TRƯỜNG ĐẠI HỌC SÀI GÒN
TẠP CHÍ KHOA HỌC
ĐẠI HỌC SÀI GÒN
ISSN 1859 - 3208
Số 81 (03/2022)

SAIGON UNIVERSITY
SCIENTIFIC JOURNAL
OF SAIGON UNIVERSITY
No. 81 (03/2022)

Email: tcdhsg@sgu.edu.vn ; Website: http://sj.sgu.edu.vn/

MỘT SỐ VẤN ĐỀ PHÁP LÝ VỀ HOẠT ĐỘNG ĐẠI LÝ BẢO HIỂM NHÂN THỌ

Some legal issues related to life insurance agency activities

ThS.LS. Phạm Hoàng Dũng
Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ Generali Việt Nam

TÓM TẮT

Đại lý bảo hiểm là một trong những kênh phân phối quan trọng để doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ chào bán và giới thiệu sản phẩm đến với khách hàng. Tuy nhiên, hoạt động đại lý bảo hiểm trong những năm qua đã xuất hiện nhiều bất cập gây ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi của không chỉ người tham gia bảo hiểm mà còn tác động đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp bảo hiểm. Bài viết trình bày những vấn đề pháp lý liên quan đến hoạt động đại lý bảo hiểm nhân thọ, những nguyên nhân và vi phạm chủ yếu hiện nay của đại lý bảo hiểm. Từ đó đề xuất một số nội dung hoàn thiện quy định pháp luật để điều chỉnh hoạt động này nhằm hướng đến mục tiêu phát triển bền vững thị trường bảo hiểm nhân thọ.

Từ khóa: *bảo hiểm nhân thọ, đại lý bảo hiểm, luật kinh doanh bảo hiểm*

ABSTRACT

Insurance agents are one of the important distribution channels for life insurance enterprise to offer and introduce their products to customers. However, the inadequacies of insurance agency activities have already been recognized in recent years, directly affecting not only the interests of the insured but also the business operations of the insurance enterprises. This paper presents legal issues in relation to life insurance agency activities, the main causes and current violations of insurance agents, thereby proposing amendments to some provisions of the law towards the goals of sustainable development of the life insurance market.

Keywords: *life insurance, insurance agent, law on insurance business*

1. Khái quát quá trình phát triển đại lý bảo hiểm nhân thọ tại Việt Nam

1.1. Cơ sở pháp lý hoạt động đại lý bảo hiểm nhân thọ

Gần 35 năm kể từ sau Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ VI, với sự chuyển đổi sang nền kinh tế thị trường đã đem lại nhiều thành tựu kinh tế – xã hội to lớn cho đất nước. Nhiều lĩnh vực kinh tế được đẩy mạnh, đời sống nhân dân cũng ngày càng được nâng cao. Trong quá trình phát triển đó, bảo hiểm đã và đang chứng minh được vai trò tích cực của mình đối với hoạt động sản xuất, kinh doanh nói riêng cũng như với cuộc sống nói chung. Đồng thời, bảo hiểm cũng đã trở thành một ngành kinh doanh giàu tiềm năng phát triển, thu hút rất nhiều lao động. Hành lang pháp lý cho hoạt động kinh doanh bảo hiểm nhân thọ (BHNT) có thể xem được chính thức được khai mở kể từ khi Nghị định số 100-CP ngày 18/12/1993 của Chính phủ về kinh

Email: hoangdung242@gmail.com

doanh bảo hiểm được ban hành. Tiếp theo đó, việc cho phép tổ chức triển khai thí điểm những nghiệp vụ BHNT đầu tiên đã được thực hiện bởi Tổng Công ty Bảo hiểm Việt Nam (Bảo Việt) theo Quyết định số 281TC/TCNH ngày 20/3/1996 của Bộ trưởng Bộ Tài chính.

Ngày 09/12/2000, tại kỳ họp thứ 8 của Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa X đã chính thức thông qua Luật Kinh doanh bảo hiểm (có hiệu lực từ ngày 01/4/2001) đã tạo ra cơ sở pháp lý mạnh mẽ cho việc phát triển kinh doanh bảo hiểm tại Việt Nam nói chung và BHNT nói riêng[1]. Các doanh nghiệp bảo hiểm (DNBH) vừa cạnh tranh vừa hợp tác với nhau nhằm cung cấp cho thị trường những sản phẩm BHNT phù hợp, có lợi hơn cho người tham gia bảo hiểm, đáp ứng nhu cầu của nền kinh tế xã hội của đất nước. Để đưa các sản phẩm của mình đến với khách hàng, DNBH thực hiện thông qua nhiều kênh khác nhau một cách trực tiếp hoặc gián tiếp, trong đó việc phân phối sản phẩm thông qua nguồn nhân lực là đại lý bảo hiểm (ĐLBH) đóng vai trò cực kỳ quan trọng và sẽ vẫn là nhân tố quyết định trong thời điểm hiện nay cũng như trong tương lai gần.

