

Pháp luật về dịch vụ phụ trợ bảo hiểm của doanh nghiệp bảo hiểm tại Việt Nam

06/07/2026

Tóm tắt: Luật Kinh doanh bảo hiểm năm 2022 (sửa đổi, bổ sung năm 2025) đã ghi nhận dịch vụ phụ trợ bảo hiểm như một bộ phận của hoạt động kinh doanh bảo hiểm, qua đó đặt ra yêu cầu tiếp tục làm rõ cơ sở pháp lý điều chỉnh việc cung cấp và sử dụng dịch vụ này trong thực tiễn. Bài viết phân tích thực trạng quy định pháp luật Việt Nam hiện hành về dịch vụ phụ trợ bảo hiểm của doanh nghiệp bảo hiểm. Trên cơ sở đó, bài viết đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện khung pháp lý điều chỉnh lĩnh vực này, hướng tới mục tiêu vừa hỗ trợ hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp bảo hiểm, vừa bảo đảm, bảo vệ hiệu quả quyền lợi của người tham gia bảo hiểm, qua đó góp phần thúc đẩy sự phát triển bền vững của thị trường bảo hiểm.

Từ khóa: Quy định; dịch vụ phụ trợ bảo hiểm; doanh nghiệp bảo hiểm.

Abstract: The Law on Insurance Business 2022 (amended and supplemented in 2025) recognizes insurance auxiliary services as an integral part of insurance business activities, thereby necessitating further clarification of the legal framework governing the provision and utilization of these services in practice. This article analyzes the current state of Vietnamese legal regulations concerning the insurance auxiliary services provided by insurance enterprises. On that basis, the article proposes solutions to refine the legal framework in this field, aiming to simultaneously support the business operations of insurance enterprises and ensure the effective protection of the rights and interests of policyholders, thereby contributing to the sustainable development of the insurance market.

Keywords: Regulations; insurance auxiliary services; insurance enterprises.



Ảnh minh họa: Nguồn Internet.

1. Đặt vấn đề

Thị trường bảo hiểm tại Việt Nam ngày càng phát triển đa dạng về sản phẩm và dịch vụ kinh doanh bảo hiểm (KDBH). Bên cạnh hoạt động KDBH cốt lõi, các doanh nghiệp bảo hiểm (DNBH) còn cung cấp nhiều dịch vụ phụ trợ bảo hiểm (DVPTBH) hoặc thực hiện hoạt động thuê ngoài DVPTBH trong việc hỗ trợ DNBH, doanh nghiệp tái bảo hiểm giảm thiểu rủi ro, đề phòng, hạn chế tổn thất. Khung pháp lý điều chỉnh DVPTBH của DNBH là hoạt động mang tính hỗ trợ giúp cho hoạt động KDBH của DNBH phát triển ngày một tốt hơn, đồng thời đóng vai trò then chốt trong việc thiết lập các nguyên tắc, quy trình và cơ chế giám sát nhằm bảo đảm tính minh bạch, công bằng trong việc bảo vệ quyền lợi của người tham gia bảo hiểm, đóng góp vào sự phát triển chung của thị trường bảo hiểm. Phạm vi bài viết sẽ bàn luận về khung pháp luật điều chỉnh hoạt động cung cấp DVPTBH và hoạt động sử dụng DVPTBH thuê ngoài của DNBH.

2. Khái quát về dịch vụ phụ trợ bảo hiểm của doanh nghiệp bảo hiểm

Các điều ước quốc tế như Hiệp định Đối tác toàn diện và tiến bộ xuyên Thái Bình Dương (CPTPP) hay Cam kết gia nhập Tổ chức Thương mại thế giới (WTO) của Việt Nam không đưa ra khái niệm toàn diện về DVPTBH, mà chỉ liệt kê những hoạt động có tính chất hỗ trợ như tư vấn, tính toán phí bảo hiểm, đánh giá rủi ro và giải quyết bồi thường bảo hiểm^[1]. Theo bảng phân loại dịch vụ của Liên hợp quốc, DVPTBH bao gồm môi giới bảo hiểm, đại lý bảo hiểm, dịch vụ giám định bồi thường, tính toán bảo hiểm và các dịch vụ phụ trợ khác có liên quan đến bảo hiểm^[2]. Tại Việt Nam, quy định tại khoản 1 Điều 140 Luật KDBH năm 2022 (sửa đổi, bổ sung năm 2025) đã chính thức

xác lập khuôn khổ pháp lý cho DVPTBH gồm: *tư vấn bảo hiểm, đánh giá rủi ro, tính toán bảo hiểm, giám định tổn thất và hỗ trợ giải quyết bồi thường bảo hiểm*. Các hoạt động do DNBH, doanh nghiệp tái bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài hoặc tổ chức tương hỗ cung cấp bảo hiểm vì mô tự thực hiện cho hoạt động kinh doanh của chính mình không được xem là DVPTBH[3]. Quy định này cho thấy DVPTBH là bộ phận cấu thành trong chu trình kinh doanh bảo hiểm, phản ánh xu hướng chuyên môn hóa và tách biệt các công đoạn nghiệp vụ thành dịch vụ độc lập. Việc cho phép DNBH vừa cung cấp, vừa thuê ngoài DVPTBH thể hiện cách tiếp cận pháp lý linh hoạt, phù hợp với xu thế hội nhập và phát triển hiện đại của thị trường bảo hiểm Việt Nam:

Thứ nhất, DNBH với tư cách là một chủ thể cung cấp DVPTBH.

