HOẠT ĐỘNG BẢO HIỂM SỨC KHỎE TẠI CÁC DOANH NGHIỆP BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ Ở VIỆT NAM: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP

PGS.TS. Hoàng Mạnh Cừ* - Hoàng Ngọc Thảo My

Mặc dù luôn chiếm tỷ trọng trên 30%, từ năm 2019 hoạt động bảo hiểm sức khỏe luôn giữ vị trí đứng đầu về doanh thu phí trên thị trường bảo hiểm phi nhân thọ Việt Nam, song quy mô doanh thu phí bảo hiểm vẫn còn khá khiêm tốn. Nhằm đáp ứng các yêu cầu, xu hướng mới trong điều kiện 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 chủ yếu của quá trình triển khai nghiệp vụ: từ khai thác đến trả tiền bảo hiểm.

• Từ khóa: *bảo hiểm sức khỏe, hoạt động bảo hiểm sức khỏe.*

Although always accounting for over 30%, since 2019 health insurance activities have always held the leading position in terms of premium revenue in Vietnam's non-life insurance market, but the scale of premium revenue is still low. quite modest. In order to meet new requirements and trends in current conditions, it is necessary to promote this insurance activity further. To do so, it is necessary to synchronously implement solutions that affect the main stages of the business implementation process: from exploitation to insurance payment.

• Keywords: *health insurance, health insurance activities.*

Ngày nhận bài: 15/02/2022
Ngày gửi phản biện: 16/02/2022
Ngày nhận kết quả phản biện: 26/02/2022
Ngày chấp nhận đăng: 28/02/2022

1. Thực trạng hoạt động bảo hiểm sức khỏe tại các doanh nghiệp bảo hiểm (DNBH) phi nhân thọ ở Việt Nam

Bảo hiểm sức khỏe bao gồm các nghiệp vụ bảo hiểm tai nạn con người, bảo hiểm chi phí y tế và bảo hiểm chăm sóc sức khỏe. Tính đến 31/12/2021, thị trường bảo hiểm Việt Nam đã có 67 doanh nghiệp được phép hoạt động (trong đó có 30 DNBH phi nhân thọ, 19 DNBH nhân thọ, 02 doanh nghiệp tái bảo hiểm, 16 doanh nghiệp môi giới bảo hiểm) và 01 chi nhánh nước ngoài. Trong những năm qua, mặc dù tình hình kinh tế có nhiều khó khăn do ảnh hưởng của đại dịch Covid- 19, song hoạt động khai thác bảo hiểm sức khỏe tại các DNBH phi nhân thọ ở Việt Nam đã thu được doanh thu phí bảo hiểm gốc tương đối khả quan.

Bảng 1: Tình hình doanh thu phí bảo hiểm gốc nghiệp vụ bảo hiểm sức khỏe tại các DNBH phi nhân thọ ở Việt Nam từ 2017- 2021

Đơn vị: Tỷ VND

Chỉ tiêu	2017	2018	2019	2020	2021
Doanh thu nghiệp vụ	12.225	14.460	17.361	18.270	18.021
Tốc độ tăng trưởng	26,7%	18,3%	20,0%	5,1%	2,7%
Doanh thu toàn thị trường	41.594	46.957	53.369	56.669	57.880
Tỷ trọng theo nghiệp vụ	29,4%	30,8%	32,5%	32,2%	31,1%

Nguồn: Cục Quản lý, giám sát bảo hiểm - Bộ Tài chính; Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam

Doanh thu phí bảo hiểm gốc nghiệp vụ bảo hiểm sức khỏe tuy quy mô còn khiêm tốn, song tỷ trọng có xu hướng tăng trong cơ cấu phí toàn thị trường bảo hiểm phi nhân thọ. Năm 2017 doanh thu phí bảo hiểm sức khỏe là 12.225 tỷ VND, chiếm 29,4% tỷ trọng tổng doanh thu. Năm 2019, các doanh nghiệp bảo hiểm đạt doanh thu thực hiện là 53.369 tỷ VND, tăng trưởng hơn 20,0%, chiếm tỷ trọng 32,5%. Tỷ trọng doanh thu nghiệp vụ tăng chủ yếu do khách hàng quan ngại trước đại dịch Covid-19.

