

Insurtech tại Việt Nam: Thách thức từ mô hình kinh doanh mới

Nguyễn Thị Ánh Ngọc*, Nguyễn Thị Diễm

Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, phân hiệu Vĩnh Long

TỪ KHÓA

Doanh nghiệp
bảo hiểm,
Insurtech,
Việt Nam.

TÓM TẮT

Hiện nay, công nghệ bảo hiểm (Insurtech) là một trong các nhánh quan trọng của công nghệ tài chính (Fintech). Những tiến bộ khoa học và công nghệ đã thúc đẩy đáng kể sự tăng trưởng của lĩnh vực này và được dự đoán sẽ thúc đẩy sự phát triển trong tương lai của ngành bảo hiểm. Insurtech hứa hẹn mang lại nhiều lợi ích trong việc tăng hiệu quả hoạt động và giảm chi phí không chỉ cho các doanh nghiệp bảo hiểm và cả người tiêu dùng. Tuy nhiên, sự phát triển của Insurtech đi kèm với những rủi ro tương ứng và những lo ngại về quy định hiện không được tính đến bởi mô hình kinh doanh bảo hiểm truyền thống. Bài viết trình bày về thực trạng hoạt động cũng như chỉ ra một số thách thức trong quá trình thực hiện Insurtech tại Việt Nam trong những năm gần đây; từ đó đề xuất một số khuyến nghị thực hiện trong thời gian tới.

1. Giới thiệu

Insurtech, một nhánh của Fintech, thuật ngữ kết hợp giữa Insurance (bảo hiểm) và Technology (công nghệ). Bằng việc ứng dụng các công nghệ như Internet vạn vật (IoT), dữ liệu lớn (big data), trí tuệ nhân tạo (AI), các doanh nghiệp bảo hiểm (DNBH) đã tạo ra cuộc cách mạng mới làm thay đổi hoạt động kinh doanh của mô hình bảo hiểm truyền thống.

Góc nhìn về Insurtech được cung cấp bởi Báo cáo Fintech & Digital Banking của Ngân hàng TMCP Quân đội. Theo đó, Insurtech tạo ra hệ sinh thái hỗ trợ ngành bảo hiểm từ tiếp thị đến phân phối, tạo sản phẩm, quản lý rủi ro, định giá và dịch vụ chăm sóc khách hàng bằng cách sử dụng dữ liệu lớn về hệ sinh

thái xã hội, nhân khẩu học, sức khỏe và sinh trắc học. Thật vậy, Insurtech có thể tìm thấy các ứng dụng trong suốt vòng đời của các sản phẩm bảo hiểm, từ nền tảng phát triển, phát hành và phân phối sản phẩm đến quản lý và xử lý yêu cầu bồi thường (Wilamowicz, 2019).

Bằng cách sử dụng công nghệ, Insurtech đang tiếp cận các mảng kinh doanh trên thị trường mà các DNBH thông thường không theo đuổi, chẳng hạn như cung cấp các chính sách bảo hiểm đa dạng và định giá bảo hiểm linh hoạt hơn.

Những trở ngại chưa từng có đang đẩy nhanh xu hướng chuyển đổi kỹ thuật số, đặc biệt là trong bối cảnh đại dịch COVID-19. Trong đó tiềm năng hấp dẫn tại các tổ chức tài chính được khẳng định bởi sự đầu tư đáng kể vào công nghệ cho các sản phẩm bảo

* Tác giả liên hệ. Email: ngocnta@ueh.edu.vn (Nguyễn Thị Ánh Ngọc)

<https://doi.org/10.61602/jdi.2024.75.05>

Ngày nhận: 14/12/2023; Ngày chỉnh sửa: 14/01/2024; Duyệt đăng: 21/01/2024

ISSN (print): 1859-428X, ISSN (online): 2815-6234

hiểm nhằm nâng cao khả năng tiếp cận của người tiêu dùng. Insurtech đã và đang là một xu thế đang phát triển trên khắp thế giới, bằng chứng là việc tăng nguồn vốn đầu tư cho Insurtech từ năm 2011 đến năm 2018, với mức tài trợ đầu tư đạt đỉnh vào năm 2016 (Lin & Chen, 2020). Năm 2020, 7,5 tỷ USD là số tiền được đầu tư vào thị trường Insurtech trên toàn cầu. Trong tương lai gần, thị trường sôi động nhất của Insurtech hứa hẹn sẽ là châu Á, cụ thể hơn là Trung Quốc và khu vực Đông Nam Á.