Theo quy định tại Điều 63 và Điều 140 Luật KDBH hiện hành, DNBH được phép cung cấp DVPTBH cho các DNBH khác, doanh nghiệp tái bảo hiểm, chi nhánh doanh nghiệp bảo hiểm nước ngoài, doanh nghiệp môi giới bảo hiểm và tổ chức tương hỗ. Trong vai trò này, DNBH được xem như nhà cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp, chịu sự điều chỉnh của pháp luật về điều kiện, nguyên tắc hoạt động và trách nhiệm nghề nghiệp. Cơ chế này mở rộng phạm vi kinh doanh của DNBH, thúc đẩy cạnh tranh lành mạnh và nâng cao chất lượng dịch vụ trong toàn ngành.

Thứ hai, DNBH với tư cách là bên sử dụng DVPTBH thông qua quy định cho phép “hoạt động thuê ngoài”.

Hoạt động thuê ngoài DVPTBH của DNBH được quy định tại Điều 90 Luật KDBH hiện hành. Hiện nay, với sự phát triển của thị trường bảo hiểm, các DNBH thay vì sử dụng nguồn lực nội bộ, thực hiện đào tạo, xây dựng, tổ chức thành lập các phòng ban chuyên biệt để thực hiện từng công đoạn thì có thể sử dụng dịch vụ thuê ngoài để hỗ trợ quy trình hoạt động KDBH của mình, hình thành nên DVPTBH. Đồng thời, khách hàng là những đối tượng có nhu cầu tìm hiểu, tham gia bảo hiểm cũng có thể sử dụng các cá nhân, tổ chức độc lập này để hỗ trợ họ trong việc tư vấn về thông tin, quản trị rủi ro, đánh giá nhu cầu, đánh giá rủi ro để đưa ra những phương án lựa chọn bảo hiểm tốt nhất cũng như đồng hành cùng khách hàng trong suốt quy trình thực hiện hợp đồng, hỗ trợ việc giải quyết bồi thường bảo hiểm nhanh chóng, kịp thời[4]. Việc thuê ngoài giúp DNBH tối ưu hóa nguồn lực, chuyên môn hóa hoạt động và nâng cao hiệu quả quản lý rủi ro. Tuy nhiên, DNBH vẫn phải chịu trách nhiệm pháp lý cuối cùng đối với toàn bộ hoạt động đã thuê ngoài, đặc biệt trong quan hệ với bên mua bảo hiểm.

Như vậy, việc xem xét các quy định pháp luật theo hai phương diện trên cho phép làm sáng tỏ phạm vi quyền hạn và nghĩa vụ của DNBH trong từng vai trò, từ đó cung cấp một cái nhìn hệ thống và đầy đủ về chế định pháp lý đối với DVPTBH của DNBH.

3. Thực trạng quy định về dịch vụ phụ trợ bảo hiểm của doanh nghiệp bảo hiểm

3.1. Thực trạng quy định về việc cung cấp dịch vụ phụ trợ bảo hiểm của doanh nghiệp bảo hiểm

Thứ nhất, quy định về trách nhiệm của DNBH khi cung cấp DVPTBH.

Theo quy định tại khoản 4 Điều 142 Luật KDBH hiện hành quy định: “*Cá nhân cung cấp dịch vụ tư vấn phải mua bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp cho việc cung cấp dịch vụ tư vấn; tổ chức cung cấp dịch vụ phụ trợ bảo hiểm phải mua bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp phù hợp với từng loại hình dịch vụ phụ trợ bảo hiểm*”. Quy định này có ý nghĩa quan trọng trong việc thiết lập cơ chế bảo đảm tài chính nhằm bù đắp thiệt hại phát sinh từ lỗi chuyên môn, sai sót nghiệp vụ hoặc vi phạm nghĩa vụ nghề nghiệp của chủ thể cung cấp DVPTBH. Đồng thời, đây cũng là cơ sở để nâng cao trách nhiệm nghề nghiệp, tăng cường tính chuyên nghiệp và góp phần bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của người tham gia bảo hiểm. Tuy nhiên, mặc dù Luật KDBH đã bước đầu ghi nhận nghĩa vụ tham gia bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp, nhưng các quy định hiện hành vẫn còn mang tính nguyên tắc, chưa hình thành được cơ chế pháp lý đầy đủ và thống nhất để bảo đảm hiệu quả thực thi trên thực tế. Trước hết, pháp luật hiện hành chưa làm rõ nội hàm pháp lý của yêu cầu “*mua bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp phù hợp với từng loại hình dịch vụ phụ trợ bảo hiểm*”. Luật KDBH hiện hành và các văn bản hướng dẫn thi hành, mới nhất là hướng dẫn tại Nghị định 97/2026/NĐ-CP của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 46/2023/NĐ-CP ngày 01/7/2023 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật KDBH hiện cũng chưa quy định cụ thể về phạm vi trách nhiệm bảo hiểm, mức trách nhiệm bảo hiểm tối thiểu, các rủi ro nghề nghiệp bắt buộc phải được bảo hiểm, điều kiện loại trừ trách nhiệm bảo hiểm hay nghĩa vụ duy trì hiệu lực của hợp đồng bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp. Điều này dẫn đến khoảng trống pháp lý đáng kể trong quá trình áp dụng trên thực tế.

