

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT
NAM**

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số /2018/QĐ-TTg

Hà Nội, ngày tháng năm 2019

DỰ THẢO

QUYẾT ĐỊNH

Sửa đổi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015 về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 17 tháng 11 năm 2010;

Căn cứ Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Công Thương;

Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định sửa đổi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015 về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

Điều 1.

Bãi bỏ Khoản 3 Điều 2 “Bổ sung số thứ tự 11: Bảo hiểm nhân thọ” của Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ.

Điều 2.

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày tháng năm 2019.

Điều 3.

Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Tổng bí thư;
- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của QH;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Ủy ban giám sát tài chính quốc gia;
- Bộ Tài chính;
- Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- VPCP: BTCN, TBNC, các PCN, BNC, Website Chính phủ, Người phát ngôn của Thủ tướng Chính phủ, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc; Công báo;
- Lưu: VT, KTTT (5b).

THỦ TƯỚNG

Nguyễn Xuân Phúc

Số: /TTr-BCT

DỰ THẢO

*Hà Nội, ngày tháng năm 2019***TỜ TRÌNH**

Dự thảo Quyết định sửa đổi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015 sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 của Thủ tướng Chính phủ về Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Kính gửi: Thủ tướng Chính phủ.

Thực hiện quy định của Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015, Bộ Công Thương đã chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức có liên quan nghiên cứu, xây dựng dự thảo Quyết định sửa đổi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015 sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 của Thủ tướng Chính phủ về Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung. Đến nay, dự thảo Quyết định đã hoàn thiện. Bộ Công Thương xin kính trình Thủ tướng Chính phủ như sau:

I. SỰ CẦN THIẾT PHẢI BAN HÀNH QUYẾT ĐỊNH

Ngày 17 tháng 11 năm 2010, Quốc hội khóa XII, kỳ họp thứ 8, thông qua Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 59/2010/QH12 (sau đây gọi là Luật BVNTD) và có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2011.

Ngày 27 tháng 10 năm 2011, Chính phủ ban hành Nghị định số 99/2011/NĐ-CP (Nghị định 99) của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật BVNTD.

Nhằm thực hiện một số nội dung của Luật BVNTD và Nghị định 99 nêu trên, Thủ tướng Chính phủ đã ký ban hành Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 (Quyết định số 02); Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015 sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (Quyết định số 35). Theo đó, Thủ tướng Chính phủ quyết định hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (HDM/ĐKGDC) lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ phải đăng ký với cơ quan nhà nước có thẩm quyền trước khi áp dụng.

Qua hơn 3 năm thực hiện, Bộ Công Thương đã tiến hành tổng kết công tác thi hành Quyết định số 35 đối với lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ và nhận thấy có thể xem xét loại bỏ việc đăng ký HDM/ĐKGDC đối với lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ vì những lý do sau:

Một là, sau khi Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định 35, cơ quan chức năng đã ban hành bổ sung mới các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ, theo đó các văn bản mới này đã cụ thể hóa các quy định về nguyên tắc trong khai thác bảo hiểm nhân thọ; yêu cầu đối với quy tắc, điều khoản; biểu phí sản phẩm bảo hiểm, tài liệu giới thiệu sản phẩm, tài liệu minh họa bán hàng; trách nhiệm công bố thông tin... điều chỉnh mối quan hệ giữa doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ và người tiêu dùng, trong đó hướng đến bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.

Hai là, bản thân các doanh nghiệp bảo hiểm cũng đã chủ động xây dựng nhiều quy trình, quy định nội bộ nhằm quản lý, điều hành và hướng tới quan tâm bảo vệ quyền lợi khách hàng.

Ba là, quá trình thẩm định và xử lý các hồ sơ đăng ký HDM/ĐKGDC trong 03 năm qua, Bộ Công Thương đã tiến hành rà soát, tổng hợp những nội dung chưa phù hợp và đưa ra hướng khuyến nghị hoàn thiện đối với những nội dung này. Đến nay 18 doanh nghiệp bảo hiểm có cung cấp dịch vụ bảo hiểm nhân thọ đang hoạt động trên thị trường đều đã đăng ký HDM/ĐKGDC, đã tiếp thu những ý kiến thẩm định và được Bộ Công Thương chấp thuận HDM/ĐKGDC.

Bốn là, tranh chấp giữa người tiêu dùng và doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ phát sinh do HDM/ĐKGDC trong lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ trong 03 năm qua được phản ánh lên Bộ Công Thương và Bộ Tài chính không đáng kể, chủ yếu các tranh chấp phát sinh từ lĩnh vực bảo hiểm phi nhân thọ hoặc bảo hiểm sức khỏe, bảo hiểm y tế.

Năm là, việc tập trung đầu mối kiểm soát sản phẩm bảo hiểm nhân thọ tại một cơ quan là phù hợp với thực tiễn kinh nghiệm quốc tế.

Cụ thể được đánh giá trong Báo cáo tổng kết thi hành Quyết định 35 liên quan đến lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ kèm theo.

II. QUAN ĐIỂM CHỈ ĐẠO XÂY DỰNG DỰ THẢO QUYẾT ĐỊNH

Trong quá trình xây dựng dự thảo Quyết định sửa đổi Quyết định 35 liên quan đến lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ, Bộ Công Thương và cơ quan, tổ chức liên quan luôn quán triệt quan điểm chỉ đạo sau:

- Tiếp tục thực hiện chủ trương cải cách thủ tục hành chính của Chính phủ thông qua việc cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính.

- Tăng cường tính tự chủ, tự chịu trách nhiệm của doanh nghiệp.
- Bảo đảm chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công Thương trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Bộ Tài chính trong việc quản lý chuyên ngành.
- Tăng cường công tác hậu kiểm thông qua các hoạt động giám sát thi hành pháp luật, thanh kiểm tra xử lý vi phạm để đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng.

III. QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG DỰ THẢO QUYẾT ĐỊNH

Quá trình xây dựng dự thảo Quyết định, Bộ Công Thương tuân thủ đúng quy định tại Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015. Cụ thể: (i) tổ chức lấy ý kiến các Bộ, ngành, tổ chức liên quan; (ii) tổ chức Tọa đàm với 18 doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ đang hoạt động trên thị trường; (iii) đăng tải công khai trên website của Bộ Công Thương, website website của Cục Cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng để tạo điều kiện cho mọi tầng lớp nhân dân và toàn xã hội đóng góp ý kiến.

Ngày ... tháng ... năm 2019, Bộ Tư pháp đã có Báo cáo thẩm định số .../BC-BTP về việc thẩm định dự thảo Quyết định theo đúng quy định của Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

Trên cơ sở ý kiến góp ý của các Bộ, ngành, tổ chức, cá nhân và ý kiến thẩm định của Bộ Tư pháp, Bộ Công Thương đã tiếp thu, chỉnh sửa và hoàn thiện Dự thảo Quyết định trình Thủ tướng Chính phủ xem xét, ký ban hành.

IV. NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA DỰ THẢO QUYẾT ĐỊNH

1. Bố cục của dự thảo Quyết định

Dự thảo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ gồm 3 Điều, cụ thể như sau:

- Điều 1 quy định loại bỏ lĩnh vực “Bảo hiểm nhân thọ” ra khỏi Danh mục phải đăng ký HDM/ĐKGDC theo Quyết định số 35.
- Điều 2 quy định hiệu lực thi hành của Quyết định.
- Điều 3 quy định về tổ chức thực hiện Quyết định.

2. Những nội dung cơ bản của dự thảo Quyết định

Dự thảo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ có những nội dung cơ bản sau đây:

- ***Về phạm vi điều chỉnh:*** Phạm vi điều chỉnh của Dự thảo Quyết định là hoạt động đăng ký HDM/ĐKGDC thuộc Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Nghị định số

99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- **Về đối tượng áp dụng:** Dự thảo Quyết định là văn bản sửa đổi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg nên đối tượng điều chỉnh của Dự thảo Quyết định tương tự như đối tượng điều chỉnh của Quyết định số 35. Cụ thể, đối tượng chịu sự điều chỉnh trực tiếp chính của hoạt động đăng ký HDM/ĐKGDC là bên có nghĩa vụ thực hiện việc đăng ký (tổ chức, cá nhân kinh doanh) và cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký (cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Trung ương và địa phương).

- **Về lĩnh vực được loại bỏ:** Dự thảo Quyết định sửa đổi Quyết định số 35 theo hướng loại bỏ lĩnh vực “Bảo hiểm nhân thọ”.

V. Ý KIẾN CỦA CÁC BỘ, NGÀNH, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN CÓ LIÊN QUAN VÀ Ý KIẾN THẨM ĐỊNH CỦA BỘ TƯ PHÁP

1. Ý kiến của các Bộ, ngành và các tổ chức, cá nhân có liên quan

...

2. Ý kiến thẩm định của Bộ Tư pháp

...

IV. KIẾN NGHỊ

Trên cơ sở các nội dung báo cáo trên, Bộ Công Thương kiến nghị Thủ tướng Chính phủ:

1. Đồng ý với đề xuất của Bộ Công Thương, xem xét loại bỏ lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ ra khỏi Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký HDM/ĐKGDC.

2. Giao Bộ Tài chính có văn bản yêu cầu các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ khi sử dụng HDM/ĐKGDC (kể cả sản phẩm đã được phê chuẩn nhưng có thay đổi về nội dung HDM/ĐKGDC) phải nghiêm túc tuân thủ các quy định pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn có liên quan của pháp luật chuyên ngành, đồng thời chấp hành nghiêm việc công bố công khai trên trang website của doanh nghiệp làm cơ sở cho người tiêu dùng tham khảo và tạo điều kiện cho các cơ quan liên quan dễ dàng tiếp cận và kiểm soát.

3. Giao Bộ Công Thương tăng cường công tác tuyên truyền phổ biến pháp luật, nâng cao nhận thức cho người tiêu dùng và các doanh nghiệp nói chung, các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ nói riêng về quyền và nghĩa vụ của các bên theo pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Bộ Công Thương và Bộ Tài chính theo chức năng, nhiệm vụ của mình có trách nhiệm thường xuyên giám sát, thanh kiểm tra và xử lý nghiêm các vi phạm theo các quy định hiện hành.

Bộ Công Thương xin gửi kèm theo Tờ trình này các tài liệu sau:

1. Dự thảo Quyết định.

2. Báo cáo kết quả công tác thực thi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg liên quan đến lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ và các Phụ lục.

3. Bảng tổng hợp ý kiến đóng góp của các Bộ, ngành, cơ quan, tổ chức; bản sao ý kiến của Bộ, ngành, cơ quan, tổ chức; báo cáo giải trình của Bộ Công Thương đối với các ý kiến.

4. Văn bản thẩm định của Bộ Tư pháp và Báo cáo tiếp thu, giải trình ý kiến thẩm định của Bộ Tư pháp.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- VPCP (Vụ PL, Vụ KTTH);
- VPQH (Vụ KH, CN&MT);
- Lưu: VT, PC, CT.

BỘ TRƯỞNG

Trần Tuấn Anh

BÁO CÁO
RÀ SOÁT, ĐÁNH GIÁ THỰC TIỄN TRIỂN KHAI
QUYẾT ĐỊNH SỐ 35/2015/QĐ-TTg CỦA THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ
VỀ LĨNH VỰC BẢO HIỂM NHÂN THỌ

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (Luật số 59/2010/QH12, sau đây gọi là Luật) được Quốc hội khóa XII, kỳ họp thứ 8, thông qua ngày 17 tháng 11 năm 2010 và có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2011. Nhằm hướng dẫn chi tiết một số nội dung của Luật, Thủ tướng Chính phủ đã ký ban hành Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 (Quyết định số 02); Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015 sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (Quyết định số 35); và Quyết định số 38/2018/QĐ-TTg ngày 05 tháng 9 năm 2018 sửa đổi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg (Quyết định số 38). Trong đó, Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg đã bổ sung một số nhóm hàng hóa, dịch vụ vào danh mục phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (sau đây gọi tắt là “HĐTM, ĐKGDC”).

Liên quan đến nhóm dịch vụ bảo hiểm nhân thọ được quy định tại Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg, sau hơn 3 năm triển khai, Bộ Công Thương báo cáo kết quả rà soát, đánh giá thực tiễn như sau:

I. VỀ QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT

1. Quy định pháp luật đối với kiểm soát lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ

1.1. Trước năm 2015, hoạt động cung cấp dịch vụ bảo hiểm nhân thọ của các tổ chức, cá nhân kinh doanh (sau đây được gọi chung là “doanh nghiệp”) do Bộ Tài chính là cơ quan duy nhất kiểm soát dưới góc độ lĩnh vực chuyên ngành trong quản lý nhà nước. Về khuôn khổ pháp luật chuyên ngành, Quốc hội, Chính phủ, Bộ Tài chính đã ban hành các văn bản quy định, hướng dẫn và quản lý hoạt động của các doanh nghiệp bảo hiểm, trong đó có bảo hiểm nhân thọ.