2. Thực trạng hoạt động Insurtech tại Việt Nam

2.1. Lợi thế của Insurtech so với bảo hiểm truyền thống

Kể từ năm 2010, sự phát triển của InsurTech đã có tác động đột phá đáng kể đến khả năng cạnh tranh của các DNBH truyền thống bởi những lợi thế nhất định (Chang, 2023).

Một là, các công nghệ hiện đại đã cách mạng hóa ngành kinh doanh bảo hiểm thông qua việc thu hẹp khoảng cách hướng dẫn và tuyên truyền đến khách hàng. Trước kia, khách hàng chủ yếu dựa vào thông tin từ đại lý bảo hiểm nên thường nhận được các thông tin chưa thống nhất, thậm chí sai lệch do hiểu biết về sản phẩm còn hạn chế. Tuy nhiên, ngày nay, các DNBH đang tận dụng các ứng dụng công nghệ và trang web để cung cấp cho khách hàng những thông tin rõ ràng và ngắn gọn, giúp họ hiểu và tiếp cận các sản phẩm bảo hiểm dễ dàng hơn.

Hai là, công nghệ đã hợp lý hóa quy trình thủ tục giấy tờ, tiết kiệm thời gian và nguồn lực. Một trong những lợi thế đáng kể nhất của công nghệ là khả năng đáp ứng nhu cầu cụ thể của khách hàng cá nhân thông qua việc sử dụng dữ liệu lớn. Bằng việc phân tích dữ liệu khách hàng, DNBH có thể xác định đúng đối tượng khách hàng cho từng sản phẩm bảo hiểm, đảm bảo người thu nhập thấp được tiếp cận với mức phí bảo hiểm phải chăng, phù hợp với khả năng tài chính của họ. Cách làm này giúp DNBH xác định được khách hàng mục tiêu, phát triển sản phẩm phù hợp, tiếp cận đúng đối tượng, cuối cùng là giảm chi phí và tăng hiệu quả.

Ba là, Insurtech có thể giúp các DNBH đánh giá hồ sơ rủi ro của khách hàng chính xác hơn thông qua các công cụ phân tích dữ liệu hiện đại, đo lường chính xác hơn các rủi ro tiềm ẩn với nguồn dữ liệu lớn. Đồng thời, cải thiện hoạt động đầu tư của các DNBH thông qua việc sử dụng các thuật toán, trí tuệ nhân tạo

hoặc các phương pháp mới khác. Ngoài ra, các công nghệ tiên tiến sẽ cung cấp cho các DNBH sự bảo vệ tốt hơn nhằm chống lại rủi ro hoạt động, chẳng hạn như ngăn chặn gian lận bảo hiểm hoặc rửa tiền.

Bốn là, trong giai đoạn hậu hợp đồng, Insurtech có thể giúp quy trình yêu cầu bồi thường diễn ra thuận tiện hơn, giảm chi phí liên quan đến việc nộp đơn yêu cầu bảo hiểm. Điều này có thể đạt được bằng cách tạo nền tảng liên kết những người được bảo hiểm và DNBH nhằm hỗ trợ kiểm tra các khiếu nại hoặc những rủi ro phát sinh.

Nhìn chung, khác biệt lớn nhất giữa Insurtech với mô hình kinh doanh bảo hiểm truyền thống là nhờ vào thế mạnh của công nghệ hiện đại trong quá trình phân phối sản phẩm và quy trình bồi thường cho khách hàng. Do đó, sự gia nhập của các công ty Insurtech đặt ra mối đe dọa cạnh tranh đối với các công ty truyền thống nhưng cũng mang đến những cơ hội hợp tác tiềm năng có giá trị trong các dự án mới (Chang, 2023).