** Học viện Tài chính; email: hoangmanhcu@hvtc.edu.vn*

Do giá trị hợp đồng nhỏ, năng lực tài chính và kỹ thuật nghiệp vụ còn hạn chế, nên đối với nghiệp vụ bảo hiểm sức khỏe, các DNBH phi nhân thọ ở Việt Nam cũng đã triển khai công tác nhận, nhượng tái bảo hiểm để góp phần tạo lập doanh thu phí bảo hiểm và phân chia phân tán rủi ro, song kết quả còn rất khiêm tốn. Thực tế trong những năm qua, hoạt động nhượng tái của nghiệp vụ là chủ yếu.

Bảng 2: Tình hình nhận, nhượng tái bảo hiểm sức khỏe tại các DNBH phi nhân thọ ở Việt Nam từ 2016- 2020

Đơn vị: Tỷ VND

Chỉ tiêu	2016	2017	2018	2019	2020
Doanh thu phí gốc	9.672	12.225	14.460	17.361	18.270
Phí giữ lại	9.465	11.268	12.695	14.798	15.176
Tỷ lệ giữ lại	97,9%	92,2%	87,8%	85,2%	83,1%

Nguồn: Cục Quản lý, giám sát bảo hiểm - Bộ Tài chính

Phí bảo hiểm giữ lại của nghiệp vụ dao động ổn định và có xu hướng giảm. Năm 2016 mức giữ lại phí bảo hiểm trên doanh thu phí bảo hiểm gốc là 97,9%, năm 2020 là 83,1%. Mặc dù năng lực tài chính của các DNBH phi nhân thọ 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, song mức giữ lại hàng năm vẫn giảm, chủ yếu là do ngày càng có nhiều khách hàng ký kết hợp đồng bảo hiểm với số tiền bảo hiểm lớn khiến DNBH phải nhượng tái.

Các DNBH phi nhân thọ luôn xác định hoạt động giám định xác minh, giải quyết trả tiền bảo hiểm 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. Chính vì vậy, các DNBH vừa tập trung củng cố và phát triển năng lực giám định của mình, đồng thời mở rộng hợp tác với các đối tác là các cơ sở y tế có năng lực và uy tín đảm bảo việc giải quyết khiếu nại nhanh chóng, chính xác.

Việc giải quyết trả tiền bảo hiểm của các DNBH phi nhân thọ phần lớn đều được khách hàng hài lòng. Các sự kiện thuộc trách nhiệm của DNBH đều được giải quyết một cách nhanh chóng, ổn thoả. Số liệu dưới đây phản ánh tình hình trả tiền bảo hiểm nghiệp vụ bảo hiểm sức khỏe tại các DNBH phi nhân thọ ở Việt Nam trong thời gian qua.

Bảng 3: Tình hình giải quyết trả tiền bảo hiểm nghiệp vụ bảo hiểm sức khỏe tại các DNBH phi nhân thọ ở Việt Nam từ 2016-2020

Đơn vị: Tỷ VND

Chỉ tiêu	2016	2017	2018	2019	2020
Doanh thu bảo hiểm gốc	9.672	12.225	14.460	17.361	18.270
Trả tiền bảo hiểm gốc	3.140	3.597	4.222	5.279	5.396
Tỷ lệ trả tiền BH gốc	32,5%	29,4%	29,2%	30,4%	29,5%
Phí giữ lại	9.465	11.268	12.695	14.798	15.176
Trả tiền BH thuộc giữ lại	3.161	3.622	4.094	4.765	4.579
Tỷ lệ trả tiền BH giữ lại	33,4%	28,9%	32,2%	32,2%	30,2%

Nguồn: Cục Quản lý, giám sát bảo hiểm - Bộ Tài chính

Năm 2016 và năm 2019 tỷ lệ trả tiền bảo hiểm gốc và tỷ lệ trả tiền bảo hiểm giữ lại của nghiệp vụ là cao nhất. Nguyên nhân là do ảnh hưởng của dịch bệnh cúm A/H5N1 và sự bùng phát của đại dịch Covid-19. Năm 2020, số tiền trả bảo hiểm vẫn cao, song tỷ lệ này đã giảm xuống do sự gia tăng khách hàng khiến doanh thu phí bảo hiểm tăng lên.