Với đặc thù là ngành kinh doanh đặc biệt - “kinh doanh rủi ro”, việc phải có một cơ chế kiểm soát chuyên biệt đối với hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ để đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng và sự bình ổn của nền kinh tế là thực sự cần thiết. Tuy nhiên, xét dưới góc độ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sau đây gọi tắt là “BVQLNTD”), trước năm 2015 Nhà nước chưa có một cơ chế kiểm soát chuyên biệt như vậy. Trong khi đó, thực tế các tranh chấp giữa người tiêu dùng và doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ thường diễn biến theo chiều hướng hầu hết rủi ro, thiệt hại thuộc về phía người tiêu dùng, và một trong những nguyên nhân xuất phát từ những điều khoản bất cân bằng, thiếu rõ ràng trong hợp đồng bảo hiểm nhân thọ.

Vì vậy, để hạn chế tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng và các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ, tạo ra sự cân bằng tương đối giữa người tiêu dùng và doanh nghiệp, tối đa hóa vai trò bảo vệ người tiêu dùng, Bộ Công Thương đã có báo cáo đánh giá thực trạng về hoạt động kinh doanh lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ đối với quyền lợi của người tiêu dùng và trình Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg, theo đó bổ sung lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ vào danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu để kiểm soát hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung theo phương thức tiền kiểm.

1.2. Từ khi Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định 35/2015/QĐ-TTg ngày 20/08/2015, Chính phủ và Bộ Tài chính đã ban hành thêm một số văn bản quy phạm pháp luật mới, cụ thể:

- Nghị định số 73/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Kinh doanh bảo hiểm và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Kinh doanh bảo hiểm.

- Thông tư 50/2017/TT-BTC ngày 15 tháng 5 năm 2017 của Bộ Tài chính hướng dẫn thi hành Nghị định số 73/2016/NĐ-CP.

- Thông tư số 52/2016/TT-BTC của Bộ Tài Chính ngày 21/03/2016 hướng dẫn triển khai sản phẩm bảo hiểm liên kết chung.

Các văn bản mới này đã cụ thể hóa các quy định về nguyên tắc trong khai thác bảo hiểm nhân thọ; yêu cầu đối với quy tắc, điều khoản; biểu phí sản phẩm bảo hiểm, tài liệu giới thiệu sản phẩm, tài liệu minh họa bán hàng; trách nhiệm công bố thông tin... điều chỉnh mối quan hệ giữa doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ và người tiêu dùng, trong đó hướng đến bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng (*Rà soát các quy định cụ thể theo Phụ lục 1 đính kèm*).

1.3. Ngoài ra, Bộ Luật Dân sự năm 2015 với tư cách là luật chung điều chỉnh quan hệ pháp luật trong lĩnh vực tư, làm nền tảng cho việc quy định cụ thể trong các văn bản pháp luật chuyên ngành. Cụ thể:

- Khoản 1, Điều 387 về thông tin trong giao kết hợp đồng quy định: “Trường hợp một bên có thông tin ảnh hưởng đến việc chấp nhận giao kết hợp đồng với bên kia thì phải thông báo cho bên kia biết”.

- Khoản 1, Điều 405 và Khoản 2, Điều 406 quy định HĐM/ĐKGDC phải được công khai để bên xác lập giao dịch biết hoặc phải biết về nội dung của hợp đồng hoặc điều kiện của giao dịch. Trình tự, thể thức công khai thực hiện theo quy định của pháp luật. Việc đăng ký được áp dụng khi pháp luật có quy định.

Như vậy, về cơ bản, đến thời điểm này, khuôn khổ pháp lý quản lý lĩnh vực này đã tương đối đầy đủ, rõ ràng, minh bạch, ràng buộc trách nhiệm của các bên và hướng tới đảm bảo tuân thủ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cũng như pháp luật chuyên ngành.

2. Quy định pháp luật về hậu kiểm lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ

Việc hậu kiểm theo quy định pháp luật là chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và trách nhiệm của cả Bộ Công Thương và Bộ Tài chính.

2.1 Đối với Bộ Công Thương:

- Bộ Công Thương là cơ quan được Chính phủ giao chủ trì công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Theo đó, Bộ Công Thương và các Sở Công Thương có thẩm quyền giám sát, kiểm tra, thanh tra và xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa và dịch vụ theo quy định tại các Nghị định số 185/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Nghị định số 124/2015/NĐ-CP ngày 19 tháng 11 năm 2015 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Trong quá trình giám sát, kiểm tra, thanh tra, nếu phát hiện các vi phạm thuộc chức năng quản lý của cơ quan liên quan, Bộ Công Thương và Sở Công Thương chuyển cơ quan liên quan xử lý theo thẩm quyền.

- Tuy nhiên, việc thực hiện phương thức hậu kiểm trên thực tế có một số bất cập về nguồn nhân lực, thẩm quyền và biện pháp khắc phục theo quy định pháp luật. Về nguồn nhân lực, Bộ Công Thương và các Sở Công Thương có thể khắc phục được, nhưng về thẩm quyền và biện pháp khắc phục vi phạm thì còn nhiều hạn chế. Ví dụ:

+ Hành vi vi phạm về hợp đồng giao kết với người tiêu dùng (Điều 67, Nghị định 185/2013/NĐ-CP) và hành vi vi phạm về hình thức hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (Điều 69, Nghị định 185/2013/NĐ-CP). Ngoài việc xử phạt hành chính, biện pháp khắc phục chỉ là buộc sửa đổi lại hợp đồng đã giao kết theo đúng quy định.

+ Hành vi vi phạm về thực hiện hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (Điều 70, Nghị định 185/2013/NĐ-CP), chỉ quy định phạt hành chính mà không có biện pháp khắc phục, trong khi hành vi vi phạm về thực hiện hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đã gây ra những thiệt hại cho người tiêu dùng. Để bồi thường thiệt hại người tiêu dùng phải chứng minh thiệt hại và phải áp dụng biện pháp trọng tài hoặc tòa án để giải quyết.

+ Hành vi vi phạm về giao kết hợp đồng, điều kiện giao dịch chung với người tiêu dùng có điều khoản không có hiệu lực (Điều 71, Nghị định 185/2013/NĐ-CP): ngoài xử phạt vi phạm hành chính, biện pháp bổ sung là buộc nộp lại số lợi bất hợp pháp có được do thực hiện hành vi vi phạm quy định. Việc xác định số lợi bất hợp pháp cần phải thực hiện theo quy trình, thủ tục tốn nhiều thời gian.

2.2 Đối với Bộ Tài chính:

Bộ Tài chính là cơ quan được Chính phủ giao chủ trì quản lý Nhà nước về lĩnh vực bảo hiểm, trong đó có nhóm bảo hiểm nhân thọ. Theo đó, Bộ Tài chính (cụ thể là Cục Giám sát bảo hiểm) có thẩm quyền giám sát, kiểm tra, thanh tra việc thực hiện các chế định của các doanh nghiệp và xử lý các hành vi vi phạm pháp luật theo Nghị định số 48/2018/NĐ-CP ngày 21 tháng 3 năm 2018 sửa đổi, bổ sung một số Điều của Nghị định số 98/2013/NĐ-CP ngày 28 tháng 8 năm 2013 của Chính phủ quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực kinh doanh bảo hiểm, kinh doanh xổ số.

II. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC KIỂM SOÁT

1. Về thực hiện thủ tục hành chính

Thực hiện thủ tục hành chính đăng ký HĐTM, ĐKGDC đối với lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ tại Bộ Công Thương được chia làm hai giai đoạn.

1.1 Giai đoạn trước khi có Quy chế phối hợp giữa Bộ Công Thương và Bộ Tài chính

- Về thủ tục hành chính:

Để hạn chế tối đa phiền hà cho doanh nghiệp, Bộ Công Thương đã triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 đối với quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ đăng ký HDTM, ĐKGDC. Doanh nghiệp có thể gửi hồ sơ qua thư điện tử hoặc bưu điện mà không cần phải đến nộp trực tiếp tại Bộ Công Thương. Việc này đã góp phần minh bạch hóa quy trình, hạn chế đến mức tối đa phiền hà và chi phí, thời gian cho các doanh nghiệp.

Các doanh nghiệp được miễn phí khi đăng ký HDTM/ĐKGDC tại Bộ Công Thương, không phát sinh chi phí tuân thủ thủ tục hành chính. Các chi phí mà doanh nghiệp có thể phát sinh là chi phí chỉnh sửa, in ấn HDTM/ĐKGDC trong trường hợp chưa được Bộ Công Thương chấp thuận đăng ký, phải chỉnh sửa, nộp lại thủ tục hành chính. Đây thực chất là chi phí tuân thủ quy định pháp luật do trong HDTM/ĐKGDC của các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ còn tồn tại các nội dung chưa tuân thủ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Về thời gian kiểm soát và kết quả xử lý hồ sơ:

Thời gian đăng ký HDTM, ĐKGDC theo quy định tại khoản 1, Điều 14 Nghị định 99/2011/NĐ-CP là trong thời hạn 20 ngày làm việc. Thực tế xử lý hồ sơ cho thấy, 100% hồ sơ đều được trả kết quả đúng thời hạn luật định. Thậm chí, nhiều hồ sơ đăng ký lại (nội dung thay đổi ít) đều được xử lý và trả kết quả trong thời gian sớm nhất để tạo điều kiện cho hoạt động kinh doanh bình thường và liên tục của doanh nghiệp.

- Về công khai, minh bạch kết quả xử lý hồ sơ:

Đối với các hồ sơ được chấp nhận đăng ký, bên cạnh việc phát hành thông báo cho doanh nghiệp, Bộ Công Thương còn đăng tải công khai các mẫu HDTM/ĐKGDC lên trên trang thông tin điện tử riêng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Việc làm này tạo điều kiện để các doanh nghiệp tham khảo, người tiêu dùng giám sát và tạo kênh kết nối thông tin với hoạt động của các Sở Công Thương trên cả nước.

Đối với các hồ sơ chưa tuân thủ quy định pháp luật, bên cạnh thông báo kết quả xử lý hồ sơ còn kèm theo bảng danh mục chi tiết từng nội dung chưa phù hợp quy định pháp luật kèm theo yêu cầu sửa đổi cụ thể và gợi ý hướng hoàn thiện để tạo điều kiện thuận lợi nhất cho doanh nghiệp trong việc tự hoàn thiện hồ sơ. Đây là một điểm thể hiện sự tích cực trong hoạt động của

Bộ Công Thương, có giá trị thực tiễn lớn cho doanh nghiệp, đảm bảo sự minh bạch, rõ ràng trong kết quả thực hiện thủ tục hành chính; đồng thời thể hiện sự nỗ lực của Bộ Công Thương trong việc đẩy mạnh quá trình lành mạnh hóa giao dịch giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh với người tiêu dùng thông qua việc hỗ trợ doanh nghiệp nhanh chóng hoàn thiện HĐTM, ĐKGDC.

Sau khi hoàn thiện theo hướng dẫn, các doanh nghiệp nộp lại hồ sơ theo quy trình ban đầu nên thực tế quá trình phê duyệt hồ sơ có thể bị kéo dài. Thời gian kéo dài bao gồm cả thời gian doanh nghiệp sửa chữa, bổ sung hồ sơ.

1.2 Giai đoạn sau khi có Quy chế phối hợp giữa Bộ Công Thương và Bộ Tài chính

Để tạo thuận lợi hơn nữa cho doanh nghiệp, ngày 31 tháng 3 năm 2017, Bộ Công Thương và Bộ Tài chính đã thống nhất ký kết Quy chế phối hợp số 4330/QCPH/BTC-BCT trong việc phê chuẩn sản phẩm, đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với sản phẩm bảo hiểm nhân thọ theo hướng một cửa, liên thông thủ tục hành chính giữa hai Bộ (sau đây được gọi là “Quy chế phối hợp”).