Trong khi đó, mỗi loại hình DVPTBH lại có đặc thù nghề nghiệp và mức độ rủi ro khác nhau. Chẳng hạn, hoạt động tư vấn bảo hiểm có thể gây thiệt hại do cung cấp thông tin sai lệch hoặc tư vấn không phù hợp với nhu cầu khách hàng; hoạt động giám định tổn thất bảo hiểm có nguy cơ phát sinh thiệt hại do kết luận giám định thiếu khách quan hoặc sai sót chuyên môn; còn hoạt động hỗ trợ giải quyết bồi thường bảo hiểm có thể ảnh hưởng trực tiếp đến phạm vi, thời gian và mức độ chi trả bảo hiểm. Tuy nhiên, pháp luật hiện hành chưa thiết lập cơ chế phân loại rủi ro nghề nghiệp tương ứng để xác định mức độ bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp phù hợp đối với từng loại hình DVPTBH. Điều này có thể dẫn đến tình trạng tổ chức, cá nhân cung cấp DVPTBH tham gia bảo hiểm với mức trách nhiệm thấp hoặc phạm vi bảo hiểm hạn chế, không đủ khả năng bù đắp thiệt hại thực tế cho khách hàng khi phát sinh rủi ro nghề nghiệp. Bên cạnh đó, Luật KDBH hiện hành cũng chưa quy định rõ bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp có phải là điều kiện bắt buộc để được phép hoạt động hay không, cũng chưa xác định nghĩa

vụ duy trì hiệu lực bảo hiểm trong toàn bộ quá trình cung cấp DVPTBH. Trên thực tế, điều này có thể dẫn đến tình trạng chủ thể cung cấp DVPTBH chỉ tham gia bảo hiểm tại thời điểm bắt đầu hoạt động nhằm đáp ứng yêu cầu pháp lý ban đầu nhưng không tiếp tục duy trì hiệu lực hợp đồng bảo hiểm trong suốt quá trình hành nghề. Khi phát sinh thiệt hại nghề nghiệp, khách hàng có nguy cơ không được bảo đảm quyền lợi bồi thường do thiếu cơ chế bảo đảm tài chính tương ứng, điều này có thể làm cho quy định tại khoản 4 Điều 142 Luật KDBH hiện hành đôi khi mang tính hình thức và khó bảo đảm hiệu quả thực thi trong thực tiễn.

Những bất cập nêu trên càng trở nên đáng chú ý trong bối cảnh chính sách pháp luật hiện nay đang chuyển mạnh từ cơ chế “tiền kiểm” sang “hậu kiểm” đối với hoạt động DVPTBH. Theo Luật Đầu tư năm 2025^[5], DVPTBH được đưa ra khỏi danh mục ngành nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện kể từ ngày 01/7/2026. Điều này đồng nghĩa với việc tổ chức, cá nhân cung cấp DVPTBH sẽ không còn phải thực hiện thủ tục cấp phép kinh doanh trước khi hoạt động. Chủ trương này thể hiện định hướng cải cách thủ tục hành chính, giảm rào cản gia nhập thị trường và thúc đẩy phát triển hệ sinh thái bảo hiểm theo hướng cạnh tranh, linh hoạt và đổi mới sáng tạo. Tuy nhiên, việc chuyển từ cơ chế tiền kiểm sang hậu kiểm đồng thời cũng đặt ra yêu cầu cao hơn đối với cơ chế giám sát và trách nhiệm pháp lý của các chủ thể cung cấp DVPTBH. Trong bối cảnh thị trường DVPTBH có thể mở rộng nhanh chóng với sự tham gia của nhiều chủ thể mới, đặc biệt là các doanh nghiệp công nghệ bảo hiểm (Insurtech), nguy cơ phát sinh rủi ro nghề nghiệp, sai sót chuyên môn hoặc xâm phạm quyền lợi khách hàng cũng trở nên lớn hơn^[6]. Do đó, bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp không còn chỉ là một điều kiện kỹ thuật đơn thuần mà cần được nhìn nhận như một cơ chế bảo đảm tài chính bắt buộc nhằm bảo vệ khách hàng và duy trì sự an toàn, minh bạch của thị trường bảo hiểm. Tuy nhiên, quy định hiện hành của Luật KDBH vẫn chưa thiết lập được cơ chế pháp lý đủ chặt chẽ để đáp ứng yêu cầu quản lý trong điều kiện chuyển sang mô hình hậu kiểm. Pháp luật chưa quy định cụ thể mức trách nhiệm bảo hiểm tối thiểu, nghĩa vụ duy trì hiệu lực bảo hiểm, cơ chế kiểm tra thường xuyên hay hậu quả pháp lý khi chủ thể cung cấp DVPTBH không tham gia hoặc không duy trì bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp. Điều này có thể dẫn đến nguy cơ “nói lỏng tiền kiểm nhưng chưa bảo đảm hiệu quả hậu kiểm”, làm gia tăng khoảng trống pháp lý trong quản lý hoạt động DVPTBH và ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi của người tham gia bảo hiểm.

