phát triển, ứng dụng công nghệ, đáp ứng kịp thời nhu cầu khách hàng khi số hóa xuyên suốt các quy trình bảo hiểm, từ việc tư vấn, thẩm định, cấp giấy chứng nhận bảo hiểm điện tử, chữ ký số... cho đến giám định, bồi thường trực tuyến, rút ngắn thời gian chi trả quyền lợi bảo hiểm cho khách hàng, hướng tới hệ sinh thái số đa dạng, toàn diện đối với khách hàng.

Việc ứng dụng chuyển đổi số vào lĩnh vực bảo hiểm sẽ giúp doanh nghiệp đơn giản, tối ưu hóa quy trình phục vụ khách hàng từ xử lý thông tin, bán sản phẩm, công tác chi trả bồi thường... Đồng thời, quá trình cũng giúp khách

hàng tiếp cận được các sản phẩm bảo hiểm nhanh chóng hơn. Tuy nhiên, để đạt được điều này thì yêu cầu các doanh nghiệp bảo hiểm phải tìm kiếm được ứng dụng công nghệ phù hợp. Chẳng hạn, chuyển đổi số có thể đẩy nhanh dịch vụ khách hàng, nơi trò chuyện trực tiếp và trợ lý kỹ thuật số đang giúp đỡ khách hàng trong những thời điểm họ cần nhất. Ngoài ra, với chuyển đổi số, toàn bộ quy trình nghiệp vụ của doanh nghiệp bảo hiểm đều được số hóa, từ lúc tiếp cận, tư vấn, tìm hiểu sản phẩm cho đến lúc chốt hợp đồng và bồi thường bảo hiểm. Các quy trình và giao dịch được chuyển đổi qua công nghệ số, loại bỏ hoàn toàn giấy và tiền mặt. Công nghệ số giúp việc tra cứu và truy cập thông tin nhanh chóng, hiệu quả, tiết kiệm thời gian cho khách hàng. Thông tin dữ liệu được quản lý có hệ thống, tăng tính bảo mật và được dự phòng cẩn thận. Việc này không chỉ tiết kiệm chi phí quản lý và vận hành mà về lâu dài còn giúp nâng cao hiệu suất làm việc chung của doanh nghiệp.

Như vậy, tác động tích cực của chuyển đổi số đến ngành bảo hiểm bao gồm:

- *Nâng cao hiệu quả*: hầu hết các hoạt động của ngành bảo hiểm hiện nay đều được tối ưu hóa về tốc độ nhờ sự hỗ trợ của AI và các công nghệ liên quan đến học máy và phân tích dự đoán. Các vấn đề về khiếu nại, chính sách có thể được thực hiện và xử lý nhanh chóng chỉ với một ứng dụng. Chuyển đổi số cũng làm gia tăng tốc độ phục vụ khi khách hàng có thể trò chuyện trực tiếp với nhân

viên bảo hiểm thông qua các phần mềm kỹ thuật số hoặc trợ lý ảo.

- *Nâng cao trải nghiệm khách hàng*: Chuyển đổi số mang lại cho khách hàng phản hồi tức thì và giúp nhân viên bảo hiểm hoàn thành công việc của họ hiệu quả hơn. Nhờ công nghệ AI và học máy, khách hàng có thể thanh toán hóa đơn, xem chính sách, gửi khiếu nại qua ứng dụng và nhân viên bảo hiểm có thể nhận và xử lý tất cả thông tin đó trong một hệ thống. Từ đó có thể nâng cao trải nghiệm cá nhân hóa liền mạch cho khách hàng. Chuyển đổi số trong bảo hiểm cũng đang giúp cá nhân hóa các nỗ lực tiếp thị của doanh nghiệp bảo hiểm. Sự phát triển của công nghệ cho phép công ty bảo hiểm phân tích hoạt động, dữ liệu người dùng, từ đó điều chỉnh, đưa ra danh sách khách hàng mục tiêu phù hợp, lựa chọn phương tiện truyền thông để tiếp cận những đối tượng đó.