Việc thực hiện Quy chế phối hợp được đánh giá là đã mang lại nhiều lợi ích cho các doanh nghiệp bảo hiểm trong việc tuân thủ pháp luật về kinh doanh bảo hiểm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cụ thể:

Thứ nhất, cải cách về thời gian thực hiện thủ tục hành chính: Trước thời điểm ban hành Quy chế phối hợp, các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ phải thực hiện hai thủ tục hành chính độc lập tại hai cơ quan là Bộ Tài chính và Bộ Công Thương với tổng thời gian thực hiện thủ tục hành chính là 41 ngày làm việc theo quy định pháp luật (21 ngày làm việc với thủ tục phê chuẩn sản phẩm tại Bộ Tài chính và 20 ngày làm việc với thủ tục đăng ký HĐTM, ĐKGDC tại Bộ Công Thương). Tuy nhiên, theo Quy chế phối hợp giữa hai Bộ, việc phê chuẩn sản phẩm bảo hiểm (tại Bộ Tài chính) và đăng ký HĐTM, ĐKGDC (tại Bộ Công Thương) đã được rút ngắn gần 50% thời gian - chỉ còn lại 21 ngày làm việc (kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ đầy đủ, hợp lệ từ doanh nghiệp) cho cả hai thủ tục nêu trên. Kết quả này có thể được đánh giá là một bước đột phá, là hình mẫu của sự nỗ lực hợp tác giữa cơ quan nhà nước với mục tiêu duy nhất là giảm thiểu thủ tục hành chính, tạo thuận lợi cho hoạt động kinh doanh liên tục của doanh nghiệp trên cơ sở đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật.

Thứ hai, thuận lợi trong phương thức nộp hồ sơ đăng ký: Khác với phương thức nộp hồ sơ đăng ký HĐTM, ĐKGDC của các lĩnh vực khác theo pháp luật BVQLNTD như báo cáo tại mục 1.1 nêu trên, theo Quy chế phối

hợp, Bộ Tài chính là cơ quan duy nhất tiếp nhận hồ sơ xin phê chuẩn sản phẩm bảo hiểm nhân thọ từ các doanh nghiệp. Điều đó có nghĩa, doanh nghiệp chỉ phải thực hiện cả hai thủ tục nộp hồ sơ xin phê chuẩn sản phẩm bảo hiểm và đăng ký HĐTM, ĐKGDC tại một cơ quan duy nhất là Bộ Tài chính. Bộ Tài chính có trách nhiệm gửi bộ hồ sơ đầy đủ của doanh nghiệp bảo hiểm cho Bộ Công Thương để thực hiện quy trình thẩm định và đăng ký HĐTM, ĐKGDC cho doanh nghiệp. Ngoài ra, điểm tiên bộ đáng ghi nhận của Quy chế phối hợp là việc trao đổi/nộp hồ sơ của doanh nghiệp giữa hai Bộ được thực hiện hoàn toàn thông qua phương thức thư điện tử, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho các doanh nghiệp cũng như nâng cao hiệu quả trong công tác xét duyệt hồ sơ cho cả hai cơ quan.

Thứ ba, tạo thuận lợi tối đa cho doanh nghiệp về thời gian và kết quả xét duyệt hồ sơ: Theo Quy chế phối hợp, sau 3 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận hồ sơ đầy đủ từ doanh nghiệp, Bộ Tài chính gửi bộ hồ sơ của doanh nghiệp đến Bộ Công Thương để lấy ý kiến thẩm định. Sau khi có kết quả thẩm định hồ sơ theo pháp luật BVQLNTD, Bộ Công Thương sẽ gửi ý kiến trả lời cho Bộ Tài chính. Trong trường hợp cần chỉnh sửa, hoàn thiện lại bộ hồ sơ, Bộ Tài chính cũng là cơ quan duy nhất gửi văn bản yêu cầu doanh nghiệp chỉnh sửa hồ sơ để đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật. Sau khi doanh nghiệp bảo hiểm hoàn thiện và nộp lại hồ sơ xin phê chuẩn sản phẩm, trong thời hạn 21 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đủ hồ sơ hợp lệ, Bộ Tài chính có văn bản chấp thuận (sẽ bao gồm cả thông báo chấp nhận của Bộ Công Thương).

Xét dưới góc độ quản lý nhà nước, việc rút ngắn tổng thời gian xét duyệt hồ sơ ở cả hai Bộ (từ 41 ngày làm việc giảm còn 21 ngày làm việc) đồng nghĩa với việc tăng trách nhiệm của mỗi Bộ khi chỉ còn khoảng một nửa thời gian để thẩm định, xét duyệt hồ sơ. Cụ thể đối với Bộ Công Thương, số ngày xét duyệt hồ sơ giảm từ 20 ngày làm việc (khoản 1, Điều 14 Nghị định 99/2011/NĐ-CP) xuống còn 05 ngày làm việc (khoản 2, Điều 3 Quy chế phối hợp). Việc hoàn thành quá trình thẩm định cũng như xét duyệt hồ sơ đăng ký chính thức của các sản phẩm bảo hiểm nhân thọ (với tính chất đặc thù là nội dung tương đối dài và phức tạp) trong thời hạn 05 ngày làm việc là sự đòi hỏi và cũng đánh dấu những nỗ lực của Bộ Công Thương trong việc hỗ trợ và tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ.

2. Về công tác tuyên truyền, tập huấn, hướng dẫn

Ngay sau khi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg được ban hành, Bộ Công Thương đã tổ chức/phối hợp với các Sở Công Thương tổ chức các buổi tập huấn cho tất cả các doanh nghiệp thuộc đối tượng điều chỉnh của Quyết định 35/2015/QĐ-TTg, trong đó có các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ trên cả

nước tại Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh và một số địa phương. Tất cả các câu hỏi, vướng mắc, khó khăn của doanh nghiệp đều được Bộ Công Thương giải đáp chi tiết trong các buổi tập huấn cũng như qua các phương thức khác như trao đổi trực tiếp, qua điện thoại, thư điện tử, công văn chính thức.

Ngoài ra, với những vướng mắc của doanh nghiệp, Bộ Công Thương đã có công văn trả lời chi tiết từng vấn đề cũng như soạn thảo những vấn đề cơ bản mà doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ cần tuân thủ theo pháp luật BVQLNTD để các doanh nghiệp tham khảo và chủ động hoàn thiện bộ HĐTM, ĐKGDC. Đồng thời, Bộ Công Thương đã tổ chức làm việc trực tiếp với Bộ Tài chính, Bộ Tư pháp, Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam và các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ để giải đáp các quan ngại, thắc mắc liên quan tới việc đăng ký HĐTM, ĐKGDC.

Đặc biệt, vừa qua Bộ Công Thương đã phối hợp với Bộ Tài chính, Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam tổ chức hội thảo tổng kết công tác kiểm soát HĐTM, ĐKGDC trong lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ (có sự tham gia của đại diện Bộ Tư pháp và 18 doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ) nhằm trao đổi những vướng mắc, đồng thời đề xuất những cách thức, giải pháp để đảm bảo tối đa hóa quyền lợi cho người tiêu dùng hài hòa trên cơ sở đảm bảo môi trường kinh doanh lành mạnh cho doanh nghiệp.

3. Về thực hiện nghĩa vụ đăng ký/đăng ký lại của doanh nghiệp

Thống kê cho thấy, hiện nay tại thị trường Việt Nam có 18 doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ, 100% doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ đã nộp hồ sơ đăng ký HĐTM, ĐKGDC tại Bộ Công Thương.

Sau hơn 3 năm triển khai Quyết định 35/2015/QĐ-TTg, tất cả các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ đã ý thức được trách nhiệm đăng ký/đăng ký lại HĐTM, ĐKGDC theo pháp luật BVQLNTD.

Về đặc điểm của nhóm lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ: Các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ cung cấp ra thị trường hàng chục sản phẩm bảo hiểm nhân thọ hàng năm và thường xuyên sửa đổi và/hoặc bổ sung các gói sản phẩm mới để đáp ứng nhu cầu thị trường, nhu cầu của khách hàng cũng như theo chiến lược kinh doanh riêng của từng doanh nghiệp. Mỗi sản phẩm lại có từ 3-5 mẫu biểu với nội dung các điều khoản, quy định tương đối lớn, phức tạp và mang tính chuyên ngành cao. Do đó, với số lượng 18 doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ đang hoạt động, số lượng HĐTM/ĐKGDC thuộc đối tượng đăng ký theo Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg là tương đối lớn cả số lượng và nội dung cần kiểm soát.

Cụ thể về số lượng tiếp nhận và xử lý hồ sơ đăng ký HDM, ĐKGDC lĩnh vực bảo hiểm như sau:

STT	Nội dung	2015	2016	2017	2018	Tổng
	Thời điểm 31/3/2017	Trước	Trước	Sau	Sau	
1	Tổng số hồ sơ tiếp nhận	205	171	233	240	849
2	Số hồ sơ đã chấp nhận	5	53	35	124	217
3	Số hồ sơ cần hoàn thiện	200	118	179	110	607
4	Số hồ sơ xin rút	0	0	19	6	25
5	Đang xử lý	0	0	0	0	0

Số liệu trên cho thấy trước thời điểm ban hành Quy chế phối hợp kèm theo bản Quy tắc điều khoản mẫu, hồ sơ đăng ký được chấp nhận với tỷ lệ thấp. Tuy nhiên, sau khi có Quy chế phối hợp, tỷ lệ chấp nhận tăng cao đã thể hiện mức độ tuân thủ và chấp hành pháp luật của các doanh nghiệp.

4. Về tính tuân thủ pháp luật trong các hồ sơ đăng ký

Khi đăng ký HDM/ĐKGDC, các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ thường chưa đáp ứng được ngay các quy định pháp luật hiện hành về các nội dung giao kết. Tại thời điểm trước khi có Quy chế phối hợp giữa Bộ Công Thương và Bộ Tài chính, thống kê cho thấy hầu hết hồ sơ đăng ký HDM, ĐKGDC đến Bộ Công Thương chưa được chấp nhận ngay lần đầu (chiếm khoảng 90% năm 2015; 70% năm 2016) mà phải nộp lại hồ sơ đăng ký đến lần thứ 2, thứ 3 mới được chấp nhận. Tuy nhiên, từ sau khi triển khai Quy chế phối hợp với quy trình Bộ Công Thương phối hợp với Bộ Tài chính thẩm định hồ sơ trước khi doanh nghiệp nộp hồ sơ chính thức tại Bộ Công Thương, số lượng hồ sơ được chấp nhận đã tăng lên đáng kể, đặc biệt năm 2018 có khoảng 50% lượng hồ sơ được chấp nhận đăng ký, số còn lại đang trong quá trình chỉnh sửa để nộp lại sau khi có ý kiến hướng dẫn của Bộ Công Thương.

Như vậy, mặc dù còn sai sót nhưng khi được hướng dẫn chỉnh sửa, các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ vẫn chấp hành tốt quy định của pháp luật thông qua việc tiếp thu và tích cực hoàn thiện hồ sơ để nộp lại đăng ký theo đúng quy định.

Qua quá trình thẩm định và xử lý các hồ sơ đăng ký, Bộ Công Thương đã tiến hành rà soát, tổng hợp những nội dung chưa phù hợp và đưa ra hướng khuyến nghị hoàn thiện đối với những nội dung này. Theo đó, một số vấn đề chưa phù hợp tập trung vào những dạng điển hình như phân tích dưới đây:

4.1. Hồ sơ chưa đáp ứng quy định tại Điều 7 Nghị định 99/2011/NĐ-CP

a) Cỡ chữ

Qua thực tế kiểm soát cho thấy, một số tài liệu trong bộ hồ sơ đăng ký của doanh nghiệp (ví dụ như Quy tắc, điều khoản sản phẩm bảo hiểm hoặc Giấy đề nghị bảo hiểm) chưa tuân thủ yêu cầu về cỡ chữ tối thiểu 12 quy định tại khoản 1, Điều 7, Nghị định 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (Nghị định 99). Để lý giải cho việc đó, các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ đưa ra lý do là để thiết kế nhỏ gọn, thuận tiện cho khách hàng trong việc cất giữ tài liệu, hoàn thiện thủ tục nhanh gọn vì không phải ký nhiều vào các trang hoặc do các vấn đề về kỹ thuật. Tuy nhiên, đây cũng là một trong những nguyên nhân làm cho khách hàng không đọc, không muốn đọc hoặc không thể đọc những tài liệu do doanh nghiệp đưa ra. Vì vậy, quy định về cỡ chữ là một trong những tiêu chí bắt buộc đầu tiên mà đơn vị xử lý hồ sơ đã yêu cầu doanh nghiệp phải điều chỉnh. Cho đến nay, tất cả các hồ sơ được thông qua tại Bộ Công Thương đều đã đáp ứng cỡ chữ tối thiểu là 12, bảo đảm khả năng tiếp cận nội dung cho người tiêu dùng.

b) Tính rõ ràng, dễ hiểu

Ví dụ 1: “*Số tiền Bảo hiểm*”: là số tiền mà doanh nghiệp bảo hiểm sẽ chi trả cho người nhận quyền lợi bảo hiểm khi có Sự kiện Bảo hiểm xảy ra.”

Đối với nội dung này, cần phải bổ sung dẫn chiếu, làm rõ số tiền theo điều khoản này được quy định/thể hiện ở đâu, mục nào trong bộ hợp đồng bảo hiểm nhân thọ để người tiêu dùng có thể dễ dàng tiếp cận và nắm bắt thông tin về quyền lợi bảo hiểm của mình.