Thứ hai, quy định về nguyên tắc cung cấp DVPTBH của DNBH.

Theo Điều 141 Luật KDBH hiện hành, khi cung cấp DVPTBH thì DNBH phải tuân thủ các nguyên tắc, trong đó có nguyên tắc “tuân theo quy tắc đạo đức nghề nghiệp do tổ chức xã hội - nghề nghiệp ban hành”. Quy định này xuất phát từ Điều 10 Luật KDBH, theo đó: doanh nghiệp bảo hiểm, đại lý, doanh nghiệp môi giới, cá nhân và tổ

chức cung cấp DVPTBH có quyền tham gia các tổ chức xã hội - nghề nghiệp nhằm phát triển thị trường bảo hiểm và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của thành viên. Về lý thuyết, đây là một quy định tiến bộ, phù hợp với thông lệ quốc tế, giúp chuẩn hóa hành vi, nâng cao chuyên môn và chất lượng hoạt động của các chủ thể cung cấp DVPTBH. Quy định trên hướng đến bảo đảm sự tương đồng về quyền của chủ thể tham gia vào hoạt động KDBH, quy định về quyền tham gia các tổ chức xã hội - nghề nghiệp của tổ chức, cá nhân cung cấp DVPTBH cũng được Luật KDBH đề cập đến[7].

Tuy nhiên, thực tiễn tại Việt Nam, quy định này bộc lộ bất cập đáng kể về tính khả thi. Hiện nay, trong lĩnh vực KDBH, Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam (IAV) chủ yếu đóng vai trò đại diện cho tiếng nói của các DNBH, đồng thời là cầu nối giữa DNBH và cơ quan quản lý nhà nước. Trong khi đó, vẫn chưa hình thành các tổ chức xã hội - nghề nghiệp chuyên biệt đại diện cho nhóm chủ thể cung cấp DVPTBH (chẳng hạn như hiệp hội chuyên gia tính toán, hiệp hội giám định viên rủi ro bảo hiểm...) được thành lập, công nhận và hoạt động thực chất. Hệ quả là, trên thực tế thiếu vắng chủ thể có thẩm quyền và năng lực xây dựng, ban hành quy tắc đạo đức nghề nghiệp và chuẩn mực hành nghề, khiến nguyên tắc nêu trên dễ rơi vào tình trạng hình thức, khó triển khai trong thực tế và chưa phát huy hiệu quả trong việc điều chỉnh hành vi, nâng cao trách nhiệm nghề nghiệp của các chủ thể liên quan.

3.2. Thực trạng quy định về dịch vụ phụ trợ bảo hiểm thuê ngoài của doanh nghiệp bảo hiểm

Luật KDBH hiện hành cho phép DNBH thuê ngoài các hoạt động không thuộc chức năng cốt lõi, đồng thời yêu cầu DNBH bảo đảm chất lượng, hiệu quả của hoạt động thuê ngoài và chịu trách nhiệm cuối cùng, nhằm bảo vệ quyền lợi của bên mua bảo hiểm. Bên cạnh đó, pháp luật cũng quy định các điều kiện tối thiểu đối với tổ chức, cá nhân cung cấp DVPTBH để bảo đảm tính chuyên nghiệp và năng lực cung ứng dịch vụ. Tuy nhiên, khung pháp lý hiện nay vẫn chưa quy định đầy đủ về quan hệ pháp lý ba bên giữa DNBH - tổ chức cung cấp DVPTBH - khách hàng, thiếu cơ chế kiểm soát chất lượng dịch vụ và chưa làm rõ trách nhiệm liên đới khi phát sinh sai sót, cụ thể:

Một là, bất cập trong quy định về kiểm soát chất lượng dịch vụ.

DNBH có nghĩa vụ cung cấp dịch vụ bảo hiểm có chất lượng cho khách hàng, việc thuê ngoài DVPTBH không làm thay đổi nghĩa vụ này. Tuy nhiên, cơ chế kiểm soát chất lượng dịch vụ do bên ngoài cung cấp như thế nào để bảo đảm quyền lợi khách hàng vẫn chưa được quy định cụ thể. Theo Điều 90 Luật KDBH hiện hành quy định về hoạt động thuê ngoài đối với DVPTBH của DNBH vẫn bộc lộ một số hạn chế như sau: (i) Điểm a, b khoản 2 Điều 90 yêu cầu DNBH khi thuê ngoài phải xây dựng quy chế quản lý hoạt động thuê ngoài và thiết lập quy trình thuê ngoài. Tuy nhiên, hệ thống văn bản pháp luật hiện hành không hướng dẫn khung quy chế cơ bản cần có, dẫn đến việc