2. Đánh giá thực trạng hoạt động bảo hiểm sức khỏe tại các doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ ở Việt Nam

Trong những năm qua, hoạt động bảo hiểm sức khỏe tại các DNBH phi nhân thọ ở Việt Nam đã đạt được những kết quả nhất định: Hình thành mạng lưới kinh doanh phủ kín các địa bàn trên cả nước; quy trình được ban hành đầy đủ và phù hợp; mối quan hệ giữa DNBH với đối tác cơ sở y tế ngày càng chặt chẽ; công nghệ thông tin ngày càng hoàn thiện; tiến hành giám định xác minh kịp thời và chính xác;… 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: Số lượng cán bộ nắm vững kiến thức chuyên môn về nghiệp vụ bảo hiểm sức khỏe không nhiều là trở ngại lớn trong công tác khai thác. Trong trường hợp có những khách hàng trực tiếp muốn

tham gia các gói sản phẩm bảo hiểm nhưng cán bộ khai thác lại chưa nắm vững nghiệp vụ, dẫn đến tình trạng không tư vấn được hoặc phải mất nhiều thời gian tìm hiểu, khiến khách hàng phần nào giảm bớt sự tin tưởng.

- *Chưa tận dụng hết kênh khai thác sản phẩm:* Hiện nay, bảo hiểm sức khỏe tại các DNBH phi nhân thọ chủ yếu được khai thác trực tiếp, thường chiếm từ 50-70%. Do nhiều nguyên nhân, các DNBH chưa thật sự chú trọng và có chính sách quyết liệt phát triển kênh khai thác bảo hiểm qua môi giới, bancassurance,…

- *Công tác tuyên truyền, quảng cáo còn hạn chế*: Công tác marketing, tuyên truyền, quảng cáo cho sản phẩm bảo hiểm sức khỏe chưa được thực sự sâu và rộng, các DNBH phi nhân thọ hiện nay chủ yếu chú trọng đầu tư, đẩy mạnh marketing sản phẩm bảo hiểm xe cơ giới.

- *Chưa khai thác hết tiềm năng thị trường:* Tuy chiếm tỷ trọng lớn và có tốc độ tăng trưởng khả quan nhưng bảo hiểm sức khỏe vẫn chưa khai thác hết tiềm năng thị trường. Doanh thu phí bảo hiểm sức khỏe vẫn tập trung chủ yếu ở các thành phố lớn như Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh,... Nguyên nhân của tình trạng này là do công tác truyền thông, quảng bá chưa được đẩy mạnh, phần đông người dân chưa mua bảo hiểm sức khỏe vì chưa hiểu rõ được tầm quan trọng và lợi ích bảo hiểm sức khỏe đem lại.

- *Cạnh tranh không lành mạnh còn phổ biến:* Sự có mặt của nhiều DNBH đã làm tăng sự cạnh tranh trên thị trường. Việc tranh giành khách hàng đã làm cho điều kiện/điều khoản bảo hiểm ngày càng mở rộng, dẫn tới tỷ lệ trả tiền bảo hiểm cao, mức chi trả hoa hồng cao, làm tăng chi phí cho nghiệp vụ, gây ảnh hưởng không nhỏ tới hiệu quả kinh doanh nghiệp vụ.

- *Chất lượng giám định xác minh, trả tiền bảo hiểm tại một số đơn vị thành viên chưa thực sự tốt:* Các DNBH phi nhân thọ 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 xác minh, trả tiền bảo hiểm 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 sức khỏe tại các doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ ở Việt Nam

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 sức khỏe nhằm đạt được các mục tiêu chiến lược, các DNBH phi nhân thọ 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 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 sức khỏe. Những khách hàng lâu năm, trung thành DNBH phi nhân thọ cần có sự quan tâm, tri ân tới khách hàng. Đối với khách hàng nước ngoài, cán bộ khai thác của DNBH phi nhân thọ cần chủ động tiếp cận sớm 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 khách hàng trước, trong và sau thời hạn bảo hiểm, sự chính xác nhanh chóng trong khâu giám định xác minh - giải quyết trả tiền bảo hiểm,…

+ Chú trọng phát triển kênh phân phối sản phẩm: Các DNBH phi nhân thọ cần cung cấp các phương tiện tốt nhất và chính sách chi trả hoa hồng phù hợp, 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; đồng thời, chủ động lựa chọn các gói bảo hiểm phù hợp và đẩy mạnh phát triển, mở rộng các kênh phân phối mới, nhiều tiềm năng như: Bảo hiểm trực tuyến (Online), hợp tác cùng các đối tác thương mại điện tử,.... để khách hàng dễ dàng tìm hiểu và tiếp cận.