Hai lĩnh vực hợp tác chính giữa các DNBH truyền thống và công nghệ bảo hiểm hiện đại liên quan đến dữ liệu và khách hàng (Jubraj và cộng sự, 2017). Những đổi mới của Insurtech có thể cho phép các công ty truyền thống mở rộng phạm vi bảo hiểm cho các phân khúc thị trường trước đây chưa được bảo hiểm đầy đủ, giới thiệu các sản phẩm và dịch vụ mới, đơn giản hóa việc quản lý khiếu nại, giảm chi phí giao dịch và cung cấp khả năng xác định và đo lường rủi ro.

2.2. Một số công nghệ được sử dụng trong Insurtech

Các công ty Insurtech chủ yếu là các công ty mới thành lập tận dụng các công nghệ mới như phân tích dữ liệu nâng cao, dữ liệu lớn, Internet vạn vật và trí tuệ nhân tạo để giảm chi phí và cung ứng dịch vụ bảo hiểm phù hợp hơn. Mô hình kinh doanh của họ được đặc trưng bởi sự tập trung vào khách hàng, các sản phẩm được cá nhân hóa, tự động hóa hoàn toàn các quy trình và ra quyết định dựa trên kết quả phân tích dữ liệu (Catlin và cộng sự, 2017).

Dữ liệu lớn (big data) được các DNBH sử dụng nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh thông qua việc đánh giá chính xác các rủi ro tiềm ẩn có thể xảy ra nhằm đảm bảo lợi nhuận. Khối lượng lớn dữ liệu được Insurtech thu thập từ nhiều nguồn cơ sở dữ liệu. Sau đó, các DNBH sẽ xử lý và lưu trữ dữ liệu này một cách hiệu quả bằng cách sử dụng các giải pháp

tự động và robot. Nhằm đánh giá và phân tích rủi ro chính xác, Insurtech kết hợp nhiều thuật toán để đưa ra các dự đoán và phân tích thống kê về dữ liệu, góp phần hỗ trợ tự động hóa quy trình nghiệp vụ, nâng cao lòng trung thành của khách hàng và tối đa hóa cơ hội cung ứng dịch vụ.

Chatbot, một loại trí tuệ nhân tạo (Artificial Intelligence - AI) được sử dụng để giao tiếp với khách hàng thông qua giao diện trò chuyện. Những chatbot này trợ giúp tất cả các khía cạnh của quy trình mua bảo hiểm, bao gồm xử lý thanh toán, tư vấn chính sách và trả lời các câu hỏi.

Internet vạn vật (Internet of Thing - IoT): Nguồn dữ liệu lớn sẽ được sử dụng và phân tích nhanh chóng và hiệu quả hơn với sự trợ giúp của IoT. Ngoài ra, blockchain cũng cải thiện đáng kể tính bảo mật, tính minh bạch và giảm chi phí môi giới.

Nhận dạng ký tự quang học (Optical Character Recognition - OCR): Với sự hỗ trợ của công nghệ OCR, việc nhập và lưu trữ dữ liệu khách hàng có thể được tự động hóa, giúp quy trình nhanh hơn và chính xác hơn. Các DNBH có thể sử dụng phân tích dữ liệu để tạo ra chiến lược tiếp thị, tăng cường hỗ trợ khách hàng và cung cấp các gói bảo hiểm phù hợp với từng nhóm người tiêu dùng sau khi dữ liệu đã được số hóa và lưu giữ.

Biết khách hàng của bạn (Know Your Customers - KYC): Do tính chất phức tạp của việc thu thập dữ liệu, các DNBH sử dụng mô hình cũ sẽ phải đầu tư một lượng thời gian và chi phí đáng kể vào các nguồn lực. Vì vậy, công nghệ được xem là tiền bộ hữu ích trong việc tự động hóa quá trình KYC. Toàn bộ quy trình xác định danh tính khách hàng sẽ trở nên nhanh chóng, dễ dàng, đáng tin cậy và an toàn với sự hỗ trợ của công nghệ hiện đại. Ngoài việc giảm thiểu sai sót của con người, việc tích hợp và giám sát KYC thông minh còn hỗ trợ các DNBH trong việc ngăn chặn các hành vi gian lận.