các DNBH tự triển khai có thể thiếu thống nhất và không bảo đảm tiêu chuẩn chất lượng tối thiểu; (ii) Điểm đ khoản 2 Điều 90 quy định DNBH có nghĩa vụ kiểm tra, giám sát bên cung cấp dịch vụ thuê ngoài trong quá trình thực hiện hợp đồng. Quy định này chủ yếu bảo vệ lợi ích của DNBH, trong khi các DVPTBH thuê ngoài như giám định tổn thất hay hỗ trợ bồi thường, nhằm trực tiếp phục vụ quyền lợi khách hàng. Việc chỉ yêu cầu DNBH giám sát mà không quy định tiêu chuẩn cụ thể hoặc cơ chế bảo vệ khách hàng khiến quy định chưa bảo đảm mục tiêu tối thượng là bảo vệ người tham gia bảo hiểm.

Ngược lại, các thị trường phát triển như Singapore và Úc... quy định rõ ràng trách nhiệm của hội đồng quản trị, yêu cầu thẩm định nhà cung cấp, áp dụng khung quản lý rủi ro, và ký kết thỏa thuận thuê ngoài bằng văn bản với các điều khoản tối thiểu về bảo mật, kiểm toán và trách nhiệm pháp lý: Ở Singapore, một DNBH phải áp dụng một khung quản lý rủi ro lành mạnh và linh hoạt cho các thỏa thuận thuê ngoài của mình, tiến hành thẩm định đối với các nhà cung cấp dịch vụ và thực hiện các quy trình và kiểm soát nội bộ hợp lý để đánh giá và quản lý rủi ro[8]; hay ở Úc, nếu một DNBH thuê ngoài bất kỳ hoạt động kinh doanh trọng yếu nào, DNBH đó phải thực hiện một chính sách bằng văn bản, được hội đồng quản trị phê duyệt, để giám sát và quản lý thỏa thuận thuê ngoài[9].

Hai là, nguy cơ xung đột lợi ích tiềm ẩn.

Việc thuê ngoài DVPTBH giúp giảm rủi ro xung đột lợi ích so với khi DNBH tự thực hiện toàn bộ các hoạt động phụ trợ bảo hiểm. Tuy nhiên, nguy cơ này vẫn tiềm ẩn nếu DNBH có mối quan hệ quá chặt chẽ hoặc phụ thuộc vào một nhà cung cấp dịch vụ cụ thể, ảnh hưởng đến tính khách quan và trung thực của dịch vụ, đặc biệt là trong giám định tổn thất bảo hiểm. Hiện nay, Luật KDBH chưa quy định cơ chế phòng ngừa xung đột lợi ích giữa DNBH và các tổ chức, cá nhân cung cấp DVPTBH thuê ngoài, điều này có thể dẫn đến kết quả giám định bị thiên lệch, ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi hợp pháp của người tham gia bảo hiểm và khả năng bồi thường đầy đủ, công bằng.

Như vậy, về nguy cơ xung đột lợi ích, pháp luật Việt Nam chưa có cơ chế phòng ngừa hiệu quả, đặc biệt trong các dịch vụ nhạy cảm như tư vấn hoặc giám định. Trong khi đó, nhiều quốc gia trên thế giới như New Zealand cấm các ưu đãi bán hàng dựa trên khối lượng hoặc giá trị nhằm giảm xung đột trong môi giới bảo hiểm, còn Singapore xếp các chức năng quản lý rủi ro, kiểm soát nội bộ, kế toán và định phí vào nhóm “trọng yếu”, yêu cầu giám sát cao nhất để hạn chế xung đột lợi ích[10].

Ba là, vấn đề bảo vệ thông tin khách hàng.

Khi DNBH chia sẻ thông tin khách hàng cho bên thứ ba cung cấp DVPTBH, việc bảo vệ thông tin cá nhân phải tuân thủ các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản pháp luật liên quan. Tuy nhiên, việc kiểm soát và bảo mật thông tin bởi

bên thứ ba vẫn là thách thức lớn, vì pháp luật hiện hành còn có một số điểm chưa hoàn thiện:

(i) Luật KDBH chưa quy định cụ thể trách nhiệm của DNBH trong việc bảo vệ thông tin khách hàng khi thuê ngoài DVPTBH, chỉ đề cập một điểm nhỏ tại điểm e khoản 2 Điều 90 về nghĩa vụ DNBH đối với hoạt động thuê ngoài. Quy định trên khá lỏng lẻo hơn so với nhiều quốc gia trên thế giới, ví dụ tại Singapore, toàn bộ trách nhiệm chủ động của DNBH trong việc bảo đảm tính bảo mật và an ninh của thông tin khách hàng khi thuê ngoài dịch vụ (*DNBH phải tự đánh giá và bảo đảm các chính sách, quy trình, biện pháp kiểm soát của nhà cung cấp đủ để bảo vệ thông tin khách hàng; hợp đồng thuê ngoài phải nêu rõ trách nhiệm của các bên, bao gồm việc xác định bên chịu trách nhiệm pháp lý khi xảy ra vi phạm bảo mật...*)[11].