1.2. Vai trò hoạt động đại lý bảo hiểm nhân thọ

Theo số liệu của Cục quản lý, giám sát bảo hiểm, tính đến thời điểm 31/12/2019, tổng số lượng đại lý BHNT (bao gồm đại lý cá nhân và cá nhân trực thuộc đại lý tổ chức được cấp chứng chỉ đào tạo) là 886.769 người, chiếm tỷ lệ vượt trội lên đến 84,46% tổng số lượng đại lý của cả BHNT và phi nhân thọ[2]. ĐLBH là tổ chức, cá nhân được DNBH ủy quyền trên cơ sở hợp đồng ĐLBH để thực hiện hoạt động ĐLBH theo quy định của Luật kinh doanh bảo hiểm và các quy định khác của pháp luật có liên quan[3]. Hoạt động ĐLBH là một trong các hình thức bán sản phẩm bảo hiểm, theo đó, ĐLBH thực hiện việc giới thiệu, chào bán bảo hiểm; thu xếp việc giao kết hợp đồng bảo hiểm (HĐBH); thu phí bảo hiểm; thu xếp giải quyết bồi thường, trả tiền bảo hiểm khi xảy ra sự kiện bảo hiểm; thực hiện các hoạt động khác có liên quan đến việc thực hiện HĐBH và được hưởng hoa hồng, các khoản thưởng và các quyền, lợi ích hợp pháp khác từ hoạt động ĐLBH[4]. ĐLBH có vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy doanh số và lợi nhuận cho DNBH, góp phần quan trọng làm gia tăng khả năng cạnh tranh, mở rộng quy mô và thị phần của DNBH trên thị trường. Đối với những khách hàng lần đầu tiếp xúc với BHNT thì ĐLBH chính là kênh quan trọng kết nối DNBH với khách hàng, lắng nghe nhu cầu và tiếp nhận phản ánh chất lượng dịch vụ từ phía khách hàng. Do đó, việc xây dựng và phát triển một đội ngũ ĐLBH chuyên nghiệp, hiệu quả sẽ là một ưu thế đáng kể cho DNBH.

Trong vai trò là người đại diện giới thiệu và chào bán sản phẩm bảo hiểm đến với khách hàng, ĐLBH chính là hình ảnh của DNBH trước khách hàng. Vì vậy, phong cách, hành vi ứng xử, thái độ tư vấn của ĐLBH như thế nào sẽ có sự tác động rất lớn đến ấn tượng của khách hàng đối với DNBH. Do đó, nếu ĐLBH có hành vi không phù hợp sẽ dẫn đến hiệu ứng lan truyền từ phía khách hàng, khiến cho DNBH không những bị mất lượng khách hàng tiềm năng mà còn có thể bị ảnh hưởng đến danh tiếng đã xây dựng, quảng bá trong suốt nhiều năm của mình. Ở mức độ nghiêm trọng hơn, trong trường hợp ĐLBH vi phạm hợp đồng đại lý bảo hiểm, gây thiệt hại đến quyền, lợi ích hợp pháp

của người được bảo hiểm thì DNBH sẽ phải chịu trách nhiệm về HĐBH do ĐLBH thu xếp giao kết; ĐLBH có trách nhiệm bồi hoàn cho DNBH các khoản tiền mà DNBH đã bồi thường cho người được bảo hiểm[5].

1.3. Điều kiện hoạt động đại lý bảo hiểm nhân thọ

Theo quy định hiện hành, trong trường hợp ĐLBH vi phạm hợp đồng ĐLBH, gây thiệt hại đến quyền, lợi ích hợp pháp của bên mua bảo hiểm, người được bảo hiểm thì DNBH vẫn phải chịu trách nhiệm về HĐBH do ĐLBH thực hiện. Do đó, các cá nhân và tổ chức hoạt động ĐLBH triển khai sản phẩm BHNT phải đáp ứng các điều kiện nhất định nhằm đảm bảo yêu cầu thực hiện vai trò đại lý.

a. Đại lý bảo hiểm phải đáp ứng các điều kiện tối thiểu theo quy định pháp luật

Hiện nay, pháp luật quy định các điều kiện thực hiện hoạt động ĐLBH cơ bản như sau:

- *Đối với cá nhân* là công dân Việt Nam thường trú tại Việt Nam; từ đủ 18 tuổi trở lên, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ; có chứng chỉ đại lý bảo hiểm do cơ sở đào tạo được Bộ Tài chính chấp thuận. Đây là lực lượng đại lý chủ lực thực hiện phân phối sản phẩm bảo hiểm cho DNBH, các đại lý cá nhân hiện nay có thể hoạt động theo hình thức bán thời gian theo hợp đồng đại lý ký với DNBH, ĐLBH sẽ không cần đến làm việc hàng ngày tại DNBH, việc đánh giá năng lực làm việc phụ thuộc vào doanh số phí mang về hàng tháng. Hình thức này phù hợp với những cá nhân đang có công việc ổn định khác nhưng vẫn muốn gia tăng thu nhập thông qua hoạt động ĐLBH. Đại lý cá nhân là nhân sự chính thức của DNBH; hoặc đại lý cá nhân là nhân viên của đại lý tổ chức.

- *Đối với tổ chức:* là tổ chức được thành lập và hoạt động hợp pháp; nhân viên trong đại lý tổ chức trực tiếp thực hiện hoạt động ĐLBH phải có đủ các điều kiện như quy định đối với cá nhân hoạt động ĐLBH. Về mặt pháp lý, việc thành lập đại lý tổ chức được thực hiện theo quy định của Luật Doanh nghiệp, nhưng hoạt động kinh doanh đại lý gắn liền với hoạt động kinh doanh BHNT nên sẽ được điều chỉnh bởi Luật Kinh doanh bảo hiểm. Tại thị trường Việt Nam hiện nay, đại lý tổ chức hoạt động chủ yếu dưới hai dưới hình thức: *một là*, đại lý tổ chức ký hợp đồng tổng đại lý với DNBH, đây là dạng đại lý tổ chức độc quyền, tức là chỉ phân phối duy nhất sản phẩm của một DNBH theo hợp đồng tổng đại lý đã ký kết; *hai là*, dạng đại lý tổ chức không độc quyền, tức là đại lý tổ chức ký hợp đồng đại lý với nhiều DNBH để phân phối các sản phẩm bảo hiểm của những doanh nghiệp này, hình thức này sẽ tạo được nguồn sản phẩm đa dạng, mang quyền lợi và sự lựa chọn theo nhu cầu và tài chính phù hợp của khách hàng.

b. Đại lý bảo hiểm phải ký hợp đồng đại lý

Hoạt động đại lý bảo hiểm được thực hiện trên cơ sở ủy quyền của DNBH cho ĐLBH. Do đó việc ký kết hợp đồng đại lý bảo hiểm là cơ sở để ĐLBH tiến hành các hoạt động đã được DNBH ủy quyền. Ngoài những nội dung cơ bản, hợp đồng ĐLBH sẽ quy định quyền và nghĩa vụ của DNBH cũng như ĐLBH; nội dung và phạm vi hoạt động ĐLBH; hoa hồng ĐLBH được hưởng khi thu xếp thành công HĐBH với khách hàng; thời hạn hợp đồng đại lý và nguyên tắc giải quyết tranh chấp. Tuy nhiên, người đang bị truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc đang phải chấp hành hình phạt tù hoặc bị Tòa án tước quyền hành nghề vì phạm các tội theo quy định của pháp luật không được

ký kết hợp đồng ĐLBH.

c. Đại lý bảo hiểm phải tuân thủ các nguyên tắc hoạt động đại lý bảo hiểm

Ngoài những nội dung được thỏa thuận trong hợp đồng đại lý giữa DNBH và ĐLBH, trong quá trình hoạt động của mình, ĐLBH còn phải tuân thủ các nguyên tắc hoạt động theo quy định pháp luật như sau: tổ chức, cá nhân không được đồng thời làm đại lý cho DNBH khác nếu không được chấp thuận bằng văn bản của DNBH mà mình đang làm đại lý. Bên cạnh đó, cá nhân đã được cấp chứng chỉ đại lý nhưng không hoạt động đại lý (không hoạt động đại lý là việc cá nhân không ký hợp đồng làm đại lý cho DNBH hoặc không làm việc trong tổ chức là đại lý của DNBH) trong thời hạn 03 năm liên tục phải thực hiện thi lấy chứng chỉ đại lý mới trước khi hoạt động đại lý.