2.3. Thực trạng Insurtech tại Việt Nam trong thời gian qua

Thị trường bảo hiểm và mức độ ứng dụng công nghệ trong ngành bảo hiểm là 2 yếu tố tạo nên Insurtech. Tại Việt Nam, các yếu tố này đều có quy mô nhỏ hơn nhiều so với các thị trường mới nổi như Thái Lan, Ấn Độ, Indonesia và chưa kể đến các thị trường phát triển như Singapore.

Thị trường bảo hiểm ở Việt Nam được đánh giá có tiềm năng rất lớn. Phí bảo hiểm trung bình và tỷ

lệ thâm nhập (doanh thu phí bảo hiểm/GDP) đều thấp. Cụ thể, tỷ lệ thâm nhập bảo hiểm tại Việt Nam từ 2,3% đến 2,8%, thấp hơn so với các thị trường mới nổi và cách xa 9,6% so với các thị trường phát triển trong khu vực. Phí bảo hiểm/người ở nước ta là khoảng 75 USD; thấp hơn nhiều so 175 USD tại các thị trường mới nổi và 4.664 USD ở các khu vực phát triển (Bảo Bình, 2022).

Năm 2023, thị trường bảo hiểm Việt Nam có 79 doanh nghiệp, bao gồm 31 DNBH phi nhân thọ, 19 DNBH nhân thọ, 2 doanh nghiệp tái bảo hiểm, 1 chi nhánh DNBH phi nhân thọ nước ngoài và 26 doanh nghiệp môi giới bảo hiểm. Mặc dù thị trường bảo hiểm Việt Nam gặp không ít khó khăn, thách thức, tuy nhiên các chỉ tiêu quan trọng đều duy trì mức tăng trưởng khả quan. Thị trường bảo hiểm Việt Nam đã ghi nhận sự phát triển tích cực trong thời gian qua, được minh họa bằng sự gia tăng về doanh thu bảo hiểm cũng như khả năng tài chính của các DNBH.

Tổng doanh thu phí bảo hiểm toàn thị trường tăng liên tục qua các năm, 30.842 tỷ đồng vào năm 2010, năm 2015 đạt 70.252 tỷ đồng và đến năm 2020 đạt 184.662 tỷ đồng (Vũ Đức Nam, 2021). Năm 2022, theo dữ liệu của Vietdata, tổng doanh thu phí bảo hiểm đạt 245.877 tỷ đồng, tăng trưởng khoảng 15% so với năm 2021. Trong đó, doanh thu phí bảo hiểm lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ đạt 178.269 tỷ đồng với tốc độ tăng trưởng khoảng 11,8% so với năm 2021 (Lê Sáng, 2023).

Theo số liệu của Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam, 6 tháng đầu năm 2023, tổng doanh thu phí bảo hiểm toàn thị trường ước đạt 112.741 tỉ đồng, giảm 5% so với cùng kỳ năm 2022. Trong đó, doanh thu phí bảo hiểm phi nhân thọ ước đạt 34.910 tỉ đồng, tăng 1,3%; doanh thu phí bảo hiểm nhân thọ ước đạt 77.831 tỉ đồng, giảm 7,9% so với cùng kỳ năm 2022 (Đan Thanh, 2023). Trong đó, 4/5 DNBH nhân thọ có doanh thu cao nhất thị trường trong năm 2022 là doanh nghiệp ngoại. Tập đoàn Bảo Việt dẫn đầu về doanh thu và Prudential dẫn đầu về lợi nhuận sau thuế.

Bộ Thông tin và Truyền thông Việt Nam cho biết tính đến ngày 30/6/2023, tỷ lệ người sử dụng Internet đạt 78,59%, vượt mục tiêu kế hoạch năm 2023 (76%). Điều này mang đến nhiều cơ hội cho các công ty Insurtech khởi nghiệp Việt Nam.