(ii) Chế tài xử lý vi phạm đối với DNBH khi không bảo đảm bí mật thông tin khách hàng chưa được quy định. Trong khi đó, quy định tại khoản 1 Điều 27 Nghị định số 174/2024/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung bởi Điều 5 Nghị định số 78/2026/NĐ-CP)[12] chỉ áp dụng xử phạt vi phạm hành chính đối với tổ chức, cá nhân cung cấp DVPTBH không giữ bí mật thông tin khách hàng, với mức phạt từ 20 - 40 triệu đồng, không áp dụng cho DNBH vi phạm nghĩa vụ bảo mật theo điểm e khoản 2 Điều 90 Luật KDBH hiện hành.

Qua đó cho thấy, việc thiếu quy định rõ ràng về trách nhiệm và chế tài đối với DNBH tạo ra rủi ro pháp lý, tiềm ẩn nguy cơ xâm phạm quyền lợi thông tin của người tham gia bảo hiểm, ảnh hưởng trực tiếp đến độ tin cậy và uy tín của DNBH trên thị trường. Những bất cập này được Hiệp hội các Cơ quan giám sát bảo hiểm quốc tế (International Association of Insurance Supervisors – IAIS) nhấn mạnh trong “các nguyên tắc cốt lõi về bảo hiểm”: (i) *Giám sát và chính sách thuê ngoài*: Hội đồng quản trị và Ban điều hành cấp cao chịu trách nhiệm giám sát hoạt động thuê ngoài, bao gồm đánh giá rủi ro, năng lực, khả năng tuân thủ pháp luật của nhà cung cấp, và lập chính sách nội bộ phù hợp (ICP 8.8.4-8.8.5); (ii) *Bảo vệ quyền lợi khách hàng và hạn chế rủi ro*: Việc thuê ngoài không được làm tăng rủi ro trọng yếu hoặc ảnh hưởng đến khả năng DNBH đáp ứng các nghĩa vụ pháp lý và quản lý, đồng thời bảo đảm thông tin khách hàng được bảo mật và chỉ sử dụng cho mục đích hợp đồng[13].

4. Một số giải pháp hoàn thiện pháp luật về dịch vụ phụ trợ bảo hiểm của doanh nghiệp bảo hiểm tại Việt Nam

4.1. Hoàn thiện quy định về việc cung cấp dịch vụ phụ trợ bảo hiểm của doanh nghiệp bảo hiểm

Thứ nhất, hoàn thiện quy định về trách nhiệm của DNBH khi cung cấp DVPTBH.

Trong bối cảnh DVPTBH được chuyển từ cơ chế quản lý tiền kiểm sang hậu kiểm, pháp luật cần tiếp tục hoàn thiện quy định về bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp

theo hướng xem đây là một công cụ quản lý rủi ro bắt buộc và là thiết chế bảo vệ khách hàng trên thị trường bảo hiểm:

Một là, cần ban hành quy định hướng dẫn chi tiết khoản 4 Điều 142 Luật KDBH hiện hành theo hướng phân loại bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp tương ứng với từng loại hình DVPTBH. Đối với mỗi loại hình dịch vụ như tư vấn bảo hiểm, giám định tổn thất bảo hiểm, đánh giá rủi ro hoặc hỗ trợ giải quyết bồi thường bảo hiểm, pháp luật cần xác định cụ thể mức trách nhiệm bảo hiểm tối thiểu, phạm vi trách nhiệm bảo hiểm bắt buộc, các rủi ro nghề nghiệp phải được bảo hiểm và các trường hợp không được phép loại trừ trách nhiệm bảo hiểm. Việc quy định cụ thể các nội dung này sẽ tạo cơ sở pháp lý thống nhất cho hoạt động áp dụng pháp luật, đồng thời nâng cao khả năng bảo vệ khách hàng khi phát sinh thiệt hại nghề nghiệp. Bên cạnh đó, cần quy định rõ bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp là điều kiện bắt buộc phải được duy trì trong toàn bộ quá trình hoạt động cung cấp DVPTBH. Trường hợp tổ chức, cá nhân cung cấp DVPTBH không duy trì hiệu lực hợp đồng bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp thì không được tiếp tục hoạt động cho đến khi hoàn thành nghĩa vụ theo quy định pháp luật. Cơ chế này vừa bảo đảm tính thống nhất với mô hình quản lý hậu kiểm, vừa góp phần tăng cường trách nhiệm nghề nghiệp và hạn chế rủi ro đối với thị trường bảo hiểm. Đồng thời, cần thiết lập cơ chế giám sát thường xuyên đối với việc thực hiện nghĩa vụ bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp thông qua chế độ báo cáo định kỳ, cơ chế hậu kiểm và nghĩa vụ cung cấp thông tin cho cơ quan quản lý nhà nước. Các tổ chức, cá nhân cung cấp DVPTBH phải có trách nhiệm chứng minh việc duy trì hiệu lực của hợp đồng bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp trong suốt quá trình hoạt động.