Ví dụ 2: “*Bên mua Bảo hiểm có nghĩa vụ cung cấp, kê khai đầy đủ và chính xác mọi thông tin liên quan đến nơi cư trú, tình trạng nhân thân, sức khỏe, nghề nghiệp của Người được Bảo hiểm (kể cả các triệu chứng bất thường về sức khỏe, tiền căn, tiền sử bệnh) vào Hồ sơ Yêu cầu Bảo hiểm hoặc các văn bản khác theo yêu cầu của doanh nghiệp bảo hiểm để làm cơ sở cho việc giao kết Hợp đồng Bảo hiểm giữa các bên.*”

Đối với ví dụ nêu trên, doanh nghiệp lưu ý cần sửa đổi theo hướng làm rõ, bổ sung cụ thể “*các văn bản khác...*” là những văn bản nào ngay trong bộ hợp đồng bảo hiểm nhân thọ để người tiêu dùng có thể biết trước được trách nhiệm cung cấp thông tin của mình vào những tài liệu cụ thể nào theo yêu cầu của doanh nghiệp, từ đó dẫn đến quyết định có tham gia giao kết hợp đồng với doanh nghiệp hay không. Trường hợp không làm rõ được phần gạch chân,

doanh nghiệp phải loại bỏ nội dung này để đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng.

Ví dụ 3: “Khoản tạm ứng”: là khoản tiền tạm ứng tối đa không quá tám mươi phần trăm (80%) Giá trị Hoàn lại và không thấp hơn mức tối thiểu do doanh nghiệp bảo hiểm quy định vào từng thời điểm cho mỗi lần tạm ứng.

Trong mỗi Năm hợp đồng, tổng số Phí Bảo hiểm đóng thêm phải thỏa mãn mức tối thiểu và tối đa do doanh nghiệp bảo hiểm quy định.”

Tương tự như nội dung về số tiền bảo hiểm, đối với phần gạch chân trong điều khoản nêu trên, Bộ Công Thương đều yêu cầu doanh nghiệp sửa lại theo hướng bổ sung dẫn chiếu, làm rõ mức phí này được quy định ở đâu (trong tài liệu nào, công bố công khai trên website,...), làm cơ sở cho người tiêu dùng có thể chủ động tính toán trước được mức khoản tiền tạm ứng cũng như số phí bảo hiểm tối thiểu phải đóng thêm trong trường hợp đã tạm ứng một phần Giá trị hoàn lại theo quy định tại hợp đồng.

Ví dụ 4: Về quyền chấm dứt hợp đồng: Một số Quy tắc, điều khoản bảo hiểm chưa quy định quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng của người mua bảo hiểm theo quy định tại Điều 18, Nghị định 99/2011/NĐ-CP hoặc đã quy định nhưng chưa thể hiện rõ về giá trị hoàn lại trong trường hợp này.

Đối với nội dung chưa rõ ràng nêu trên, Bộ Công Thương đều yêu cầu doanh nghiệp bổ sung vào hợp đồng quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng tại bất kỳ thời điểm nào của bên mua bảo hiểm thông qua việc gửi thông báo cho doanh nghiệp bảo hiểm. Bên cạnh đó, căn cứ khoản 2 Điều 8 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, doanh nghiệp cần thể hiện rõ (i) các trường hợp mà bên mua bảo hiểm được nhận giá trị hoàn lại và (ii) mức giá trị hoàn lại mà bên mua bảo hiểm sẽ được nhận, theo đúng phê chuẩn sản phẩm của Bộ Tài chính.

4.2. Thiếu tài liệu khi nộp đăng ký hồ sơ

Thực tế khi nộp hồ sơ đăng ký, nhiều doanh nghiệp thường mắc phải sơ suất khi chỉ nộp Quy tắc, điều khoản sản phẩm bảo hiểm, không nộp kèm các tài liệu trong cả bộ hợp đồng như Giấy đề nghị bảo hiểm trong khi đây lại là tài liệu quan trọng, có khả năng ảnh hưởng tới quyền lợi và nghĩa vụ của các bên.

Hơn nữa, căn cứ quy định tại Điều 40 Nghị định 73/2016/NĐ-CP, hồ sơ nộp đăng ký tại cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng sẽ bao gồm những tài liệu như: Quy tắc, điều khoản bảo hiểm của sản phẩm bảo hiểm dự kiến triển khai; Mẫu giấy yêu cầu bảo hiểm, tài liệu giới thiệu sản

phẩm, tài liệu minh họa bán hàng, các mẫu đơn mà bên mua bảo hiểm phải kê khai và ký khi mua bảo hiểm. Vì vậy, đối với những hồ sơ đăng ký thiếu tài liệu, Bộ Công Thương đã yêu cầu doanh nghiệp cần rà soát, nộp bổ sung tất cả những tài liệu còn thiếu để đảm bảo tính toàn vẹn của hồ sơ đăng ký và việc xử lý hồ sơ của Bộ Công Thương.

4.3. Vấn đề bảo mật thông tin của bên mua bảo hiểm

Thực trạng lộ bí mật thông tin cá nhân của người tiêu dùng Việt Nam hiện nay đã và đang dẫn đến những hậu quả tiêu cực như gây phiền toái cho người tiêu dùng, ảnh hưởng hoặc có nguy cơ ảnh hưởng đến đời sống, thậm chí sự an toàn cho người tiêu dùng. Do đó, trong quá trình tiếp nhận hồ sơ đăng ký, Bộ Công Thương luôn kiểm soát chặt chẽ và yêu cầu các doanh nghiệp cần tuân thủ đúng trách nhiệm bảo mật thông tin của người tiêu dùng theo quy định pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Ghi nhận qua công tác thẩm định hồ sơ đăng ký cho thấy, một số hợp đồng chưa tuân thủ hoặc chưa quy định rõ về quyền của bên mua bảo hiểm và các bên liên quan trong việc được bảo vệ thông tin theo Điều 6 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Để khắc phục lỗi này, Bộ Công Thương đã đề nghị các doanh nghiệp sửa như sau:

Cách thứ nhất, bổ sung hoặc điều chỉnh hợp đồng theo hướng quy định rõ doanh nghiệp bảo hiểm có trách nhiệm bảo mật thông tin của bên mua bảo hiểm và các bên liên quan do bên mua bảo hiểm cung cấp. Các thông tin này chỉ được chuyển giao cho bên thứ ba khi được bên mua bảo hiểm đồng ý, trừ trường hợp có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền. Trường hợp doanh nghiệp bảo hiểm có nhu cầu chuyển thông tin cho bên thứ ba (thí dụ như cho công ty con, công ty mẹ hoặc công ty trong cùng tập đoàn) để xử lý tập trung và việc này đã được Bộ Tài chính đồng ý thì khả năng chuyển thông tin như vậy phải được ghi rõ trong hợp đồng và cần được thiết kế dưới dạng đưa ra phương án cho người mua bảo hiểm có quyền lựa chọn và quyết định “đồng ý” hay “không đồng ý”.

Cách thứ hai, quy định lại theo Điều 12.3 Phụ lục 01 ban hành kèm theo Quy chế số 4330/QCPH/BTC-BCT: “*Doanh nghiệp không được chuyển giao thông tin cá nhân do Bên mua bảo hiểm/Người được bảo hiểm cung cấp tại Hợp đồng bảo hiểm cho bất kỳ bên thứ ba nào khác, trừ các trường hợp sau đây: a) Thu thập, sử dụng, chuyển giao theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc cho mục đích thẩm định, tính toán phí bảo hiểm, phát hành hợp đồng bảo hiểm, thu phí bảo hiểm, tái bảo hiểm, trích lập dự phòng nghiệp vụ, giải quyết chi trả quyền lợi bảo hiểm, nghiên cứu thiết kế*

sản phẩm, phòng chống trục lợi bảo hiểm, nghiên cứu, đánh giá tình hình tài chính, khả năng thanh toán, mức độ đầy đủ vốn, yêu cầu vốn. b) Các trường hợp khác được Bên mua bảo hiểm/Người được bảo hiểm đồng ý bằng văn bản, với điều kiện: - Bên mua bảo hiểm/Người được bảo hiểm phải được thông báo về mục đích chuyển giao thông tin và được quyền lựa chọn giữa đồng ý hoặc không đồng ý với việc chuyển giao đó; và - Việc Bên mua bảo hiểm/Người được bảo hiểm từ chối cho phép chuyển giao thông tin cho bên thứ ba ngoài điểm a khoản này không được sử dụng làm lý do để từ chối giao kết hợp đồng.”

Với số lượng khoảng 850 bộ hồ sơ bảo hiểm nhân thọ được nộp đăng ký chính thức và khoảng 350 bộ hồ sơ thẩm định (sau khi thực hiện theo Quy chế phối hợp) tương ứng với hàng trăm sản phẩm khác nhau (mỗi sản phẩm thường bao gồm 3-5 bộ tài liệu đi kèm) tác động lớn đến số đông người tiêu dùng được xử lý trong hơn 3 năm, có thể thấy những vấn đề rất cụ thể đã được Bộ Công Thương phát hiện và yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh loại bỏ trong thời gian qua (như vừa ví dụ ở trên). Điều này mang lại giá trị thực tiễn và những đóng góp thiết thực nhất định trong việc lành mạnh hóa mối quan hệ giữa đơn vị kinh doanh và người tiêu dùng, qua đó giảm thiểu tranh chấp phát sinh và hạn chế thiệt hại cho toàn xã hội. Bên cạnh đó, kết quả rà soát lỗi vi phạm cũng cho thấy, việc kiểm soát không chỉ là một thủ tục hành chính đơn thuần mà còn là cơ hội để doanh nghiệp được hỗ trợ, hướng dẫn hoàn thiện HĐTM, ĐKGDC nhằm nâng cao tính pháp lý trong hoạt động kinh doanh.

5. Về tiếp nhận và giải quyết phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng

Trong thời gian qua, số lượng phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng gửi đến Bộ Công Thương liên quan đến lĩnh vực bảo hiểm không nhiều (3-4 vụ việc/năm), trong đó chủ yếu liên quan đến bảo hiểm phi nhân thọ và bảo hiểm y tế, còn bảo hiểm nhân thọ là không đáng kể.

Khiếu nại liên quan đến bảo hiểm nhân thọ chủ yếu là tranh chấp giữa hai bên trong việc thực hiện hợp đồng bảo hiểm đã ký kết, cụ thể về trách nhiệm chi trả quyền lợi bảo hiểm khi xảy ra sự kiện bảo hiểm, hồ sơ yêu cầu chi trả quyền lợi bảo hiểm.... Trên cơ sở nghiên cứu xác minh thông tin, Bộ Công Thương đã đề nghị và hỗ trợ giải quyết tranh chấp trên tinh thần hợp tác và cùng đưa ra giải pháp phù hợp nhất cho cả đôi bên.

III. VỀ KINH NGHIỆM QUỐC TẾ

1. Về kiểm soát HĐTM, ĐKGDC nói chung

Nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế cho thấy, các nước/vùng lãnh thổ trên thế giới đều có các quy định về nội dung, nguyên tắc giao kết hợp đồng, đồng thời kiểm soát các giao kết kinh tế dưới dạng HĐM, ĐKGDC giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng. Tuy nhiên, phương thức kiểm soát ở mỗi nước có khác nhau.

Kiểm soát theo phương thức tiền kiểm giống Việt Nam có Canada, Hàn Quốc. Trong đó, Hàn Quốc quy định lĩnh vực nào thì đăng ký HĐM, ĐKGDC với cơ quan chuyên ngành đó, cơ quan bảo vệ người tiêu dùng Hàn Quốc chỉ giám sát việc thực hiện.

Kiểm soát theo phương thức hậu kiểm có Nhật Bản, Đức. Trong đó, Nhật Bản ban hành các quy định cụ thể doanh nghiệp phải chấp hành, không phải đăng ký trước với cơ quan nhà nước có thẩm quyền; Đức quy định những điều khoản hợp đồng có khả năng bị xem xét vô hiệu hoặc đương nhiên vô hiệu, giúp người tiêu dùng trong quá trình giao dịch dễ dàng bảo vệ quyền lợi của mình hơn khi dễ dàng so sánh, đối chiếu các điều khoản, điều kiện mà doanh nghiệp ban hành với những quy định cấm của pháp luật và không cần phải chứng minh.

Riêng Đài Loan quy định trách nhiệm của thương nhân trước khi công bố hợp đồng hàng loạt phải niêm yết công khai trong một thời gian hợp lý cho người tiêu dùng; nếu có điều khoản bất lợi cho người tiêu dùng thì điều khoản bị vô hiệu; quy định thẩm quyền của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng trong việc giám sát, quản lý hợp đồng hàng loạt của thương nhân.