So với mô hình bảo hiểm truyền thống, thế mạnh của Insurtech là giúp khách hàng tiếp cận bảo hiểm dễ dàng cùng nhiều lựa chọn được cá nhân hóa và trải nghiệm sử dụng tối ưu hơn. Đặc điểm này thích hợp

với thế hệ trẻ Việt Nam năng động, tiết kiệm thời gian và ưa dùng điện thoại thông minh, máy tính bảng. Các chuyên gia nhận định Insurtech làm thay đổi diện mạo thị trường bảo hiểm Việt Nam vì thay đổi phương thức mua bảo hiểm, chăm sóc khách hàng và cho ra đời nhiều sản phẩm bảo hiểm phi nhân thọ phục vụ các nhu cầu trong đời sống hằng ngày.

Tại Việt Nam, thị trường bảo hiểm hiện đang bùng nổ với một số doanh nghiệp khởi nghiệp như Opes, Inso, Miin, Papaya, SaveMoney,... Bên cạnh đó, với sự phát triển vượt bậc của cách mạng công nghệ 4.0, thị trường Insurtech được hứa hẹn không ngừng lớn mạnh với sự trưởng thành của gen Z, những người đã quen sử dụng công nghệ và hoạt động mua sắm trực tuyến.

Xét về mặt pháp lý, Luật Kinh doanh bảo hiểm năm 2022 đã được ban hành và có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/01/2023. Việc luật hoá các vấn đề liên quan đến ứng dụng công nghệ trong kinh doanh bảo hiểm là một sự cải cách phù hợp với yêu cầu thực tiễn của thị trường. Theo đó, Luật này đã có những quy định đề cập đến vấn đề chuyển đổi số ngành bảo hiểm cũng như về Insurtech, với 4 điều khoản quy định. Điều 12 và Điều 13 quy định nguyên tắc của việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động kinh doanh bảo hiểm. Điều 14 quy định các hoạt động cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng. Trong đó, việc xây dựng cơ sở dữ liệu về hoạt động kinh doanh bảo hiểm được luật hóa tại Điều 11 là vấn đề đáng quan tâm. Đây là một yếu tố tích cực góp phần thúc đẩy thị trường bảo hiểm phát triển trong thời gian tới. Ngoài ra, các sản phẩm bảo hiểm sức khỏe được dự đoán sẽ tiếp tục tăng trưởng do nhu cầu và nhận thức của người dân cũng như các tổ chức kinh tế về vai trò của bảo hiểm ngày càng tăng, đặc biệt sau đại dịch COVID-19.

3. Cơ hội và thách thức trong hoạt động Insurtech tại Việt Nam

3.1. Cơ hội

Một là, nước ta là thị trường tiềm năng với cơ cấu dân số trẻ, am hiểu công nghệ và tầng lớp trung lưu ngày càng gia tăng. Năm 2023, Việt Nam có hơn 78 triệu người dùng Internet, chiếm 80% tổng dân số (Hà Anh, 2023). Việc ứng dụng công nghệ số mới giúp mang lại nhiều lợi ích cho người dân và DNBH trong nước. Bên cạnh đó, Ngân hàng Thế giới cũng nhận định tốc độ tăng trưởng tầng lớp trung lưu ở

nước ta thuộc top cao trong khu vực châu Á khi có thêm khoảng 1,4 triệu người gia nhập tầng lớp này mỗi năm.

Hai là, tại Việt Nam, tiềm năng của thị trường bảo hiểm còn nhiều dư địa để phát triển. Cụ thể, tỷ lệ thâm nhập bảo hiểm tại Việt Nam từ 2,3% đến 2,8%, thấp hơn so với các thị trường mới nổi và cách xa 9,6% so với các thị trường phát triển trong khu vực.