Hai là, pháp luật cần khẳng định rõ nguyên tắc: việc tham gia bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp không làm loại trừ hoặc giới hạn trách nhiệm dân sự trực tiếp của tổ chức, cá nhân cung cấp DVPTBH đối với khách hàng. Trong trường hợp thiệt hại thực tế vượt quá phạm vi trách nhiệm bảo hiểm hoặc thuộc trường hợp loại trừ bảo hiểm, chủ thể vi phạm vẫn phải tiếp tục thực hiện đầy đủ nghĩa vụ bồi thường theo quy định của pháp luật dân sự và pháp luật KDBH. Bên cạnh đó, cần tiếp tục hoàn thiện cơ chế chế tài đối với hành vi không tham gia hoặc không duy trì bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp. Hiện nay, Điều 22 Nghị định số 174/2024/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung một số điều bởi Nghị định số 78/2026/NĐ-CP) quy định phạt tiền từ 10 triệu đồng đến 30 triệu đồng đối với cá nhân cung cấp dịch vụ tư vấn không mua bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp và từ 30 triệu đồng đến 50 triệu đồng đối với tổ chức cung cấp DVPTBH không mua bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp phù hợp với từng loại hình dịch vụ. Tuy nhiên, so với mức độ rủi ro nghề nghiệp và thiệt hại có thể phát sinh từ hoạt động tư vấn bảo hiểm, tính toán bảo hiểm, giám định tổn thất hoặc hỗ trợ giải quyết bồi thường bảo hiểm, mức xử phạt này vẫn còn thấp, chưa bảo đảm tính răn đe và chưa tương xứng với hậu quả

pháp lý thực tế. Bên cạnh đó, chế tài hiện hành chủ yếu dừng ở xử phạt tiền mà chưa gắn với các biện pháp hạn chế hoạt động nghề nghiệp. Điều này dẫn đến nguy cơ một số chủ thể chấp nhận bị xử phạt thay vì thực hiện đầy đủ nghĩa vụ mua và duy trì bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp. Do đó, pháp luật cần bổ sung các chế tài nghiêm khắc hơn theo hướng kết hợp giữa chế tài tài chính và chế tài nghề nghiệp. Điều này không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật mà còn bảo đảm sự phát triển an toàn, minh bạch và bền vững của thị trường DVPTBH trong bối cảnh hội nhập và chuyển đổi số hiện nay.

Thứ hai, thiết lập cơ sở pháp lý và cơ chế thành lập tổ chức xã hội - nghề nghiệp trong lĩnh vực DVPTBH.

Cơ quan quản lý chung về hoạt động KDBH là Bộ Tài chính cần ban hành văn bản hướng dẫn cụ thể về trình tự, thủ tục, tiêu chí thành lập tổ chức xã hội - nghề nghiệp trong lĩnh vực DVPTBH, tương tự như mô hình của Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam, và sớm đẩy nhanh thành lập tổ chức xã hội - nghề nghiệp DVPTBH. Khuyến khích thành lập các hiệp hội chuyên ngành độc lập như: *Hiệp hội chuyên gia định phí bảo hiểm; Hiệp hội giám định viên tổn thất và đánh giá rủi ro; Hiệp hội tư vấn pháp lý bảo hiểm; Hiệp hội đại lý DVPTBH*. Các tổ chức này phải có tư cách pháp nhân, được Bộ Nội vụ công nhận, hoạt động theo quy chế do Bộ Tài chính phê duyệt và chịu sự giám sát của cơ quan quản lý chuyên ngành. Việc thành lập tổ chức này cũng được nhiều quốc gia trên thế giới triển khai, ví dụ ở Mỹ, các tổ chức hoạt động trong lĩnh vực phụ trợ bảo hiểm được thành lập thành các liên đoàn hay hiệp hội độc lập, thực hiện các chức năng riêng[14].

Trong thời gian chờ thành lập một tổ chức xã hội - nghề nghiệp về DVPTBH thì cần giao thẩm quyền tạm thời cho Bộ Tài chính ban hành quy tắc đạo đức nghề nghiệp. Trong thời gian này, các tổ chức, cá nhân cung cấp DVPTBH có nghĩa vụ tuân thủ Quy tắc đạo đức nghề nghiệp cơ bản trong hoạt động phụ trợ bảo hiểm do Bộ Tài chính ban hành.

4.2. Hoàn thiện quy định về dịch vụ phụ trợ bảo hiểm thuê ngoài của doanh nghiệp bảo hiểm

Một là, quy định chi tiết về tiêu chuẩn chất lượng và cơ chế kiểm soát DVPTBH thuê ngoài của DNBH.

Luật KDBH hiện hành cần quy định cụ thể các tiêu chuẩn chất lượng đối với từng loại hình DVPTBH khi DNBH thuê ngoài, vì vậy DNBH sẽ tuân thủ theo khung khổ về dịch vụ thuê ngoài hay các hướng dẫn về hoạt động thuê ngoài: Khung khổ về dịch vụ thuê ngoài yêu cầu DNBH phải có khung khổ quản lý rủi ro hiệu quả, chịu trách nhiệm thẩm định năng lực của nhà cung cấp dịch vụ, quy trình kiểm soát nội bộ hiệu quả[15].