2. Riêng đối với lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ

Vì tính chất đặc thù của hợp đồng bảo hiểm nhân thọ và các vấn đề kỹ thuật liên quan mà trước đây phần lớn các nước trên thế giới đều có qui định về việc phê chuẩn sản phẩm bảo hiểm nhân thọ, theo đó các doanh nghiệp bảo hiểm phải nộp hồ sơ xin phê chuẩn sản phẩm bảo hiểm nhân thọ, bao gồm qui tắc điều khoản, biểu phí, phương pháp tính phí, trích lập dự phòng để được cơ quan nhà nước có thẩm quyền phê chuẩn trước khi triển khai bất kỳ một sản phẩm bảo hiểm nhân thọ nào.

Tham khảo quy định của nhiều nước cho thấy, việc phê chuẩn sản phẩm bảo hiểm nhân thọ chỉ được giao cho một cơ quan duy nhất cũng là cơ quan quản lý nhà nước chịu trách nhiệm quản lý hoạt động của các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ. Tuy nhiên, việc phê chuẩn sản phẩm bảo hiểm nhân thọ gần đây được một số nước xem xét thay đổi theo hướng tiếp cận mới và hiện tại có 3 cách phê chuẩn sản phẩm bảo hiểm nhân thọ đang được áp dụng trên thế giới:

- Một là, phê chuẩn sản phẩm bảo hiểm nhân thọ đầy đủ theo truyền thống, đó là việc cơ quan quản lý phê chuẩn tất cả qui tắc điều khoản, biểu phí, phương pháp tính phí, trích lập dự phòng phê chuẩn, tài liệu cấu thành hợp đồng của từng sản phẩm bảo hiểm nhân thọ. Việt Nam vẫn đang thực hiện phê chuẩn sản phẩm theo hướng truyền thống này.

- Hai là, phê chuẩn sản phẩm bảo hiểm nhân thọ theo dòng sản phẩm, đó là việc cơ quan quản lý phê chuẩn một sản phẩm đại diện của dòng sản phẩm với đầy đủ các tài liệu yêu cầu như cách phê chuẩn sản phẩm truyền thống. Sau khi được phê chuẩn, nếu doanh nghiệp bảo hiểm triển khai sản phẩm mới cùng với dòng sản phẩm đã được phê chuẩn, doanh nghiệp bảo hiểm chỉ cần nộp hồ sơ đăng ký sản phẩm triển khai mà không cần phê chuẩn mới.

- Ba là, phê chuẩn sản phẩm bảo hiểm nhân thọ theo phê chuẩn nguyên tắc, đó là việc cơ quan quản lý chỉ phê chuẩn nguyên tắc và các cơ sở kỹ thuật sản phẩm, thay vì phê chuẩn từng chi tiết sản phẩm và thực hiện hậu kiểm.

Cụ thể theo Phụ lục 2 đính kèm

IV. VỀ QUY TRÌNH, QUY CHẾ NỘI BỘ CỦA CÁC DOANH NGHIỆP CÓ LIÊN QUAN ĐẾN CÔNG TÁC BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Theo báo cáo của Hiệp hội bảo hiểm Việt Nam, trong quá trình hoạt động kinh doanh và cung cấp dịch vụ bảo hiểm của mình, các DNBH đã chủ động xây dựng rất nhiều quy trình, quy định nội bộ nhằm quản lý, điều hành và hướng tới quan tâm bảo vệ quyền lợi khách hàng. Có thể kể đến một số quy trình tiêu biểu sau:

1. Quy trình thẩm định bảo hiểm
2. Quy trình hướng dẫn thực hiện gọi điện thoại chúc mừng hợp đồng mới của khách hàng
3. Quy trình xử lý giao dịch với khách hàng qua điện thoại/gặp trực tiếp
4. Quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng
5. Quy trình giải quyết quyền lợi bảo hiểm
6. Quy trình xử lý đại lý vi phạm làm ảnh hưởng quyền lợi khách hàng
7. Quy trình phát triển sản phẩm bảo hiểm

Cụ thể theo Phụ lục 3 đính kèm

V. VỀ SỰ LỰA CHỌN CỦA KHÁCH HÀNG

Các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ hiện nay đều cạnh tranh nhau trong cùng phân khúc sản phẩm và đối tượng khách hàng. Thị trường tại Việt Nam hiện nay ghi nhận có 18 doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ được cấp phép và đang kinh doanh các sản phẩm, dịch vụ bảo hiểm nhân thọ, cùng với đó là hàng nghìn đại lý đang hoạt động, phân phối phủ khắp các tỉnh/thành phố. Trong đó, mỗi doanh nghiệp lại cung cấp hàng chục loại sản phẩm bảo hiểm nhân thọ khác nhau đáp ứng nhu cầu đa dạng của người tiêu dùng. Người tiêu dùng có toàn quyền trong việc lựa chọn, so sánh các sản phẩm, dịch vụ trước khi quyết định tham gia, và việc cân nhắc dựa trên nhiều yếu tố như chất lượng phục vụ, phí bảo hiểm, quyền lợi được hưởng, điều khoản và điều kiện của sản phẩm cũng như phù hợp với điều kiện tài chính của bản thân...

Do đó, nếu doanh nghiệp không cung cấp được dịch vụ tốt, không đưa ra những sản phẩm với những điều khoản và điều kiện rõ ràng, dễ hiểu, đáp ứng nhu cầu của khách hàng thì khách hàng đương nhiên sẽ từ chối dịch vụ của doanh nghiệp và chuyển sang tham gia sản phẩm của doanh nghiệp khác hoặc cũng có thể không có nhu cầu tham gia nữa. Như vậy, người tiêu dùng thì có nhiều lựa chọn đối với các sản phẩm bảo hiểm nhân thọ, đồng thời môi trường cạnh tranh trong lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ trong việc cung cấp các sản phẩm dịch vụ về cơ bản tương đối lành mạnh, không tồn tại hành vi độc quyền hay thống lĩnh thị trường.

VI. ĐÁNH GIÁ TÁC ĐỘNG KHI BỎ LĨNH VỰC BẢO HIỂM NHÂN THỌ RA KHỎI DANH MỤC PHẢI ĐĂNG KÝ HDM/ĐKGDC

Trường hợp Thủ tướng Chính phủ quyết định loại bỏ lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ ra khỏi danh mục phải đăng ký HDM/ĐKGDC thì sẽ có ảnh hưởng đến ba đối tượng có liên quan, đó là:

- Đối với cơ quan quản lý Nhà nước (Bộ Tài chính, Bộ Công Thương, Sở Công Thương): việc cắt giảm thủ tục hành chính đối với việc đăng ký HDM, ĐKGDC trong lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ là thực hiện chủ trương cải cách hành chính của Chính phủ. Tuy nhiên, dưới góc độ bảo vệ người tiêu dùng, việc cắt giảm thủ tục hành chính đồng nghĩa việc phải tăng cường vai trò giám sát, kiểm tra, thanh tra và xử lý vi phạm (nếu có). Bên cạnh đó, các cơ quan quản lý Nhà nước, trong đó cơ quan chủ quản chuyên ngành là Bộ Tài chính đóng vai trò quan trọng, phải thường xuyên rà soát thực tiễn để cập nhật, ban hành cụ thể hơn các quy định, hướng dẫn để các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ chấp hành.

- Đối với các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ: việc cắt giảm thủ tục hành chính về đăng ký HĐTM, ĐKGDC theo pháp luật BVQLNTD sẽ tăng tính tự chủ, tự chịu trách nhiệm của doanh nghiệp.

- Đối với người tiêu dùng: Nếu cơ quan quản lý nhà nước hoàn thành tốt chức năng, nhiệm vụ của mình, đồng thời các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ chấp hành tốt các quy định hiện hành về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và pháp luật chuyên ngành thì người tiêu dùng sẽ được bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng. Ngược lại, người tiêu dùng có thể sẽ bị vi phạm quyền và lợi ích hợp pháp nên không tự nâng cao nhận thức của mình.

Trên đây là báo cáo rà soát, đánh giá thực tiễn triển khai Quyết định 35/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về đăng ký HĐM/ĐKGDC trong lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ để làm cơ sở đề xuất giải pháp sửa đổi Quyết định 35/2015/QĐ-TTg.

BỘ CÔNG THƯƠNG

PHỤ LỤC 1
CÁC QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT KINH DOANH BẢO HIỂM
HƯỚNG TỚI BẢO VỆ QUYỀN LỢI KHÁCH HÀNG KHI THAM GIA BẢO HIỂM

Stt	Văn bản	Điều khoản	Nội dung	Quy định XLVPHC tương ứng (nếu có)
A. NHÓM QUY ĐỊNH GIÁM SÁT VỀ THIẾT KẾ, PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM BẢO HIỂM NHÂN THỌ				
1.	Nghị định 73/2016/NĐ-CP	Khoản 3 Điều 39 quy định về phê chuẩn sản phẩm bảo hiểm nhân thọ	3. Các sản phẩm thuộc nghiệp vụ bảo hiểm nhân thọ, bảo hiểm sức khỏe phải được Bộ Tài chính phê chuẩn trước khi triển khai.	Khoản 3 Điều 18 Nghị định 98/2013/NĐ-CP (sửa đổi bởi Nghị định 48/2018/NĐ-CP – sau đây gọi tắt là Nghị định 98) phạt tiền từ 60.000.000 đồng đến 70.000.000 đồng đối với hành vi triển khai sản phẩm bảo hiểm nhân thọ trước khi được Bộ Tài chính phê chuẩn.
2.	Nghị định 73/2016/NĐ-CP	Khoản 5 Điều 39 quy định về yêu cầu đối với quy tắc, điều khoản, biểu	5. Quy tắc, điều khoản, biểu phí do doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài xây dựng phải bảo đảm: a) Tuân thủ pháp luật; phù hợp với thông lệ, chuẩn mực đạo đức, văn hóa và phong tục, tập quán của Việt Nam; b) Ngôn ngữ sử dụng trong quy tắc, điều khoản bảo hiểm phải chính xác, cách diễn đạt đơn giản, dễ hiểu, các thuật	

Stt	Văn bản	Điều khoản	Nội dung	Quy định XLVPHC tương ứng (nếu có)
		phí sản phẩm bảo hiểm	<p>ngữ chuyên môn cần được định nghĩa rõ trong quy tắc, điều khoản bảo hiểm;</p> <p>c) Thể hiện rõ ràng, minh bạch quyền lợi có thể được bảo hiểm, đối tượng bảo hiểm, phạm vi và các rủi ro được bảo hiểm, quyền lợi và nghĩa vụ của bên mua bảo hiểm và người được bảo hiểm, trách nhiệm của doanh nghiệp bảo hiểm, điều khoản loại trừ trách nhiệm bảo hiểm, phương thức trả tiền bảo hiểm, các quy định giải quyết tranh chấp;</p> <p>d) Phí bảo hiểm phải được xây dựng dựa trên số liệu thống kê, bảo đảm khả năng thanh toán của doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài và phải tương ứng với điều kiện và trách nhiệm bảo hiểm;</p>	
3.	Nghị định 73/2016/NĐ-CP	Khoản 6 Điều 39 quy định về yêu cầu đối với quy tắc, điều khoản, biểu phí sản phẩm bảo hiểm	6. Doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài có trách nhiệm tuân thủ đúng quy tắc, điều khoản, biểu phí đã được phê chuẩn hoặc đăng ký với Bộ Tài chính. Trường hợp thay đổi phải được Bộ Tài chính phê chuẩn hoặc đăng ký với Bộ Tài chính trước khi thực hiện.	Khoản 3 Điều 18 Nghị định 98 phạt tiền từ 60.000.000 đồng đến 70.000.000 đồng đối với hành vi không tuân thủ quy tắc, điều khoản được BTC phê chuẩn.
4.	Nghị định 73/2016/NĐ-CP	Khoản 1 Điều 40 quy định về thủ tục phê	1. Đối với loại sản phẩm bảo hiểm do Bộ Tài chính phê chuẩn quy tắc, điều khoản, biểu phí quy định tại khoản 3 Điều 39 Nghị định này, doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh	