Ba là, thế mạnh của Insurtech là giúp khách hàng tiếp cận bảo hiểm dễ dàng với nhiều lựa chọn được cá nhân hóa và tối ưu hoá trải nghiệm cho người dùng. Đặc điểm này thích hợp với thế hệ trẻ gen Z ở nước ta, năng động, linh hoạt, có nhu cầu tiết kiệm thời gian, ưa dùng điện thoại thông minh và chuộng các dịch vụ được cá nhân hoá.

Bốn là, bên cạnh các quỹ đầu tư trong nước thì nhiều quỹ đầu tư nước ngoài hiện nay cũng rất quan tâm đến thị trường Insurtech tại nước ta. Điều này tạo cơ hội cho các DNBH trong nước tận dụng các lợi thế về vốn, kỹ thuật và học hỏi kinh nghiệm từ các doanh nghiệp nước ngoài trong cách vận hành, quản lý hoạt động bảo hiểm dựa trên nền tảng công nghệ số.

Năm là, Insurtech cung cấp cơ hội phát triển các sản phẩm bảo hiểm mới nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng. Chẳng hạn như bảo hiểm sức khỏe trực tuyến, bảo hiểm du lịch linh hoạt, bảo hiểm tài sản thông minh và nhiều loại bảo hiểm khác.

3.2. Thách thức

Bên cạnh những triển vọng tăng trưởng tiềm năng, lĩnh vực công nghệ bảo hiểm còn phải đối mặt với một số trở ngại và hạn chế. Theo nghiên cứu “Fintech và Ngân hàng số” của MBBank, những trở ngại đối với thị trường công nghệ bảo hiểm trong thời gian tới bao gồm: môi trường pháp lý, nguồn nhân lực và những biến động của kinh tế toàn cầu.

Thứ nhất, các hoạt động bảo hiểm với các mô hình kinh doanh mới chưa được đề cập trong khung pháp lý. Việc điều chỉnh và kiểm soát các kênh phân phối sản phẩm của các DNBH có thể gặp nhiều khó khăn do đổi mới công nghệ đe dọa sự ổn định của thị trường. Điều này đặt ra một số thách thức cho các cơ quan Nhà nước trong việc quản lý và kiểm soát hoạt động kinh doanh của DNBH.

Khung pháp lý từ các cơ quan quản lý và giám sát bảo hiểm đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong việc khuyến khích đổi mới. Để các DNBH và khách hàng của họ được hưởng lợi từ số hóa, các quy trình quản

lý phải thường xuyên thích ứng với sự phát triển của công nghệ và thị trường. Cần phải loại bỏ các rào cản pháp lý hiện có, nhưng đồng thời phải bảo vệ người tiêu dùng ở mức độ cao và cạnh tranh công bằng. Người tiêu dùng nên được thuyết phục rằng quyền lợi của họ khi mua bảo hiểm từ các công ty mới thành lập trong lĩnh vực công nghệ bảo hiểm cũng như từ các công ty truyền thống đều an toàn như nhau. Cuối cùng, song song với việc cung cấp khả năng tiếp cận thị trường phù hợp cho các công ty khởi nghiệp trong lĩnh vực Insurtech, các DNBH truyền thống cũng cần được tiếp cận với sự hỗ trợ giám sát để phát triển các sản phẩm và dịch vụ sáng tạo.

Thứ hai, chất lượng nguồn nhân lực chưa đáp ứng được nhu cầu phát triển của Insurtech. Vì thế, các DNBH phải đào tạo nguồn lao động chất lượng cao vừa có kiến thức, kỹ năng tư vấn vừa có thể ứng dụng các công nghệ hiện đại; đặc biệt là các lĩnh vực mới như thiết kế trải nghiệm người dùng, khoa học dữ liệu và marketing kỹ thuật số trong thời đại kỷ nguyên số.

Thứ ba, những biến động trong nền kinh tế toàn cầu cũng ảnh hưởng đến tài chính của các DNBH. Ví dụ, lãi suất thấp hiện đang đặt áp lực lên hoạt động kinh doanh của các DNBH. Khi lãi suất thấp, khách hàng thường không mua bảo hiểm, điều này khiến doanh thu của các DNBH bị sụt giảm đáng kể. Do đó, các DNBH cần tăng cường trải nghiệm của khách hàng và tiếp cận công nghệ mới. Đồng thời, nước ta phải hoàn thiện khung pháp lý về hoạt động Insurtech nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho các DNBH hoạt động.