- *Khả năng mở rộng*: Về mặt khách hàng, các công ty bảo hiểm ngày nay có thể cung cấp dịch vụ mọi lúc, mọi nơi thông qua bảng điều khiển và ứng dụng tự phục vụ. Họ cũng có thể thu thập dữ liệu quý giá từ khách hàng thông qua các thiết bị hỗ trợ. Từ đó giúp các nhà môi giới và công ty bảo hiểm đưa ra quyết định chính xác hơn về bảo lãnh phát hành, chính sách, dịch vụ sản phẩm mới...

2.3.3. Một số thách thức khi chuyển đổi số của ngành bảo hiểm

Thách thức lớn nhất hiện nay đối với các doanh nghiệp bảo hiểm là

chuyển đổi số hiệu quả, khi nhiều doanh nghiệp mới thực hiện số hóa ở một vài khâu mà chưa có sự đồng bộ, kể cả với doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài. So với nhiều lĩnh vực khác, ngành bảo hiểm chuyển đổi số còn tương đối chậm, hiệu quả kinh tế từ chuyển đổi số còn rất hạn chế.

Thống kê của Quản lý và giám sát bảo hiểm cho thấy, hiện nay, doanh thu bảo hiểm qua các kênh số hóa của khối nhân thọ chiếm chưa đến 5% tổng doanh thu phí toàn thị trường, con số này ở khối phi nhân thọ còn thấp hơn, chưa đến 1%. [8]. Doanh thu qua kênh bảo hiểm trực tuyến còn thấp, tiềm lực về tài chính để đầu tư công nghệ cũng như mức độ kết nối hệ sinh thái số của doanh nghiệp bảo hiểm còn hạn chế. Nguyên nhân của những bất cập này là do các doanh nghiệp bảo hiểm còn khó khăn trong quá trình số hóa sản phẩm, năng lực tài chính, trình độ công nghệ, nhân lực cao cấp.

Sử dụng công nghệ là điều tất yếu mà các công ty bảo hiểm phải thực hiện. Các công nghệ hiện nay là đang có và đang được ứng dụng rộng rãi, áp dụng cho từng khâu từng lĩnh vực. Tuy nhiên, hiện nay vẫn còn nhiều công ty bảo hiểm vẫn dựa vào các hệ thống phần mềm cũ cho các quy trình quan trọng trong hoạt động kinh doanh. Mặc dù các hệ thống này vẫn có thể hoàn thành công việc, nhưng việc sử dụng và duy trì các hệ thống cũ sẽ ảnh hưởng đến bảo mật dữ liệu khách hàng, tăng chi phí bảo trì và gây cản trở sự đổi mới. Thêm vào đó,

các hệ thống cũ có lỗi không đủ nhanh nhạy để giúp các công ty bảo hiểm duy trì liên lạc với nhu cầu thị trường đang không ngừng phát triển. Vì vậy, chuyển đổi kỹ thuật số vào những năm tới để hợp lý hóa và giảm chi phí vận hành, chuyển đổi kỹ thuật số và nâng cao trải nghiệm khách hàng là một trong những xu hướng quan trọng

Khi áp dụng số hóa, con người cũng được coi là thách thức lớn. Dù rất nỗ lực, nhưng thực tế cho thấy, sự chuyển đổi số tại các công ty bảo hiểm dường như vẫn chưa được đồng bộ, liền mạch, đa số người mua bảo hiểm vẫn muốn lưu trữ những bộ hợp đồng giấy, thay vì lưu trữ trực tuyến và có thói quen xem nó trên các thiết bị di động thông minh. Theo các công ty bảo hiểm, thay đổi thói quen sử dụng công nghệ trong hoạt động bảo hiểm là không dễ dàng, nhưng sự bùng nổ chuyển đổi số cũng như xu hướng ngày một trẻ hóa của khách hàng bảo hiểm đang giúp người dùng dễ tiếp cận hơn.