Stt	Văn bản	Điều khoản	Nội dung	Quy định XLVPHC tương ứng (nếu có)
		chuẩn sản phẩm bảo hiểm nhân thọ	nước ngoài phải nộp 01 bộ hồ sơ đề nghị Bộ Tài chính phê chuẩn bao gồm các tài liệu sau: a) Văn bản đề nghị phê chuẩn sản phẩm theo mẫu do Bộ Tài chính quy định; b) Quy tắc, điều khoản, biểu phí bảo hiểm của sản phẩm bảo hiểm dự kiến triển khai; c) Công thức, phương pháp và giải trình cơ sở kỹ thuật dùng để tính phí, dự phòng nghiệp vụ của sản phẩm bảo hiểm dự kiến triển khai; d) Mẫu giấy yêu cầu bảo hiểm, tài liệu giới thiệu sản phẩm, tài liệu minh họa bán hàng, các mẫu đơn mà bên mua bảo hiểm phải kê khai và ký khi mua bảo hiểm.	
5.	Thông tư 50/2017/TT-BTC	Khoản 3 Điều 3 quy định về yêu cầu đối với tài liệu giới thiệu sản phẩm	3. Tài liệu giới thiệu sản phẩm của doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài phải rõ ràng, phản ánh thông tin cơ bản tại quy tắc, điều khoản của sản phẩm bảo hiểm mà doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài được phép cung cấp, nêu rõ các quyền lợi bảo hiểm và loại trừ trách nhiệm bảo hiểm. Doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài chịu trách nhiệm cập nhật các tài liệu giới thiệu sản phẩm, tài liệu minh họa bán hàng và các tài liệu bán hàng khác của mình trong suốt thời gian sử dụng.	Khoản 1 Điều 17 Nghị định 98 xử phạt cảnh cáo với hành vi tài liệu giới thiệu sản phẩm không đáp ứng yêu cầu theo quy định trên
6.	Thông tư 50/2017/TT-	Khoản 1 Điều 4 quy định về	1. Tài liệu minh họa bán hàng cung cấp cho bên mua bảo hiểm:	Khoản 1 Điều 17 Nghị định 98 xử phạt cảnh cáo

Stt	Văn bản	Điều khoản	Nội dung	Quy định XLVPHC tương ứng (nếu có)
	BTC	yêu cầu đối với tài liệu minh họa bán hàng	<p>a) Có sự chấp thuận của chuyên gia tính toán về các giả định dùng để tính toán trước khi sử dụng để cung cấp cho bên mua bảo hiểm;</p> <p>b) Đối với những sản phẩm có giá trị hoàn lại, tài liệu minh họa bán hàng trình bày những điều kiện để được nhận giá trị hoàn lại và những quyền lợi, kèm theo số tiền cụ thể mà bên mua bảo hiểm được hưởng khi nhận giá trị hoàn lại, nêu rõ những quyền lợi này là có đảm bảo hay không có đảm bảo.</p>	với hành vi tài liệu minh họa bán hàng không đáp ứng yêu cầu theo quy định trên
7.	Thông tư 52/2016/TT-BTC	Điều 4 quy định về điều kiện của DNBH triển khai sản phẩm liên kết chung	<p>Khi triển khai sản phẩm bảo hiểm liên kết chung, doanh nghiệp bảo hiểm phải đáp ứng được các Điều kiện sau đây:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Biên khả năng thanh toán của doanh nghiệp bảo hiểm lớn hơn biên khả năng thanh toán tối thiểu 100 tỷ đồng. 2. Có hệ thống công nghệ thông tin phù hợp để quản lý và kiểm soát quỹ liên kết chung một cách thận trọng và hiệu quả. 3. Sản phẩm bảo hiểm liên kết chung được Bộ Tài chính phê chuẩn theo quy định tại Điều 20 Thông tư này. 	
8.	Thông tư 52/2016/TT-BTC	Điều 2, 3, 4 điều 6 quy định về phí của sản phẩm liên kết chung	<ol style="list-style-type: none"> 2. Doanh nghiệp bảo hiểm phải tính toán chính xác, công bằng và hợp lý các Khoản phí nêu trên đảm bảo phù hợp với cơ sở kỹ thuật của sản phẩm đã được Bộ Tài chính phê chuẩn và thông báo cho bên mua bảo hiểm khi giao kết hợp đồng. 3. Hợp đồng bảo hiểm liên kết chung phải quy định rõ các 	

Stt	Văn bản	Điều khoản	Nội dung	Quy định XLVPHC tương ứng (nếu có)
			<p>Khoản phí nói trên bao gồm cả các mức tối đa sẽ áp dụng cho bên mua bảo hiểm. Doanh nghiệp bảo hiểm phải công khai rõ ràng, đầy đủ các loại phí và mức tối đa áp dụng cho bên mua bảo hiểm trong các tài liệu giới thiệu sản phẩm và tài liệu minh họa bán hàng.</p> <p>4. Trong quá trình thực hiện hợp đồng và trong hạn mức tối đa đã được quy định tại hợp đồng bảo hiểm, doanh nghiệp bảo hiểm có thể thay đổi tỷ lệ các loại phí áp dụng sau khi thông báo và thỏa thuận với bên mua bảo hiểm bằng văn bản ít nhất ba (03) tháng trước thời Điểm chính thức thay đổi.</p>	
9.	Thông tư 52/2016/TT-BTC	Điều 11 quy định về tài liệu giới thiệu sản phẩm bảo hiểm liên kết chung	<p>Tài liệu giới thiệu sản phẩm do doanh nghiệp bảo hiểm biên soạn và sử dụng phải phù hợp với quy định của pháp luật và các quy định dưới đây:</p> <p>1. Thông tin trong tài liệu giới thiệu sản phẩm phải chính xác, khách quan, đầy đủ, trung thực và phải phù hợp với sản phẩm bảo hiểm liên kết chung đã được Bộ Tài chính phê chuẩn.</p> <p>2. Ngoài các quy định chung trong bảo hiểm nhân thọ, tài liệu giới thiệu sản phẩm bảo hiểm liên kết chung phải có những thông tin tối thiểu sau đây:</p> <p>a) Chính sách đầu tư, Mục tiêu và cơ cấu đầu tư tài sản của quỹ liên kết chung;</p>	

Stt	Văn bản	Điều khoản	Nội dung	Quy định XLVPHC tương ứng (nếu có)
			<p>b) Tỷ lệ và mức tối đa của phí ban đầu, phí bảo hiểm rủi ro, phí quản lý hợp đồng, phí quản lý quỹ liên kết chung, phí hủy bỏ hợp đồng và các Khoản phí khác;</p> <p>c) Lãi suất đầu tư tối thiểu cam kết với bên mua bảo hiểm đối với phần phí bảo hiểm được phân bổ để đầu tư vào quỹ liên kết chung;</p> <p>d) Cơ sở và định kỳ xác định quyền lợi đầu tư của hợp đồng bảo hiểm từ quỹ liên kết chung;</p> <p>đ) Thông tin rõ ràng cho bên mua bảo hiểm biết việc giao kết hợp đồng bảo hiểm liên kết chung là một cam kết dài hạn và bên mua bảo hiểm không nên hủy bỏ hợp đồng bảo hiểm vì các Khoản phí bên mua bảo hiểm phải trả có thể rất cao trong thời gian đầu của hợp đồng.</p>	
10.	Thông tư 52/2016/TT-BTC	Điều 12 quy định về tài liệu minh họa bán hàng bảo hiểm liên kết chung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tài liệu minh họa bán hàng của sản phẩm bảo hiểm liên kết chung phải được cung cấp cho khách hàng trước khi giao kết hợp đồng bảo hiểm và phải có thông tin tối thiểu theo Phụ lục I ban hành kèm theo Thông tư này. 2. Doanh nghiệp bảo hiểm phải thuyết minh rõ cho bên mua bảo hiểm các quyền lợi mà khách hàng có thể được nhận khi giao kết hợp đồng bảo hiểm, bao gồm quyền lợi bảo hiểm rủi ro và quyền lợi nhận được từ quỹ liên kết chung. 3. Các Khoản phí và các hạn mức tối đa mà bên mua bảo hiểm phải trả phải được thể hiện rõ trên cơ sở tách bạch 	Khoản 1 Điều 17 nghị định 98 xử phạt cảnh cáo với hành vi tài liệu minh họa bán hàng không đáp ứng yêu cầu theo quy định trên

Stt	Văn bản	Điều khoản	Nội dung	Quy định XLVPHC tương ứng (nếu có)
			<p>giữa phí bảo hiểm cho các quyền lợi bảo hiểm rủi ro và các Khoản phí khác.</p> <p>4. Trong trường hợp hợp đồng bảo hiểm liên kết chung có quyền lợi bảo hiểm hỗ trợ, doanh nghiệp bảo hiểm phải thuyết trình rõ trong tài liệu minh họa bán hàng các quyền lợi hỗ trợ đó và tác động của chúng đối với bên mua bảo hiểm.</p> <p>5. Tài liệu minh họa bán hàng phải được trình bày rõ ràng, dễ hiểu.</p>	
B. NHÓM QUY ĐỊNH VỀ TRÁCH NHIỆM CỦA DOANH NGHIỆP BẢO HIỂM ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG TRONG KHAI THÁC BHNT				
11.	Luật KDBH	Khoản 4 Điều 10 quy định những điều cấm trong kinh doanh bảo hiểm	<p>Nghiêm cấm các hành vi sau đây:</p> <p>a) Cấu kết giữa các doanh nghiệp bảo hiểm hoặc giữa doanh nghiệp bảo hiểm với bên mua bảo hiểm nhằm phân chia thị trường bảo hiểm, khép kín dịch vụ bảo hiểm;</p> <p>b) Can thiệp trái pháp luật vào việc lựa chọn doanh nghiệp bảo hiểm;</p> <p>c) Lợi dụng chức vụ, quyền hạn chỉ định, yêu cầu, ép buộc, ngăn cản tổ chức, cá nhân tham gia bảo hiểm;</p> <p>d) Thông tin, quảng cáo sai sự thật về nội dung, phạm vi hoạt động, điều kiện bảo hiểm, làm tổn hại đến quyền, lợi ích hợp pháp của bên mua bảo hiểm;</p> <p>đ) Tranh giành khách hàng dưới các hình thức ngăn cản, lôi</p>	<p>Điều 15 Nghị định 98 xử phạt:</p> <p>- Phạt tiền từ 40.000.000 đồng đến 50.000.000 với hành vi tại điểm b, điểm c, điểm d Khoản 4 Điều 10 Luật KDBH</p> <p>- Phạt tiền từ 60.000.000 đồng đến 70.000.000 với hành vi tại điểm a, điểm đ Khoản 4 Điều 10 Luật KDBH</p>

Stt	Văn bản	Điều khoản	Nội dung	Quy định XLVPHC tương ứng (nếu có)
			<p>kéo, mua chuộc, đe dọa nhân viên hoặc khách hàng của doanh nghiệp bảo hiểm, đại lý bảo hiểm, doanh nghiệp môi giới bảo hiểm khác;</p> <p>e) Khuyến mại bất hợp pháp;</p> <p>g) Hành vi bất hợp pháp khác trong hợp tác, cạnh tranh và đấu thầu</p>	
12.	Luật KDBH	Điểm a Khoản 1 Điều 17 quy định nghĩa vụ của DNBH	a) Giải thích cho bên mua bảo hiểm về các điều kiện, điều khoản bảo hiểm; quyền, nghĩa vụ của bên mua bảo hiểm;	Khoản 2 Điều 17 Nghị định 98 Phạt tiền từ 40.000.000 đồng đến 50.000.000 với hành vi vi phạm nghĩa vụ này
13.	Luật KDBH	Khoản 1 Điều 19 quy định trách nhiệm cung cấp thông tin của DNBH	1. Khi giao kết hợp đồng bảo hiểm, doanh nghiệp bảo hiểm có trách nhiệm cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến hợp đồng bảo hiểm, giải thích các điều kiện, điều khoản bảo hiểm cho bên mua bảo hiểm; ... Doanh nghiệp bảo hiểm có trách nhiệm giữ bí mật về thông tin do bên mua bảo hiểm cung cấp.	Khoản 2 Điều 17 Nghị định 98 Phạt tiền từ 40.000.000 đồng đến 50.000.000 với hành vi vi phạm nghĩa vụ này
14.	Luật KDBH	Khoản 3 Điều 19 quy định trách nhiệm cung cấp thông tin của DNBH	3. Trong trường hợp doanh nghiệp bảo hiểm cố ý cung cấp thông tin sai sự thật nhằm giao kết hợp đồng bảo hiểm thì bên mua bảo hiểm có quyền đơn phương đình chỉ thực hiện hợp đồng bảo hiểm; doanh nghiệp bảo hiểm phải bồi thường thiệt hại phát sinh cho bên mua bảo hiểm do việc cung cấp thông tin sai sự thật.	