4. Một số khuyến nghị

Insurtech là một trong những lĩnh vực công nghệ đang phát triển mạnh mẽ tại Việt Nam. Với quy mô dân số lớn và tầng lớp thu nhập khá giả đang tăng lên, nhu cầu bảo hiểm cũng đang gia tăng đáng kể. Insurtech được dự báo sẽ thống lĩnh thị trường bảo hiểm Việt Nam trong tương lai gần. Một số khuyến nghị được đề ra như sau:

Một là, Nhà nước cần chú trọng các chính sách hỗ trợ và khung pháp lý cần được hoàn thiện để đảm bảo an toàn và thuận lợi cho các hoạt động của Insurtech. Sự an toàn cần được đảm bảo toàn diện ở các khía cạnh khác nhau. Trước hết, khách hàng phải cảm thấy an toàn khi tham gia vào lĩnh vực Insurtech. Hai là, các DNBH phải tuân thủ những quy định pháp luật nhằm bảo vệ quyền lợi cho khách hàng và cả chính

minh. Cuối cùng, Chính phủ cần đảm bảo an toàn về các khoản thu thuế từ doanh nghiệp Insurtech.

Hai là, việc kết nối giữa các công ty Insurtech và DNBH truyền thống cũng là điểm cần thiết để phát triển Insurtech bền vững. Sự gia nhập của các nhà đổi mới công nghệ bảo hiểm vào thị trường bảo hiểm đặt ra những thách thức rõ rệt cho các DNBH truyền thống. Đối mặt với sự gián đoạn do công nghệ dẫn đầu, các DNBH truyền thống đang chịu áp lực ngày càng tăng trong việc phát triển và tái tạo quy trình kinh doanh.

Tuy nhiên, bên cạnh áp lực, các DNBH truyền thống có thể hưởng lợi từ việc mua lại hoặc hợp tác với các công ty Insurtech, điều này cho phép họ giới thiệu các sản phẩm sáng tạo và cung cấp dịch vụ hiệu quả hơn dựa trên việc ứng dụng các công nghệ mới. Do đó, sự phát triển nhanh chóng của lĩnh vực Insurtech không nhất thiết dẫn đến sự lún át của những DNBH truyền thống. Các DNBH truyền thống cần chủ động tận dụng quá trình số hóa đang diễn ra bằng cách điều chỉnh danh mục đầu tư, kênh phân phối, cơ cấu tổ chức và quy trình nội bộ để duy trì vị thế trên thị trường.

Ba là, đẩy mạnh việc tuyên truyền, phổ biến về vai trò, ý nghĩa, sự cần thiết của bảo hiểm, pháp luật về kinh doanh bảo hiểm đối với các tổ chức, cá nhân. Nâng cao nhận thức của người dân về bảo hiểm và thị trường bảo hiểm; phổ biến kịp thời các thay đổi về quy định pháp luật kinh doanh bảo hiểm; chính sách bảo hiểm của Nhà nước đối với người dân và các DNBH, các tổ chức có liên quan. Đồng thời, đa dạng hóa các phương thức tuyên truyền, phổ biến kiến thức về bảo hiểm như qua các trang thông tin điện tử, phương tiện thông tin đại chúng, tổ chức sự kiện ngành bảo hiểm, các cuộc thi,...

Bốn là, giải quyết các mối lo ngại về an ninh mạng. Vì Insurtech phụ thuộc rất nhiều vào công nghệ nên cần phải giải quyết các mối lo ngại về an ninh mạng. Chính phủ và các cơ quan chức năng nên thiết lập các quy định và hướng dẫn để đảm bảo an toàn cho dữ liệu cá nhân và ngăn chặn các cuộc tấn công mạng. Bên cạnh đó, các công ty Insurtech nên thường xuyên tiến hành kiểm tra bảo mật để xác định các lỗ hổng và giải quyết kịp thời các khiếu nại, thắc mắc nhằm củng cố lòng tin của khách hàng.