2.4. Một số khuyến nghị nhằm phát triển thị trường bảo hiểm Việt Nam trong cuộc đua chuyển đổi số

Trên cơ sở phân tích những thách thức khi chuyển đổi số của ngành bảo hiểm, bài viết nêu ra một số khuyến nghị đến các cơ quan hữu quan và doanh nghiệp bảo hiểm như sau:

- Chính phủ cần sớm ban hành sửa đổi Luật Kinh doanh bảo hiểm với các nội dung hỗ trợ cho doanh nghiệp chuyển đổi số như: định rõ nguyên tắc bán bảo hiểm online đảm bảo minh bạch, công

bằng, bảo mật thông tin khách hàng; đơn giản hóa tối đa thủ tục phê chuẩn, đăng ký sản phẩm, dịch vụ bảo hiểm, để vừa trao quyền chủ động hơn cho doanh nghiệp, vừa giúp họ rút ngắn thời gian đưa sản phẩm ra thị trường; hình thành cơ chế kết nối dữ liệu với các ngành khác để hỗ trợ doanh nghiệp bảo hiểm hình thành hệ sinh thái sản phẩm, dịch vụ đa dạng. Nâng cao tính minh bạch thông tin, yêu cầu các doanh nghiệp bảo hiểm công khai thông tin đầy đủ, toàn diện nhằm giúp cho bên mua bảo hiểm và các tổ chức có liên quan hiểu rõ về cơ cấu tổ chức, hoạt động kinh doanh, kết quả hoạt động và tình hình tài chính của doanh nghiệp.

- Các doanh nghiệp bảo hiểm cần tích cực ứng dụng chuyển đổi số trong lĩnh vực kinh doanh của mình giúp các sản phẩm bảo hiểm ngày càng đa dạng, tối ưu hóa quy trình kinh doanh đáp ứng nhu cầu tham gia bảo hiểm của mọi tổ chức, cá nhân, tạo điều kiện tối đa và mang lại nhiều lợi ích cho khách hàng khi tham gia bảo hiểm. Phát triển và chuyên nghiệp hóa các kênh phân phối bảo hiểm đáp ứng yêu cầu phát triển của cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0. Thiết lập hệ thống công nghệ thông tin, hạ tầng kỹ thuật; xây dựng cơ sở dữ liệu cho thị trường bảo hiểm nhằm hệ thống hóa toàn diện bộ dữ liệu ngành Bảo hiểm phục vụ công tác quản lý giám sát và kiểm soát rủi ro, trực lợi bảo hiểm. Đồng thời cần phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực: tạo môi trường thuận lợi cho nguồn nhân lực có động lực cho chuyển

đổi số hướng tới áp dụng khung tiêu chuẩn năng lực phù hợp với thực tiễn và sự phát triển của thị trường; ban hành các quy định chuẩn hóa chất lượng nguồn nhân lực thông qua hệ thống chứng chỉ chuyên môn phù hợp; tăng cường công tác đào tạo cán bộ.

3. KẾT LUẬN

Khi đại dịch qua đi, chúng ta càng thấy rõ tầm quan trọng của chuyển đổi số, số hóa các quy trình, thủ tục trong tất cả các lĩnh vực, ngành nghề, trong đó có bảo hiểm. Để tận dụng tối đa đà phát triển này, các doanh nghiệp bảo hiểm đang gấp rút hoàn thiện và triển khai các quy trình liên quan đến các thủ tục bảo hiểm thông qua nền tảng số. Một số hợp đồng bảo hiểm cũng sẽ dần được đơn giản hóa theo hướng ứng dụng số hóa để tăng tính tự động. Phần đông các doanh nghiệp bảo hiểm đang triển khai chương trình chuyển đổi số, trong khi những doanh nghiệp còn lại dự kiến sẽ triển khai trong thời gian tới.