Stt	Văn bản	Điều khoản	Nội dung	Quy định XLVPHC tương ứng (nếu có)
15.	Luật KDBH	Điều 21 Luật KDBH về giải thích hợp đồng bảo hiểm	Trong trường hợp hợp đồng bảo hiểm có điều khoản không rõ ràng thì điều khoản đó được giải thích theo hướng có lợi cho bên mua bảo hiểm.	
16.	Luật KDBH	Điều 88 quy định về trách nhiệm của đại lý bảo hiểm	Trong trường hợp đại lý bảo hiểm vi phạm hợp đồng đại lý bảo hiểm, gây thiệt hại đến quyền, lợi ích hợp pháp của người được bảo hiểm thì doanh nghiệp bảo hiểm vẫn phải chịu trách nhiệm về hợp đồng bảo hiểm do đại lý bảo hiểm thu xếp giao kết; đại lý bảo hiểm có trách nhiệm bồi hoàn cho doanh nghiệp bảo hiểm các khoản tiền mà doanh nghiệp bảo hiểm đã bồi thường cho người được bảo hiểm	
17.	Nghị định 73/2016/NĐ-CP	Điểm e Khoản 2 Điều 84 quy định về nghĩa vụ của DNBH đối với hoạt động đại lý bảo hiểm	e) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay tổn thất do hoạt động đại lý bảo hiểm của doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài gây ra theo thỏa thuận trong hợp đồng đại lý bảo hiểm;	Khoản 4 Điều 24 Nghị định 98 phạt tiền từ 90.000.000 đồng đến 100.000.000 đồng đối với doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ nước ngoài sử dụng tổ chức, cá nhân tiến hành hoạt động đại lý bảo hiểm mà không đảm bảo

Stt	Văn bản	Điều khoản	Nội dung	Quy định XLVPHC tương ứng (nếu có)
				các điều kiện và nguyên tắc hoạt động đại lý bảo hiểm theo quy định của pháp luật
18.	Thông tư 50/2017/TT-BTC	Khoản 1, 2, 4 Điều 3 quy định về nguyên tắc chung trong khai thác bảo hiểm	<p>1. Trung thực, công khai và minh bạch, tránh để khách hàng hiểu sai về sản phẩm, dịch vụ do doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài cung cấp.</p> <p>2. Trước khi giao kết hợp đồng bảo hiểm, doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài phải tìm hiểu các thông tin cần thiết về khách hàng, cân nhắc khả năng tài chính và năng lực chuyên môn của mình, đảm bảo duy trì các nguồn lực tài chính, khả năng thanh toán và các hệ thống quản lý rủi ro; đảm bảo không phân biệt đối xử về điều kiện bảo hiểm và mức phí bảo hiểm giữa các đối tượng bảo hiểm có cùng mức độ rủi ro.</p> <p>4. Khi giao kết hợp đồng bảo hiểm, doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài có trách nhiệm cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến hợp đồng bảo hiểm, giải thích các quy tắc, điều khoản bảo hiểm cho bên mua bảo hiểm. Bên mua bảo hiểm có trách nhiệm cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến đối tượng được bảo hiểm cho doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài.</p>	
19.	Thông tư	Khoản 2, 3, 4	2. Giải thích rõ và đưa ra các yêu cầu cung cấp thông tin cụ	

Stt	Văn bản	Điều khoản	Nội dung	Quy định XLVPHC tương ứng (nếu có)
	50/2017/TT-BTC	Điều 4 Thông tư 50/2017/TT-BTC quy định nguyên tắc trong khai thác bảo hiểm nhân thọ	<p>thể cho bên mua bảo hiểm, người được bảo hiểm; tiếp nhận và lưu giữ thông tin do bên mua bảo hiểm hoặc người được bên mua bảo hiểm ủy quyền kê khai trên hồ sơ yêu cầu bảo hiểm.</p> <p>3. Phân tích nhu cầu và khả năng tài chính của bên mua bảo hiểm để tư vấn cho bên mua bảo hiểm những sản phẩm bảo hiểm phù hợp.</p> <p>4. Khi cấp đơn bảo hiểm, doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ phải thông báo cho bên mua bảo hiểm bằng văn bản những thông tin sau:</p> <p>a) Thời hạn, kỳ đóng phí bảo hiểm, phương thức đóng phí (nếu có);</p> <p>b) Tên, địa chỉ liên hệ của cá nhân hoặc đơn vị trực thuộc của doanh nghiệp bảo hiểm chịu trách nhiệm việc giải quyết khiếu nại, thắc mắc, tranh chấp liên quan đến việc giao kết, thực hiện và chấm dứt hợp đồng bảo hiểm của khách hàng;</p> <p>c) Trách nhiệm cung cấp thông tin đầy đủ, trung thực và chính xác; những thay đổi cần thông báo ngay cho doanh nghiệp bảo hiểm;</p> <p>d) Quyền lợi bảo hiểm của sản phẩm; các điểm loại trừ trách nhiệm bảo hiểm và các trường hợp khác phải lưu ý;</p> <p>đ) Việc giao kết các hợp đồng bảo hiểm bổ trợ kèm theo các hợp đồng bảo hiểm chính không phải là điều kiện bắt buộc để duy trì hiệu lực của hợp đồng bảo hiểm chính;</p>	

Stt	Văn bản	Điều khoản	Nội dung	Quy định XLVPHC tương ứng (nếu có)
			<p>e) Đối với các sản phẩm bảo hiểm có giá trị hoàn lại, hợp đồng bảo hiểm nhân thọ phải nêu rõ thời điểm có giá trị hoàn lại;</p> <p>g) Doanh nghiệp bảo hiểm được quyền khấu trừ các khoản nợ chưa được hoàn trả trước khi thanh toán giá trị hoàn lại, trả quyền lợi bảo hiểm theo hợp đồng bảo hiểm.</p>	
20.	Thông tư 52/2016/TT-BTC	Điều 10 quy định trách nhiệm công bố thông tin về bảo hiểm liên kết chung	<p>1. Doanh nghiệp bảo hiểm có trách nhiệm công bố chính xác, đầy đủ và kịp thời cho bên mua bảo hiểm các thông tin liên quan đến hợp đồng bảo hiểm liên kết chung đã giao kết. Thông tin cung cấp cho bên mua bảo hiểm phải phù hợp với sản phẩm bảo hiểm liên kết chung được Bộ Tài chính phê chuẩn.</p> <p>2. Bên mua bảo hiểm có quyền yêu cầu doanh nghiệp bảo hiểm cung cấp đầy đủ thông tin và giải thích các Điều kiện, Điều Khoản bảo hiểm để nhận thức được các rủi ro liên quan khi giao kết hợp đồng bảo hiểm liên kết chung.</p> <p>3. Doanh nghiệp bảo hiểm có trách nhiệm công bố trên website của doanh nghiệp các tài liệu dưới đây:</p> <p>a) Quy tắc, Điều Khoản sản phẩm bảo hiểm được Bộ Tài chính phê chuẩn;</p> <p>b) Tài liệu giới thiệu sản phẩm;</p> <p>c) Tài liệu minh họa bán hàng về các trường hợp điển hình;</p>	

Stt	Văn bản	Điều khoản	Nội dung	Quy định XLVPHC tương ứng (nếu có)
			d) Tình hình hoạt động của quỹ liên kết chung.	
21.	Thông tư 52/2016/TT-BTC	Điều 14 quy định về trách nhiệm thông báo cho BMBH về tình trạng hợp đồng bảo hiểm liên kết chung	<p>Trong thời hạn 90 ngày kể từ ngày kết thúc năm tài chính hoặc năm hợp đồng, doanh nghiệp bảo hiểm phải thông báo bằng văn bản cho bên mua bảo hiểm về các nội dung sau:</p> <p>1. Tình trạng của hợp đồng bảo hiểm bao gồm thông tin sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Quyền lợi bảo hiểm rủi ro; b) Giá trị hoàn lại vào đầu năm báo cáo; c) Giá trị hoàn lại vào cuối năm báo cáo; d) Các Khoản phí phát sinh trong năm chi tiết theo phí bảo hiểm rủi ro và các Khoản phí khác; đ) Tổng số phí bảo hiểm đã đóng và số phí bảo hiểm được phân bổ vào quỹ liên kết chung trong năm báo cáo; e) Kết quả đầu tư và tỷ suất đầu tư từ phần phí bảo hiểm đầu tư vào quỹ liên kết chung. <p>2. Kết quả hoạt động của quỹ liên kết chung với các nội dung sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Thông tin tóm tắt về tình hình tài chính của quỹ liên kết chung theo Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư này; b) Tình hình hoạt động của quỹ liên kết chung trong năm (05) năm gần nhất hoặc thời gian tồn tại thực tế của quỹ nếu thời gian hoạt động của quỹ chưa đủ năm (05) năm; c) Chi tiết về các quyền lợi đầu tư đã chia và dự kiến sẽ cho bên mua bảo hiểm trong năm báo cáo; 	

Stt	Văn bản	Điều khoản	Nội dung	Quy định XLVPHC tương ứng (nếu có)
			d) Xác nhận của công ty kiểm toán độc lập về những thông tin nói trên.	
22.	Thông tư 52/2016/TT-BTC	Điều 17 quy định về trách nhiệm phân tích nhu cầu khách hàng khi khai thác bảo hiểm liên kết chung	Trước khi giao kết hợp đồng bảo hiểm, doanh nghiệp bảo hiểm phải tiến hành phân tích nhu cầu khách hàng và phải có xác nhận của khách hàng về việc hiểu rõ về sản phẩm bảo hiểm mà họ dự kiến mua, nhận thức rõ được quyền lợi bảo hiểm, quyền lợi đầu tư và các rủi ro đầu tư mà họ có thể gặp phải khi tham gia sản phẩm bảo hiểm liên kết chung và các Khoản phí mà doanh nghiệp bảo hiểm tính cho khách hàng.	
C. NHÓM QUY ĐỊNH GIÁM SÁT VỀ CÁC MẶT HOẠT ĐỘNG CỦA DNBH NHẪM BẢO VỆ QUYỀN LỢI KHÁCH HÀNG				
C.1. Các quy định chung về giám sát của cơ quan quản lý nhà nước đối với DNBH				
23.	Luật KDBH	Khoản 4 Điều 120 và Khoản 2 Điều 121 quy định quản lý nhà nước về kinh doanh bảo hiểm.	Khoản 4 Điều 120 4. Giám sát hoạt động kinh doanh bảo hiểm thông qua hoạt động nghiệp vụ, tình hình tài chính, quản trị doanh nghiệp, quản trị rủi ro và việc chấp hành pháp luật của doanh nghiệp bảo hiểm, doanh nghiệp môi giới bảo hiểm; áp dụng các biện pháp cần thiết để doanh nghiệp bảo hiểm bảo đảm các yêu cầu về tài chính và thực hiện những cam kết với bên mua bảo hiểm.	

Stt	Văn bản	Điều khoản	Nội dung	Quy định XLVPHC tương ứng (nếu có)
			Khoản 2 Điều 121 2. Bộ Tài chính chịu trách nhiệm trước Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về kinh doanh bảo hiểm.	
24.	Nghị định 73/2016/NĐ-CP	Khoản 4 Điều 110 quy định về trách nhiệm quản lý giám sát của Bộ Tài chính	4. Giám sát hoạt động kinh doanh bảo hiểm thông qua hoạt động nghiệp vụ, tình hình tài chính, quản trị doanh nghiệp, quản trị rủi ro và việc chấp hành pháp luật của doanh nghiệp bảo hiểm, doanh nghiệp môi giới bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài. Áp dụng các biện pháp cần thiết để doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài, doanh nghiệp môi giới bảo hiểm bảo đảm các yêu cầu về tài chính và thực hiện những cam kết với bên mua bảo hiểm.	
25.	Thông tư 50/2017/TT-BTC	Chương V từ Điều 31 đến Điều 36 quy định về chế độ báo cáo và công bố thông tin của DNBH	Quy định về chế độ báo cáo và công bố thông tin của DNBH, theo đó đối với DNBH nhân thọ: <ul style="list-style-type: none"> - Có ít nhất 5 nhóm báo cáo phải nộp cho Bộ Tài chính bao gồm: báo cáo tài chính, báo cáo nghiệp vụ, báo cáo về hoạt động đại lý bảo hiểm, báo cáo về việc trích nộp quỹ bảo vệ người được bảo hiểm, báo cáo về sản phẩm bảo hiểm và các loại báo cáo khác theo yêu cầu của Bộ Tài chính; - Có ít nhất 2 nhóm thông tin DNBH nhân thọ phải công bố công khai trong các báo cáo và trên website là thông tin về tình hình tài chính của DNBH và 	<ul style="list-style-type: none"> - Khoản 2 Điều 18 Nghị định 98 phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng với hành vi không báo cáo danh sách các sản phẩm mới được triển khai trong tháng trước liền kề. - Điều 32 Nghị định 98 Phạt cảnh cáo đối với một trong các hành vi vi