Năm là, vấn đề về nhân sự. Đây là một thách thức đối với ngành bảo hiểm khi ngành này đòi hỏi những nhân viên có kinh nghiệm tư vấn bảo hiểm và giỏi công nghệ. Do đó, trong giai đoạn “chuyển giao” giữa thời đại bảo hiểm 4.0 và bảo hiểm truyền thống,

các DNBH vẫn phải sử dụng 2 luồng nhân sự: đội ngũ tư vấn bảo hiểm giàu kinh nghiệm kết hợp với nguồn nhân lực giỏi công nghệ để tạo ra sản phẩm vừa đáp ứng tiêu chuẩn công nghệ hiện đại, vừa tuân thủ các quy định của pháp luật về hoạt động kinh doanh bảo hiểm.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bảo Bình (2022). *Thị trường insurtech Việt Nam: Miếng bánh tiềm năng không... “dễ xơi”*. Truy cập tại <https://vneconomy.vn/thi-truong-insurtech-viet-nam-mieng-banh-tiem-nang-khong-de-xoi.htm>
- Chang, V. Y. (2023). Do InsurTech startups disrupt the insurance industry?. *Finance Research Letters*, 57, 104220.
- Đan Thanh (2023). *Doanh thu phí bảo hiểm nhân thọ khai thác mới giảm hơn 38%*. Truy cập tại <https://thanhnien.vn/doanh-thu-phi-bao-hiem-nhan-tho-khai-thac-moi-giam-hon-38-185230823103843644.htm#>
- Jubraj, R., Watson, S., Tottman, S. (2017). *The rise of InsurTech: How young start-ups and a mature industry can bring out the*

- best in one another?* Accenture, Dublin. Available at <https://www.accenture.com/us-en/insight-rise-insurtech>
- Lin, L., & Chen, C. (2020). The promise and perils of InsurTech. *Singapore Journal of Legal Studies*, 115-142.
- Lê Sáng (2023). *Thấy gì từ Top 5 doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ có doanh thu cao nhất?* Truy cập tại <https://cafef.vn/thay-gi-tu-top-5-doanh-nghiep-bao-hiem-nhan-tho-co-doanh-thu-cao-nhat188231018062608106.chn#:~:text=N%C4%83m%202022%2C%20theo%20d%E1%BB%AF%20l%E1%BB%87u,8%25%20so%20v%E1%BB%9Bi%20n%C4%83m%202021>
- Quốc hội (2022). *Luật Kinh doanh bảo hiểm*. Số 08/2022/QH15.
- Trần Long & Linh Đan (2022). *Doanh thu bảo hiểm tăng hơn 15%*. Truy cập tại <https://baochinhphu.vn/doanh-thu-bao-hiem-tang-1509-1022212190951004.htm>
- Vũ Đức Nam (2021). *Toàn cảnh thị trường bảo hiểm năm 2020, tâm lý lạc quan chào đón 2021*. Truy cập tại <https://bshc.com.vn/tin-thi-truong/toan-canhh-thi-truong-bao-hiem-nam-2020-tam-ly-lac-quan-chao-don-2021.htm>

Insurtech in Vietnam: Challenges from new business model

Nguyễn Thị Ánh Ngọc, Nguyễn Thị Diem

University of Economics Ho Chi Minh City, Vinh Long Campus

Abstract

Currently, insurance technology (Insurtech) is one of the important fields of financial technology (Fintech). The achievements of science and technology have helped this field develop dramatically and are considered an inevitable development trend of the insurance market in the future. Insurtech promises to bring many benefits in increasing operational efficiency and reducing costs not only for insurance companies but also for consumers. However, the growth of Insurtech comes with corresponding risks and regulatory concerns not currently accounted for by the traditional insurance business model. The article presents the current state of operations as well as points out some challenges in the process of implementing Insurtech in Vietnam in recent years; from there, we propose some recommendations for implementation in the future.

Keywords: Insurance enterprise, Insurtech, Vietnam.