2. Nguyên nhân ảnh hưởng đến chất lượng đại lý bảo hiểm nhân thọ

Với vai trò tư vấn cho khách hàng lựa chọn các sản phẩm phù hợp của DNBH để tham gia một kế hoạch tài chính lâu dài theo thiết kế của sản phẩm bảo hiểm, một số DNBH đã thay đổi cách gọi ĐLBH thành tư vấn viên tài chính hoặc tư vấn bảo hiểm để thể hiện sự chuyên nghiệp hơn. Với sự phát triển nhanh chóng của thị trường BHNT trong những năm qua, kéo theo các DNBH không ngừng cạnh tranh để gia tăng về quy mô mạng lưới phân phối bảo hiểm, điều này dẫn đến việc tuyển dụng và ký hợp đồng ĐLBH dồn dập, không đảm bảo được chất lượng đại lý phục vụ cho sự phát triển ổn định và lành mạnh của thị trường. Thực tế, việc chưa đảm bảo được chất lượng ĐLBH thời gian qua xuất phát từ những nguyên nhân chủ yếu như sau:

- Lực lượng ĐLBH hiện nay không hoạt động toàn thời gian mà chủ yếu là những cá nhân làm bán thời gian, do đó không xác định việc hoạt động đại lý là nghề nghiệp chính của bản thân dẫn đến không thực hiện nghiêm túc các yêu cầu hoạt động ĐLBH. Bên cạnh đó, việc đào tạo ĐLBH hiện nay chủ yếu được thực hiện bởi DNBH mà không thông qua các trường đào tạo nghề chuyên nghiệp, vì vậy có sự không đồng đều về chất lượng đào tạo ĐLBH giữa các DNBH.

- Sự cạnh tranh gay gắt của thị trường dẫn đến các DNBH có sự tuyển dụng "nóng" về số lượng ĐLBH mà chưa đảm bảo các yêu cầu về mặt chất lượng khiến cho hoạt động ĐLBH không có tính chuyên nghiệp cao. Mặc dù DNBH biết được vấn đề này nhưng vẫn không quyết liệt kiểm soát nhằm đạt được mục tiêu phát triển doanh số HĐBH.

- Quy định nội bộ về đào tạo, quản lý ĐLBH của DNBH chưa đảm bảo được việc kiểm tra, xử lý hành vi vi phạm của ĐLBH. Ngoài ra, do việc tuyển dụng không chọn lọc đối tượng và thiếu ổn định nên dẫn đến công tác huấn luyện ĐLBH gặp những trở ngại nhất định, ảnh hưởng đến chiến lược phát triển của DNBH.

- Bên cạnh đó, các quy định pháp luật hiện hành chỉ mới đặt ra các tiêu chuẩn và những nội dung không được thực hiện của ĐLBH mà chưa quy định cụ thể về mức xử phạt và trách nhiệm bồi thường cụ thể của ĐLBH với DNBH và người mua bảo hiểm, điều này khiến cho việc xử lý vi phạm ĐLBH hiện nay chỉ căn cứ theo quy định nội bộ của DNBH hoặc Hiệp hội bảo hiểm dẫn đến ĐLBH không ngại thực hiện các hành vi vi phạm.

Để hạn chế được vấn đề này, Bộ Tài chính đã ban hành Thông tư số 125/2018/TT-BTC ngày 24/12/2018 quy

định việc cấp chứng chỉ đại lý bảo hiểm. Về phía Hiệp hội bảo hiểm cũng đã ban hành Bộ quy tắc ứng xử dành cho đại lý BHNT theo Quyết định số 032/2018/QĐ-HHBHVN ngày 28/12/2018 cùng Quy chế quản lý đại lý bảo hiểm và sử dụng thông tin trên hệ thống Avicad giữa các doanh nghiệp BHNT theo Quyết định số 031/2018/QĐ-HHBHVN ngày 27/12/2018. Tuy nhiên, việc vi phạm của ĐLBH vẫn đang diễn ra với nhiều mức độ và hành vi khác nhau làm ảnh hưởng đến hoạt động chung của thị trường và đặc biệt là quyền lợi của khách hàng mua BHNT.

3. Những vi phạm chủ yếu của đại lý bảo hiểm nhân thọ

Theo số liệu công bố của Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam, nửa đầu năm 2020, Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam đã tiếp nhận và đối chiếu hồ sơ 16 trường hợp cố tình thay đổi chứng minh nhân dân để được chấp nhận làm ĐLBH tại doanh nghiệp (kết quả đưa vào Danh sách đại lý vi phạm (blacklist) 10 trường hợp); cập nhật đại lý vào danh sách đại lý vi phạm (589 trường hợp); giải quyết khiếu nại của đại lý gửi tới Hiệp hội (76 trường hợp); tiếp nhận hồ sơ đề nghị xử lý kỷ luật đại lý (đã nghỉ việc tại DNBH) 21 trường hợp, trong đó chấp thuận và cập nhật đại lý vào danh sách đại lý vi phạm 20 trường hợp và từ chối 1 trường hợp[6]. Theo quy định hiện hành, ĐLBH không được thực hiện các hành vi sau đây:

- Thông tin, quảng cáo sai sự thật về nội dung, phạm vi hoạt động của DNBH, chi nhánh nước ngoài, điều kiện và điều khoản bảo hiểm làm tổn hại đến quyền, lợi ích hợp pháp của bên mua bảo hiểm;

- Ngăn cản bên mua bảo hiểm cung cấp các thông tin liên quan đến HĐBH hoặc xúi giục bên mua bảo hiểm, người được bảo hiểm không kê khai các chi tiết liên quan đến HĐBH;

- Tranh giành khách hàng dưới các hình thức ngăn cản, lôi kéo, mua chuộc, đe dọa nhân viên hoặc khách hàng của DNBH, chi nhánh nước ngoài, ĐLBH, doanh nghiệp môi giới bảo hiểm khác;

- Xúi giục khách hàng hủy bỏ HĐBH đang có hiệu lực dưới mọi hình thức.

Tuy nhiên, trong thực tiễn, ĐLBH cá nhân vẫn thường xuất hiện các hành vi vi phạm sau:

- Không thực hiện tư vấn đầy đủ cho khách hàng về nội dung HĐBH. Về nguyên tắc, ĐLBH phải tư vấn và giải thích cho khách hàng các nội dung của HĐBH không chỉ là quyền, nghĩa vụ của các bên mà còn phải tư vấn để khách hàng biết về điều khoản loại trừ, thời hạn cân nhắc, thừa kế HĐBH hoặc tất cả các điều khoản có thể gây bất lợi cho khách hàng. Cần nói thêm rằng, ĐLBH có trách nhiệm tư vấn HĐBH cho khách hàng chứ không được thực hiện việc khai báo các thông tin trong hồ sơ yêu cầu bảo hiểm thay khách hàng, các DNBH đều quy định trong hồ sơ yêu cầu bảo hiểm rằng nếu DNBH phát hiện khách hàng không tự mình ký vào hồ sơ yêu cầu bảo hiểm thì DNBH sẽ có quyền hủy bỏ HĐBH đã ký và giải quyết theo quy định của pháp luật. Dù vậy, vì mong muốn đạt được HĐBH hoặc do khách hàng không hiểu rõ và đề nghị hỗ trợ, ĐLBH đã thực hiện khai báo các thông tin sức khỏe thay khách hàng dù có thể biết rằng hành vi của mình đang vi phạm quy định. Chính vì sự không tuân thủ quy trình này dẫn đến tranh chấp xảy ra khi phát sinh sự kiện được bảo hiểm theo HĐBH mà khách hàng đã giao kết với DNBH hoặc của DNBH với chính ĐLBH đã tư vấn HĐBH với khách hàng. Do đó, ĐLBH cần nhấn mạnh với khách hàng lưu ý trên, bởi

đa phần khách hàng đều không ý thức rõ mức độ nguy hại của việc ký thay, làm giả, nhái chữ ký.

- Tư vấn, giới thiệu sai về nội dung sản phẩm bảo hiểm, quy tắc, điều khoản bảo hiểm đã được DNBH xin chấp thuận từ cơ quan có thẩm quyền. Ngoài nguyên nhân khách quan do lỗi vô ý thì hành vi cố ý tư vấn sai nội dung sản phẩm báo hiểm của ĐLBH còn nhằm mục đích khiến cho khách hàng lầm tưởng về đặc tính của sản phẩm để tạo được niềm tin và giao kết hợp đồng.

- Tự ý chỉnh sửa thông tin khách hàng trên hồ sơ yêu cầu bảo hiểm, thuyết phục hoặc để khách hàng kê khai không đúng sự thật về đối tượng được bảo hiểm, tự ý chỉnh sửa thông tin hoặc ký mạo danh khách hàng trên tài liệu minh họa bán hàng. Ngoài ra, ĐLBH còn tự ý lập hồ sơ yêu cầu bảo hiểm, đóng phí bảo hiểm ước tính khi khách hàng chưa đồng ý tham gia bảo hiểm; tư vấn cho khách hàng trục lợi để được hưởng quyền lợi bảo hiểm bằng việc: giả mạo hồ sơ y tế hoặc ghi thêm tình tiết để hợp lý hóa hồ sơ chứng từ yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm (bị tử vong do bệnh nhưng lập hồ sơ yêu cầu giải quyết do tai nạn, tạo hồ sơ với hiện trường giả).

- Khuyến mại khách hàng dưới hình thức như hứa hẹn giảm phí bảo hiểm, hoàn phí bảo hiểm hoặc các quyền lợi khác mà DNBH không cung cấp cho khách hàng. Đây là hành vi vi phạm chiếm tỷ lệ nhiều nhất so với các hành vi vi phạm khác của ĐLBH, một trong các nguyên nhân dẫn đến hành vi này là việc mong muốn đạt doanh số thi đua nhằm được hưởng hoa hồng đại lý và các khoản thưởng khác kèm theo từ DNBH.