Đồng thời, thiết lập cơ chế giám sát hiệu quả việc tuân thủ các tiêu chuẩn này, bao gồm quyền kiểm tra của DNBH và cơ quan quản lý.

Hai là, quy định về ngăn chặn xung đột lợi ích.

Bổ sung các quy định nhằm ngăn chặn nguy cơ xung đột lợi ích giữa DNBH và các bên cung cấp DVPTBH bên ngoài, ví dụ như quy định về quyền của người tham gia bảo hiểm được biết về đơn vị giám định tổn thất bảo hiểm đôi khi DNBH thuê ngoài đối với trường hợp hợp đồng bảo hiểm của mình...

Ba là, bổ sung quy định về bảo vệ thông tin khách hàng.

Bổ sung các điều khoản quy định rõ trách nhiệm của DNBH trong việc bảo đảm bên thứ ba cung cấp DVPTBH tuân thủ các quy định về bảo vệ thông tin cá nhân và bảo mật dữ liệu của khách hàng. Có thể tham chiếu đến các quy định tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân. Bổ sung thêm trong Nghị định số 174/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung một số điều bởi Nghị định số 78/2026/NĐ-CP) hình thức xử phạt vi phạm hành chính đối với DNBH vi phạm quy định này.

5. Kết luận

Khung pháp lý về DVPTBH của DNBH giữ vai trò quan trọng trong việc bảo đảm hiệu quả hoạt động KDBH, đồng thời góp phần bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tham gia bảo hiểm. Việc hoàn thiện các quy định pháp luật về DVPTBH của DNBH không chỉ nâng cao chất lượng, tính minh bạch và mức độ chuyên nghiệp của thị trường bảo hiểm mà còn tạo cơ sở pháp lý vững chắc để DNBH tổ chức hoạt động kinh doanh an toàn, hiệu quả và bền vững. Trên cơ sở những phân tích và kiến nghị của bài viết, có thể khẳng định rằng việc tiếp tục hoàn thiện khung pháp lý về DVPTBH của DNBH là yêu cầu cấp thiết nhằm xây dựng thị trường bảo hiểm Việt Nam minh bạch, an toàn, phát triển bền vững và bảo vệ ngày càng tốt hơn quyền, lợi ích hợp pháp của các chủ thể tham gia bảo hiểm./.

[1] Nguyễn Thị Thuỷ - Phan Thị Thành Dương, *Giáo trình Pháp luật KDBH*, Nxb. Công an nhân dân, Hà Nội, năm 2024, tr. 261.

[2] Central Product Classification (CPC) version 2.1, United Nations, New York, 2015.

[3] Khoản 7 Điều 4 Luật KDBH năm 2022 (sửa đổi, bổ sung năm 2025).

[4] Nguyễn Thanh Nga, *Xây dựng chính sách của Việt Nam về dịch vụ phụ trợ bảo hiểm trong bối cảnh hội nhập*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ, năm 2019, tr. 15.

[5] Xem thêm Điều 7 Luật Đầu tư năm 2025.

[6] Gia Linh, *Thêm “cú huých” cho hệ sinh thái bảo hiểm*, <https://www.tinnhanhchungkhoan.vn/them-cu-huych-cho-he-sinh-thai-bao-hiem-post382871.html>, truy cập ngày 30/12/2025.

[7] *Mở cửa thị trường DVPTBH cần thiết phải có một tổ chức xã hội - nghề nghiệp*, https://phutrobaohiem.vn/ky-1-mo-cua-thi-truong-dich-vu-phu-tro-bao-hiem-can-thiet-phai-co-mot-to-chuc-xa-hoi-nghe-nghiep?fbclid=IwAR3-uPS1pp0V50J7q_iLMdg6l42iFEfBBCV-dY7fjeV4bfVLGis21jYJt6U, truy cập ngày 18/10/2025.

[8] Norton Rose Fulbright, *Insurance regulation in Asia Pacific 2024*, tr. 38.

[9] Norton Rose Fulbright, *sđđ*, tr. 7.

[10] Norton Rose Fulbright, *sđđ*, tr. 32.

[11] Monetary Authority of Singapore, *Guidelines on outsourcing*, 2018, tr. 19.

[12] Nghị định số 78/2026/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 174/2024/NĐ-CP ngày 30/12/2024 của Chính phủ quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực kinh doanh bảo hiểm.

[13] IAIS, *Insurance core principles and common framework for the supervision of internationally active insurance groups*, 2024.

[14] Kim Lan, *Liệu có cần Hiệp hội phụ trợ bảo hiểm?*, <https://www.tinnhanhchungkhoan.vn/lieu-co-can-hiep-hoi-phu-tro-bao-hiem-post218025.html>, truy cập ngày 15/10/2025.

[15] *Kinh nghiệm quốc tế về quản lý các hoạt động phụ trợ bảo hiểm*, <https://tapchikinhhtetaichinh.vn/kinh-nghiem-quoc-te-ve-quan-ly-cac-hoat-dong-phu-tro-bao-hiem.html>, truy cập ngày 18/10/2025.