Nhìn lại quá trình số hóa trong lĩnh vực bảo hiểm thời gian qua, không thể phủ nhận sự nỗ lực của các công ty bảo hiểm trong việc ứng dụng các giải pháp yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm trực tuyến, truy cập cổng thông tin khách hàng để tìm hiểu hợp đồng hay mới đây, một số công ty bảo hiểm đưa ra bộ thông tin cơ bản về hợp đồng bảo hiểm nhằm giúp khách hàng tương tác với các giải pháp số hóa hiện hữu, cũng là phiên bản thu nhỏ của bộ hợp đồng giấy nặng nề trước đây. Tuy nhiên,

chuyển đổi số diễn ra trong ngành bảo hiểm còn chậm, các doanh nghiệp bảo hiểm cần tích cực hơn nữa trong cuộc đua chuyển đổi số để giúp ngành bảo hiểm tăng trưởng cao trong thời gian tới.

Bài báo mới chủ yếu nghiên cứu tác động của chuyển đổi số đến ngành bảo hiểm nói chung, chưa thấy rõ tác động của chuyển đổi số đến từng ngành bảo hiểm nhân thọ và bảo hiểm phi nhân thọ. Hướng nghiên cứu tiếp theo tác giả sẽ tìm hiểu tác động chuyển đổi số đến từng ngành trên.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Văn Định (2012), *Giáo trình bảo hiểm*, Nhà xuất bản Kinh tế quốc dân

2. Cục quản lý giám sát bảo hiểm (2019), *Thị trường bảo hiểm Việt Nam năm 2019*, https://mof.gov.vn/webcenter/portal/cqlgsbh/pages_r/l/chi-tiet-tin-cuc-quan-ly-giam-sat-bao-hiem?dDocName=MOFUCM180833

3. Cục quản lý giám sát bảo hiểm (2020), *Thị trường bảo hiểm Việt Nam năm 2020*, https://mof.gov.vn/webcenter/portal/cqlgsbh/pages_r/l/chi-tiet-tin-cuc-quan-ly-giam-sat-bao-hiem?dDocName=MOFUCM205217

4. Tạp chí điện tử đầu tư tài chính (2022), Tổng tài sản thị trường bảo hiểm năm 2022 ước đạt 808.908 tỷ

đồng trong năm 2022, tăng gần 14%, <https://vietnamfinance.vn/tong-tai-san-thi-truong-bao-hiem-nam-2022-uoc-dat-808908-ty-dong-trong-nam-2022-tang-gan-14-20180504224264594.htm>

5. Cổng thông tin điện tử Bộ tài chính (2022), Tập đoàn AIA mong muốn tăng cường đầu tư lâu dài tại Việt Nam, https://mof.gov.vn/webcenter/portal/btcvn/pages_r/l/tin-bo-tai-chinh?dDocName=MOFUCM240283

<https://www.tinnhanhchungkhoan.vn/nganh-bao-hiem-chuyen-doi-so-cham-post305430.html>14.

6. Hiệp hội bảo hiểm Việt Nam (2022), *Số liệu thị trường bảo hiểm Việt Nam 6 tháng đầu năm 2022*, <https://www.iav.vn/tong-quan,-so-lieu-thi-truong-bao-hiem/174089-so-lieu-thi-truong-bao-hiem-viet-nam-6-thang-dau-nam-2022>

7. Ngọc Quỳnh (2021), ‘Dịch COVID-19: Bốn thách thức với ngành bảo hiểm’, Thông tấn xã Việt Nam, <https://ncov.vnnet.vn/tin-tuc/dich-covid-19-bon-thach-thuc-voi-nganh-bao-hiem/174f7ee7-ae50-4c30-86aa-cc0a01d20f61>

8. Đầu tư chứng khoán (2022), *Ngành bảo hiểm chuyển đổi số...chậm!*, <https://www.tinnhanhchungkhoan.vn/nganh-bao-hiem-chuyen-doi-so-cham-post305430.html>14.