- Cố tình giữ HĐBH của khách hàng đến khi hết thời hạn cân nhắc kể từ ngày DNBH phát hành hợp đồng nhằm được hưởng hoa hồng bảo hiểm. Trong các trường hợp đề nghị hủy bỏ hợp đồng trong thời gian hai năm đầu, ĐLBH thực hiện các thủ tục giả mạo giấy tờ để hoàn trả cho khách hàng một khoản tiền nhỏ, sau đó tiếp tục giả mạo khách hàng đóng phí thêm cho HĐBH. Khi hợp đồng có hiệu lực trên hai năm và có giá trị hoàn lại, ĐLBH sẽ yêu cầu hủy hợp đồng nhằm hưởng số tiền chênh lệch. Liên quan đến phí bảo hiểm, ĐLBH còn vi phạm việc giữ, chiếm dụng khoản phí bảo hiểm đã đóng của khách hàng mà không được sự đồng ý của khách hàng. Theo đó, ĐLBH thu phí của khách hàng nhưng không nộp về cho DNBH theo quy định và cũng không thông báo cho DNBH biết.

- Lập hồ sơ yêu cầu bảo hiểm khống dựa trên thông tin có thật về khách hàng (nhưng khách hàng không được biết) để giao kết hợp đồng dưới tên, tuổi của khách hàng nhằm đạt kết quả thi đua trong một giai đoạn nhất định, sau đó sẽ yêu cầu hủy hợp đồng. Hiện tại, hành vi này đã biến tướng thành chiêu trò bài bản, thậm chí có tổ chức, với hệ thống "đại lý ma" và HĐBH "ảo" mà những người trong ngành BHNT hay gọi là tình trạng các "đại lý chơi game". Theo đó ĐLBH sẽ tự đóng phí bảo hiểm cho những hợp đồng mà khách hàng đã hủy cho đến khi đáo hạn để nhận được giá trị hoàn lại hoặc phổ biến hơn là tình trạng ĐLBH sử dụng thông tin của những cá nhân có thật nhưng những người này không hề biết hoặc vì quen biết mà cho ĐLBH mượn chứng minh nhân dân, hộ khẩu. Từ đó, ĐLBH sẽ lập ra các HĐBH "ảo" để hưởng hoa hồng, thi đua khen thưởng theo các chương trình mà DNBH tổ chức thực hiện. Hoạt động này đang được một số ĐLBH tổ chức với tính chất chuyên

nghiệp nhằm trục lợi dẫn đến sự lũng đoạn thị trường bảo hiểm. Việc xuất hiện hành vi này xuất phát từ nhiều lý do như: áp lực doanh số, chỉ tiêu hợp đồng được giao; mong muốn được nhận mức hoa hồng, thưởng với tỷ lệ cao từ DNBH.

Tuy nhiên, vì các ĐLBH lập hợp đồng giả tạo chỉ nhằm mục đích duy trì HĐBH trong năm đầu tiên, sau đó sẽ chấm dứt hợp đồng nên điều này đã gây ra sự phát triển không ổn định, ảnh hưởng đến thị trường (vì bản chất của HĐBH là việc đóng phí với thời gian dài). Do đó, nếu HĐBH bị chấm dứt sớm và không tiếp tục được duy trì sau một năm thì lợi nhuận và rủi ro tài chính của DNBH sẽ bị ảnh hưởng đáng kể vì chi phí đã bỏ ra cho việc thực hiện hợp đồng ban đầu. Hiện tượng "hợp đồng ảo" không chỉ là vấn đề nhức nhối đối với thị trường BHNT Việt Nam mà còn xuất hiện tại nhiều nước khác trong đó có cả những nước mà thị trường đã phát triển lâu hơn như Hàn Quốc. Nhằm hạn chế tình trạng này, Ủy ban Dịch vụ Tài chính Hàn Quốc (Korea's Financial Services Commission) gần đây đã có kế hoạch đề xuất sửa đổi một cách toàn diện những nội dung điều khoản của HĐBH nhằm ngăn chặn tình trạng các ĐLBH thực hiện "hợp đồng ảo" bằng việc giới hạn mức trần đối với các khoản hoa hồng được hưởng cho các HĐBH được thực hiện thành công[7].