Nâng cao chất lượng công tác giám định xác minh

Để nâng cao chất lượng công tác giám định xác minh, các DNBH phi nhân thọ 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 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 cơ sở y tế, các tổ chức giám định chuyên nghiệp trong và ngoài nước để đảm bảo việc giám định được diễn ra nhanh chóng và chính xác; giám định viên cần phải tuân thủ các bước thực hiện của quy trình giám định xác minh do DNBH ban hành.

Hoàn thiện công tác giải quyết trả tiền bảo hiểm

+ Hạn chế tồn đọng hồ sơ trả tiền bảo hiểm: Đảm bảo công tác giám định xác minh nhanh chóng, chính xác và cung cấp đầy đủ hồ sơ cho bộ phận giải quyết trả tiền bảo hiểm; 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 chi trả tiền bảo hiểm và thu thập chứng từ có liên quan tới tai nạn, bệnh tật,… để giải quyết quyền lợi bảo hiểm nhanh chóng.

Mở rộng hợp tác bảo lãnh với nhiều đối tác trong lĩnh vực y tế như các bệnh viện lớn, các cơ sở khám chữa bệnh uy tín, hiện đại; tăng số lượng các cơ sở bảo lãnh viện phí của các DNBH trên toàn quốc và quốc tế, đảm bảo việc giải quyết quyền lợi đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

+ Nhận biết và xử lý kịp thời các trường hợp trục lợi bảo hiểm: Khi có sự nghi ngờ gian lận bảo hiểm trong tình tiết hay hồ sơ khiếu nại của khách hàng, DNBH phi nhân thọ 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 tiền bảo hiểm, truy đòi người tham gia bảo hiểm những chi phí mà DNBH đã bỏ ra trong quá trình điều tra và chấm dứt hợp đồng; nếu nghiêm trọng cần đưa ra truy tố trước pháp luật theo quy định Bộ luật Hình sự (số 100/2015/QH13 ngày 27/11/2015; sửa đổi, bổ sung năm 2017).

Ngăn chặn tình trạng cạnh tranh không lành mạnh

Các DNBH cần hợp tác chặt chẽ và phối hợp với nhau trong khai thác bảo hiểm sức khỏe thông qua Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam. Như vậy mới duy trì được tốc độ tăng trưởng của thị trường một cách ổn định, đồng thời đảm bảo được quyền lợi của cả người bảo hiểm và người tham gia bảo hiểm.

Bộ Tài chính cần đẩy mạnh những giải pháp hạn chế hành vi cạnh tranh không lành mạnh trên thị trường bảo hiểm sức khỏe hiện nay bằng cách: rà soát, hoàn thiện hành lang pháp lý để thị trường vận hành theo chuẩn mực quốc tế, tạo ra môi trường cạnh tranh lành mạnh; thực hiện kiểm soát, kiểm toán nội bộ nhằm phòng chống các biểu hiện tiêu cực trong quá trình hoạt động; củng cố bộ phận thanh tra Cục Quản lý giám sát bảo hiểm, thường xuyên theo sát diễn biến thị trường, tăng cường kiểm tra, phát hiện và xử lý nghiêm khắc các hành vi cạnh tranh không lành mạnh.

- Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Trên thực tế, số cán bộ triển khai nghiệp vụ bảo hiểm sức khỏe tại DNBH phi nhân thọ được đào tạo chính quy về nghiệp vụ bảo hiểm và có kiến thức về y tế là rất ít, chưa đáp ứng được yêu cầu nghiệp vụ này. Vì vậy, vấn đề đặt ra cho DNBH phi nhân thọ là phải tuyển dụng mới, đào tạo cán bộ thực sự có trình độ về nghiệp vụ bảo hiểm sức khỏe.

Tài liệu tham khảo:

Luật Kinh doanh bảo hiểm và các văn bản hướng dẫn

Thị trường bảo hiểm Việt Nam các năm 2016- 2020 (Bộ Tài chính)

Website Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam: https://iav.vn