

Hàng loạt doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ tiến hành rà soát, chấn chỉnh hoạt động

11:19 27/06/2023

Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam cho biết, đến nay, 100% doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ đã rà soát, chấn chỉnh hoạt động và đưa ra hàng loạt giải pháp quản lý, quản trị tốt hơn, đặc biệt với các đại lý bảo hiểm.



Lần đầu tiên tất cả các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ cũng thực hiện rà soát, chấn chỉnh hoạt động.

Toàn bộ doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ đã tiến hành rà soát, chấn chỉnh chấn chỉnh hoạt động. Những hoạt động rà soát, chấn chỉnh đã được toàn bộ doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ ở Việt Nam báo cáo, xin ý kiến trực tiếp với cơ quan quản lý nhà nước.

Vừa qua, lãnh đạo Cục Quản lý Giám sát Bảo hiểm, Bộ Tài chính đã họp với Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam và 100% doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ (BHNT) về kết quả thực hiện các nội dung Cục Quản lý Giám sát Bảo hiểm đã yêu cầu các doanh nghiệp rà soát, chấn chỉnh hoạt động (theo công văn số 516A/QLBH-NT ngày 17/4/2023 và công văn số 623/QLBH-NT ngày 09/5/2023 của Cục Quản lý Giám sát Bảo hiểm).

Thông tin từ các doanh nghiệp bảo hiểm cho thấy, hiện, 19/19 (100%) doanh nghiệp đã gửi báo cáo tới Cục Quản lý Giám sát Bảo hiểm về kết quả của việc thực hiện rà soát hợp đồng đại lý bảo hiểm và tăng cường kiểm soát hoạt động

của các đại lý, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

Theo đó, nhằm tiếp tục tăng cường kiểm soát chất lượng hoạt động của đại lý bảo hiểm, đảm bảo tuân thủ đúng quy định của Luật Kinh doanh Bảo hiểm, các doanh nghiệp đã thực hiện rà soát các hợp đồng đại lý bảo hiểm đã ký với các tổ chức, cá nhân, đảm bảo hoạt động đại lý được ủy quyền trong hợp đồng phù hợp với quy định tại khoản 5 Điều 4 Luật Kinh doanh Bảo hiểm.

Các doanh nghiệp bảo hiểm đã rà soát lại, kiểm soát hoạt động của tổ chức hoạt động đại lý bảo hiểm, bảo đảm đáp ứng quy định tại khoản 2 Điều 125 Luật Kinh doanh Bảo hiểm. Trong đó, đặc biệt lưu ý điều kiện đối với tổ chức hoạt động đại lý bảo hiểm phải có nhân viên trực tiếp thực hiện hoạt động đại lý bảo hiểm đáp ứng các điều kiện quy định.

Nhằm minh bạch hoá thị trường bảo hiểm, Hiệp hội và các doanh nghiệp bảo hiểm đã rà soát lại tổng thể quy trình bán hàng, quy trình dịch vụ khách hàng, hợp đồng đại lý bảo hiểm nhằm bảo đảm tuân thủ quy định của pháp luật. Hiện, tất cả các doanh nghiệp đều đã có báo cáo gửi Cục Quản lý Giám sát Bảo hiểm về kết quả rà soát quy trình bán hàng, thẩm định bảo hiểm, chăm sóc khách hàng, rà soát hợp đồng đại lý bảo hiểm và tăng cường kiểm soát hoạt động của các đại lý.

Hiệp hội và các doanh nghiệp bảo hiểm đã rà soát toàn bộ công tác đào tạo đại lý bảo hiểm đảm bảo tuân thủ đúng chương trình đào tạo đại lý bảo hiểm đã đăng ký với Bộ Tài chính; có hình thức đào tạo bổ sung, cập nhật kiến thức phù hợp đối với các đại lý bảo hiểm mà doanh nghiệp đã thực hiện đào tạo dưới hình thức trực tuyến trong giai đoạn vừa qua.

Bên cạnh đó, Hiệp hội và các doanh nghiệp bảo hiểm tăng cường, bổ sung các chế tài xử phạt đại lý bảo hiểm trong trường hợp đại lý bảo hiểm, nhân viên trực tiếp hoạt động đại lý bảo hiểm trong tổ chức hoạt động đại lý vi phạm nguyên tắc hoạt động đại lý và các nghĩa vụ của đại lý bảo hiểm theo quy định của pháp luật và hợp đồng đại lý bảo hiểm đã ký kết; xử lý nghiêm đối với các đại lý, tổ chức đại lý khi có hành vi vi phạm.

Ngoài ra, doanh nghiệp bảo hiểm chủ động trong việc cung cấp các thông tin khách quan, trung thực có liên quan. Có kế hoạch truyền thông phù hợp và kịp thời về sản phẩm bảo hiểm và hoạt động của doanh nghiệp. Hiệp hội và các doanh nghiệp tăng cường xây dựng và thực hiện kế hoạch truyền thông tổng thể về thị trường bảo hiểm nhân thọ, sản phẩm bảo hiểm. Tăng cường công tác truyền thông nhằm giúp khách hàng hiểu rõ hơn về sản phẩm bảo hiểm, đồng thời cải tiến chất lượng, hình thức tiếp cận để giúp bảo hiểm trở nên đơn giản,

dễ hiểu hơn với người dân.

Cuối cùng, Hiệp hội và các doanh nghiệp bảo hiểm rà soát quản lý chất lượng đào tạo đại lý, các doanh nghiệp đã thực hiện đào tạo bổ sung cho lực lượng đại lý, đặc biệt là cho giai đoạn Covid-19 chỉ đào tạo online.

Hiện nay, Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam và các doanh nghiệp đang khẩn trương rà soát để sửa đổi bổ sung bộ quy tắc ứng xử dành cho đại lý bảo hiểm áp dụng chung cho các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ, có chế tài xử phạt nghiêm trong trường hợp vi phạm.

Chia sẻ về những hoạt động của ngành bảo hiểm nhằm rà soát, chấn chỉnh nhằm nâng cao công tác quản lý chất lượng hoạt động của các đại lý, ông Ngô Trung Dũng, Phó Tổng thư ký Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam cho biết, sự cố thời gian qua của ngành bảo hiểm nhân thọ đã khiến lần đầu tiên tất cả các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ cùng hành động, cùng rà soát, điều chỉnh thậm chí chấn chỉnh nội dung hoạt động, quy trình... Nhiều bài học, kinh nghiệm từ các bài học trên thế giới cũng được phân tích, vận dụng nhằm nâng cao chất lượng bảo hiểm nhân thọ và tạo dựng niềm tin với khách hàng và cơ quan quản lý.

PV (T/h)