4. Kiến nghị hoàn thiện quy định pháp luật đại lý bảo hiểm nhân thọ

Nhằm tăng cường việc giám sát của các cơ quan quản lý nhà nước và ràng buộc trách nhiệm của DNBH trong việc đào tạo, quản lý chất lượng ĐLBH, triển khai sản phẩm BHNT, chúng tôi cho rằng trong thời gian tới cần rà soát, điều chỉnh các quy định pháp luật theo hướng như sau:

- Quy định ĐLBH cần có bằng cấp tối thiểu để được DNBH tuyển dụng. Đối với DNBH, bắt buộc phải có các hướng dẫn, quy định nội bộ về quy trình đào tạo, có quy chế quản lý chặt chẽ đối với ĐLBH; đồng thời phối hợp, cung cấp thông tin thường xuyên cho Cục quản lý giám sát bảo hiểm cũng như Hiệp hội bảo hiểm để giám sát các hoạt động của ĐLBH. Ngoài ra, DNBH cũng cần có trách nhiệm tự kiểm tra, đánh giá chất lượng tuyển dụng ĐLBH; thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo nhằm cập nhật, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cũng như đạo đức nghề nghiệp cho các ĐLBH; từ đó nâng cao trách nhiệm và hiệu quả của hoạt động triển khai các sản phẩm BHNT. Việc đào tạo của DNBH cần thực hiện thường xuyên, liên tục nhằm đảm bảo chất lượng đại lý. Bên cạnh đó, cần quy định các ĐLBH phải thi định kỳ kể từ thời điểm được cấp chứng chỉ ĐLBH.

- Trong hợp đồng đại lý, DNBH cần quy định rõ quyền và nghĩa vụ của ĐLBH đối với DNBH; nghĩa vụ của ĐLBH đối với bên mua bảo hiểm nhằm ràng buộc trách nhiệm của ĐLBH khi thực hiện chào bán các sản phẩm bảo hiểm, quy định rõ chế tài xử phạt trong trường hợp đại lý không giải thích đầy đủ thông tin sản phẩm BHNT với khách hàng. Ngoài ra, chúng tôi cho rằng để đảm bảo quyền lợi cho ĐLBH, cũng cần bổ sung quy định về thời gian tạm giữ thu nhập của ĐLBH trong trường hợp DNBH phát hiện ĐLBH vi phạm nhằm khiến cho ĐLBH tin tưởng, gắn bó với hoạt động đại lý và thực hiện đúng các yêu cầu đối với ĐLBH. Từ đó đảm bảo được trách nhiệm của ĐLBH khi tư vấn HĐBH cho khách hàng.

- Nhằm tạo ra sự phát triển ổn định và bền vững của thị trường BHNT, trong việc phân phối sản phẩm, các DNBH phải xây dựng được lực lượng ĐLBH chuyên

nghiệp, trung thực với chính sách khen thưởng phù hợp. Vì vậy, để ngăn chặn tình trang "hợp đồng ảo" của ĐLBH, cần quy định việc kiểm tra và yêu cầu các DNBH phải công bố hàng năm tỷ lệ duy trì HĐBH trong năm đầu tiên và yêu cầu DNBH kiểm soát và quản lý chặt chẽ quy trình thực hiện tư vấn và thu xếp ký hợp đồng của ĐLBH. Bên cạnh đó, cần giới hạn tỷ lệ khen thưởng của DNBH nhằm không tạo cho ĐLBH có ý định vi phạm thực hiện các "hợp đồng ảo" với mục đích trục lợi gây ảnh hưởng đến tài chính của DNBH và rộng hơn nữa là quyền lợi của khách hàng.

- Bên cạnh sự chủ động đa dạng hóa phương thức và phát triển các sản phẩm bảo hiểm phù hợp với xu thế kinh doanh gắn liền với kỷ nguyên số, về phía Nhà nước cũng cần phải có các hướng dẫn, quy định cụ thể việc phát triển các kênh phân phối bảo hiểm cùng với kênh đại lý theo hướng chuyên nghiệp. Trong đó chú trọng việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động phân phối bảo hiểm, vừa đáp ứng nhu cầu của khách hàng, vừa đảm bảo đơn giản trong việc thẩm định và chi trả quyền lợi bảo hiểm nhưng vẫn đảm bảo an toàn, thận trọng cho DNBH trong việc phòng ngừa và kiểm soát rủi ro. Một hướng tham khảo là hiện nay trên thế giới đã có những DNBH sử dụng công nghệ phân tích dữ liệu kế toán pháp lý (forensic data analysis) để phân tích và dự đoán hành vi của ĐLBH. Theo đó, DNBH sẽ dựa vào kết quả phân tích những dữ liệu trong quá khứ để nhận định các dấu hiệu, xu hướng bất thường, từ đó hiểu được hành vi của đại lý nhằm đưa ra các biện pháp xử lý phù hợp[8]. Tại Việt Nam cũng đã có những DNBH tiên phong áp dụng công nghệ này, tuy nhiên để đạt được hiệu quả cao thì cần có sự chung tay và thống nhất sử dụng để tạo được sự quản lý chặt chẽ.

- Cần bổ sung, cụ thể hóa quy định pháp luật về mức xử phạt hành chính và trách nhiệm của ĐLBH nếu thực hiện các hành vi vi phạm nghĩa vụ ĐLBH theo HĐBH đã ký kết với DNBH. Việc quy định các mức phạt này phải tương xứng và phù hợp với các hành vi mà ĐLBH không được thực hiện trong quá trình thực hiện vai trò đại lý của mình. Các chế tài này cùng với những quy định nội bộ của DNBH và Hiệp hội bảo hiểm sẽ tạo ra khuôn khổ nhằm ngăn ngừa tình trạng vi phạm của ĐLBH.

5. Kết luận

Để tạo được sự phát triển lành mạnh của thị trường BHNT, bên cạnh yếu tố con người, ĐLBH cần nghiêm túc tuân thủ quy định pháp luật và quy định nội bộ của doanh nghiệp liên quan đến hoạt động đại lý; cùng với quyết tâm của DNBH trong việc rà soát, đào tạo, kiểm tra và xử phạt nghiêm túc hoạt động đại lý thì các quy định pháp luật với mục đích kiểm soát và ngăn ngừa hành vi vi phạm từ phía ĐLBH sẽ góp phần củng cố hoạt động đại lý. Với xu thế hiện nay và trong tương lai, các DNBH cần xây dựng mô hình đại lý chuyên nghiệp, toàn thời gian với những yêu cầu, điều kiện cao hơn, phù hợp với xu hướng phát triển của thị trường BHNT. Do đó, các đề xuất của bài viết dựa trên kết quả nghiên cứu và tình hình áp dụng quy định pháp luật trên thực tiễn nhằm góp phần trong việc sửa đổi, bổ sung và hoàn thiện quy định pháp luật liên quan đến hoạt động ĐLBH một cách phù hợp để thúc đẩy hoạt động kinh doanh BHNT phát triển minh bạch, bền vững nhằm đem lại nhiều giá trị cho doanh nghiệp, xã hội và đất nước.

Chú thích

[1] Luật Kinh doanh bảo hiểm 2000 qua hai lần sửa đổi, bổ sung năm 2010 và 2019 không thay đổi đáng kể các quy định liên quan đến đại lý bảo hiểm. Vì vậy, các văn bản hướng dẫn luật cũng sẽ được viện dẫn để dẫn chứng thực tiễn áp dụng và làm sáng tỏ các nội dung liên quan được trình bày trong bài viết.

[2] Cục quản lý giám sát bảo hiểm (2020), *Niên giám thị trường bảo hiểm Việt Nam 2019*, tr.19.

[3] Điều 84 Luật Kinh doanh bảo hiểm 2000, sửa đổi, bổ sung năm 2010 và 2019.

[4] Khoản 1 Điều 38 Nghị định số 73/2016/NĐ-CP ngày 01/07/2016 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật Kinh doanh bảo hiểm và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Kinh doanh bảo hiểm.

[5] Điều 88 Luật Kinh doanh bảo hiểm 2000, sửa đổi, bổ sung năm 2010 và 2019.

[6] Hiệp hội bảo hiểm Việt Nam (2020), *Thị trường bảo hiểm nửa đầu năm 2020*, truy xuất từ *http://iav.vn/tieu-diem-thang/93630-thi-truong-bao-hiem-nua-dau-nam-2020*.

[7] Consumers welcome insurance policy revision (n.d), truy xuất từ *https://www.koreatimes.co.kr/www/biz/2020/06/367_273310.html*.

[8] Thùy Anh (2014), *Công nghệ phân tích dữ liệu kế toán pháp lý: giúp phát hiện và phòng, chống gian lận hiệu quả hơn*, truy xuất từ *http://www.vacpa.org.vn/Page/Detail.aspx?newid=4712*.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Luật Kinh doanh bảo hiểm (Luật số 24/2000/QH10) ngày 09/12/2000, sửa đổi, bổ sung năm 2010 và 2019.

Nghị định 73/2016/NĐ-CP ngày 01/07/2016 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật Kinh doanh bảo hiểm và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Kinh doanh bảo hiểm.

Cục quản lý giám sát bảo hiểm. (2020). *Niên giám thị trường bảo hiểm Việt Nam 2019.*

Trung tâm Nghiên cứu và Đào tạo bảo hiểm. (2013). *Giáo trình Đại lý bảo hiểm cơ bản*. TP.HCM: NXB Tài chính.

Ngày nhận bài: 18/11/2020 Biên tập xong: 15/03/2022 Duyệt đăng: 20/03/2022