Stt	Văn bản	Điều khoản	Nội dung	Quy định XLVPHC tương ứng (nếu có)
			<p>thông tin về sản phẩm bảo hiểm DNBH đang triển khai. (chi tiết theo Điều 31 đến Điều 36 Thông tư 50/2017/TT-BTC)</p>	<p>phạm sau: a) Nộp báo cáo không đúng thời hạn theo quy định của pháp luật; b) Nộp báo cáo không đầy đủ theo quy định của pháp luật. - Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với hành vi thông tin, số liệu trong báo cáo không đầy đủ, không chính xác theo quy định của pháp luật. - Phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với hành vi không nộp báo cáo theo quy định của pháp luật.</p>
26.	Nghị định 73/2016/NĐ-CP	Khoản 7 Điều 39 quy định về trách nhiệm của DNBH công	7. Doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài phải công bố các sản phẩm bảo hiểm được phép triển khai bao gồm: Quy tắc, điều khoản, biểu phí bảo hiểm, mẫu hồ sơ yêu cầu bảo hiểm và các tài liệu có liên quan trong quá trình giao kết, thực hiện hợp đồng bảo hiểm trên cổng thông tin điện	Khoản 2 Điều 18 Nghị định 98 phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng với hành vi không công bố

Stt	Văn bản	Điều khoản	Nội dung	Quy định XLVPHC tương ứng (nếu có)
		bố thông tin về các sản phẩm bảo hiểm	tử của Bộ Tài chính, Hiệp hội bảo hiểm Việt Nam và doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài.	<i>sản phẩm bảo hiểm theo quy định</i>
27.	Nghị định 73/2016/NĐ-CP	Chương VIII (từ điều 103 đến 109)	<p>Quy định về trích nộp, quản lý, sử dụng, hoạt động đầu tư của Quỹ bảo vệ người được bảo hiểm, theo đó Bộ Tài chính theo dõi việc trích nộp Quỹ bảo vệ người được bảo hiểm của các doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài; quản lý và sử dụng Quỹ bảo vệ người được bảo hiểm bảo đảm an toàn vốn và đúng mục đích theo quy định tại Nghị định này và các quy định khác của pháp luật liên quan.</p> <p>Đối với hợp đồng bảo hiểm nhân thọ, Quỹ chi trả tối đa 90% mức trách nhiệm của doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ, nhưng không quá 200 triệu đồng/người được bảo hiểm/hợp đồng.</p> <p><i>(chi tiết theo Điều 103 đến Điều 109 Nghị định 73/2016/NĐ-CP)</i></p>	<p>Điều 20 Nghị định 98:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phạt cảnh cáo đối với hành vi trích nộp Quỹ bảo vệ người được bảo hiểm không đúng thời hạn theo quy định của pháp luật. - Phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với hành vi không trích nộp đủ Quỹ bảo vệ người được bảo hiểm theo quy định của pháp luật. - Phạt tiền từ 60.000.000 đồng đến 70.000.000 đồng đối với hành vi phạm không trích nộp Quỹ bảo vệ người được

Stt	Văn bản	Điều khoản	Nội dung	Quy định XLVPHC tương ứng (nếu có)
				bảo hiểm theo quy định của pháp luật
C.2. Các quy định về giám sát tài chính, đầu tư, trích lập dự phòng đối với DNBH nhân thọ (gián tiếp bảo vệ quyền lợi KH)				
28.	Nghị định 73/2016/NĐ-CP	Khoản 1 Điều 54 quy định về trích lập dự phòng bảo hiểm nhân thọ	1. Doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ phải trích lập dự phòng nghiệp vụ cho từng hợp đồng bảo hiểm nhân thọ tương ứng với trách nhiệm của doanh nghiệp bảo hiểm.	
29.	Nghị định 73/2016/NĐ-CP	Khoản 2 Điều 59 quy định nguyên tắc đầu tư vốn của DNBH	2. Hoạt động đầu tư của doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài, doanh nghiệp môi giới bảo hiểm phải bảo đảm các nguyên tắc sau: a) Tuân thủ quy định pháp luật, tự chịu trách nhiệm về hoạt động đầu tư, bảo đảm tính an toàn, hiệu quả và thanh khoản; b) Không được đi vay để đầu tư trực tiếp hoặc ủy thác đầu tư vào chứng khoán, bất động sản và góp vốn vào doanh nghiệp khác; c) Không được đầu tư trở lại dưới mọi hình thức cho các cổ đông (thành viên) góp vốn hoặc người có liên quan với cổ đông (thành viên) góp vốn theo quy định tại Luật doanh nghiệp, trừ tiền gửi tại các cổ đông (thành viên) là tổ chức	Khoản 4 Điều 29 Nghị định 98 phạt tiền từ tối đa từ 60.000.000 đồng đến 100.000.000 đồng đối với hành vi vi phạm các quy định về đầu tư vốn của DNBH

Stt	Văn bản	Điều khoản	Nội dung	Quy định XLVPHC tương ứng (nếu có)
			<p>tín dụng;</p> <p>d) Không được đầu tư quá 30% nguồn vốn đầu tư vào các công ty trong cùng một tập đoàn hay một nhóm công ty có quan hệ sở hữu lẫn nhau (quy định này không áp dụng đối với việc gửi tiền vào các tổ chức tín dụng và nguồn vốn đầu tư ra nước ngoài dưới hình thức thành lập doanh nghiệp hoặc thành lập chi nhánh tại nước ngoài);</p> <p>đ) Trường hợp ủy thác đầu tư, tổ chức nhận ủy thác phải được cơ quan có thẩm quyền cấp phép thực hiện hoạt động nhận ủy thác đầu tư phù hợp với nội dung nhận ủy thác đầu tư.</p>	
30.	Nghị định 73/2016/NĐ-CP	Điều 64 quy định về việc duy trì khả năng thanh toán của DNBH	<p>1. Doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài phải luôn duy trì khả năng thanh toán trong suốt quá trình hoạt động kinh doanh bảo hiểm.</p> <p>2. Doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài được coi là có đủ khả năng thanh toán khi đã trích lập đầy đủ dự phòng nghiệp vụ bảo hiểm và có biên khả năng thanh toán không thấp hơn biên khả năng thanh toán tối thiểu quy định tại Điều 64 Nghị định này.</p>	
31.	Nghị định 73/2016/NĐ-CP	Điều 67 quy định về khôi phục khả	1. Khi có nguy cơ mất khả năng thanh toán, doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài phải chủ động thực hiện ngay các biện pháp tự khôi phục khả năng thanh toán đồng	Khoản 2 Điều 30 Nghị định 98 phạt tiền từ 90.000.000 đồng đến

Stt	Văn bản	Điều khoản	Nội dung	Quy định XLVPHC tương ứng (nếu có)
		năng thanh toán của DNBH	<p>thời báo cáo Bộ Tài chính về thực trạng tài chính, nguyên nhân dẫn đến nguy cơ mất khả năng thanh toán và phương án khôi phục khả năng thanh toán.</p> <p>2. Trong trường hợp doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài không tự khôi phục được khả năng thanh toán thì Bộ Tài chính có quyền yêu cầu doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài thực hiện khôi phục khả năng thanh toán, gồm những biện pháp sau:</p> <p>a) Bổ sung nguồn vốn chủ sở hữu;</p> <p>b) Tái bảo hiểm; thu hẹp nội dung, phạm vi và địa bàn hoạt động; đình chỉ một phần hoặc toàn bộ hoạt động;</p> <p>c) củng cố tổ chức bộ máy và thay đổi người quản trị, điều hành của doanh nghiệp;</p> <p>d) Yêu cầu chuyển giao hợp đồng bảo hiểm;</p> <p>đ) Các biện pháp khác</p>	100.000.000 đồng đối với doanh nghiệp bảo hiểm chi nhánh doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ nước ngoài không thực hiện các biện pháp khôi phục khả năng thanh toán khi doanh nghiệp có nguy cơ mất khả năng thanh toán; Không tuân thủ yêu cầu về việc khôi phục khả năng thanh toán theo quy định của pháp luật; Không thực hiện đúng phương án khôi phục khả năng thanh toán, củng cố tổ chức và hoạt động của doanh nghiệp bảo hiểm đã được Bộ Tài chính chấp thuận
32.	Thông tư 50/2017/TT-	Khoản 1 Điều 25 quy định	1. Doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ phải tách và hạch toán riêng nguồn vốn chủ sở hữu và nguồn phí bảo hiểm thu	Khoản 3 Điều 31 Nghị định 98 <i>phạt tiền từ</i>

Stt	Văn bản	Điều khoản	Nội dung	Quy định XLVPHC tương ứng (nếu có)
	BTC	về nguyên tắc tách và hạch toán nguồn vốn	được của bên mua bảo hiểm (quỹ chủ sở hữu và quỹ chủ hợp đồng).	<i>60.000.000 đồng đến 70.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm sau: Tách nguồn vốn chủ sở hữu và nguồn phí bảo hiểm của doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài không theo quy định của pháp luật</i>
33.	Thông tư 50/2017/TT-BTC	Khoản 1 Điều 27 quy định về bù đắp thâm hụt quỹ chủ hợp đồng	1. Trường hợp quỹ chủ hợp đồng bị thâm hụt (giá trị tài sản thấp hơn mức trách nhiệm), doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ phải có trách nhiệm bổ sung từ quỹ chủ sở hữu cho quỹ chủ hợp đồng đó phần thâm hụt.	Khoản 2 Điều 31 Nghị định 98 phạt tiền từ 30.000.000 đồng đến 40.000.000 đồng đối với hành vi điều chuyển tài sản và bù đắp thâm hụt của quỹ chủ hợp đồng của doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ không theo quy định của pháp luật

PHỤ LỤC 2
QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT CỦA MỘT SỐ NƯỚC VỀ PHÊ CHUẨN SẢN PHẨM BẢO HIỂM NHÂN THỌ

Stt	Nước	Thủ tục phê chuẩn sản phẩm bảo hiểm NT	Cơ quan phê chuẩn	Căn cứ qui định
34.	Indonesia	Tất cả các sản phẩm bảo hiểm phải tuân thủ các qui định của OJK và mọi sản phẩm bảo hiểm nhân thọ mới phải được đăng ký hoặc phê chuẩn bởi OJK trước khi được giới thiệu ra thị trường.	OJK (Otoritas Jasa Keuangan) Tên tiếng Anh: Financial Services Authority Cơ quan quản lý dịch vụ tài chính – Indonesia	Điều 28 khoản 1 của Qui định số No. 23/POJK05/2015 của OJK về sản phẩm bảo hiểm và giới thiệu, tiếp thị các sản phẩm bảo hiểm.
35.	Malaysia	Các sản phẩm bảo hiểm nhân thọ mới phải được nộp cho Ngân hàng trung ương Malaysia (Bank Negara Malaysia) để được phê chuẩn trước khi thực hiện. Một số sản phẩm bảo hiểm cơ bản hoặc không phải là lần đầu tiên được doanh nghiệp giới thiệu thì có thể được sử dụng hình thức “Nộp và Sử dụng” để phê chuẩn, có nghĩa là công ty bảo hiểm nộp bộ hồ sơ sản phẩm cho	BNM	Hướng dẫn số BNM/RH/STD029-10 về giới thiệu sản phẩm mới của công ty bảo hiểm

Stt	Nước	Thủ tục phê chuẩn sản phẩm bảo hiểm NT	Cơ quan phê chuẩn	Căn cứ qui định
		BNM và sau 30 ngày sẽ được tự động triển khai nếu BNM không có ý kiến khác.		
36.	Thái Lan	<p>Các sản phẩm bảo hiểm nhân thọ phải được phê chuẩn bởi Cơ quan quản lý giám sát bảo hiểm Thái Lan (OIC) trước khi triển khai.</p> <p>Đối với sản phẩm bảo hiểm liên kết đầu tư (Liên kết đơn vị), doanh nghiệp bảo hiểm phải được cấp phép bởi 2 cơ quan quản lý là OIC và Ủy ban chứng khoán Thái Lan (SEC) trước khi có thể làm hồ sơ xin phê chuẩn sản phẩm bảo hiểm với OIC</p>	OIC	Mục 29 – 30 – 31 của Luật Bảo hiểm Nhân thọ - Thái Lan
37.	Hàn Quốc	Doanh nghiệp bảo hiểm phải xin chấp thuận trước của Cơ quan Giám sát Dịch vụ Tài Chính (FSS) trước khi giới thiệu một dòng sản phẩm bảo hiểm nhân thọ mới, hoặc sản phẩm bán qua kênh ngân hàng, hoặc một số lý do đặc biệt theo qui định của pháp luật.	Financial Supervisory Service (FSS)	<p>Điều 127 – 128 Luật Kinh doanh Bảo hiểm Hàn Quốc</p> <p>Nghị Định hướng dẫn Luật Kinh doanh bảo hiểm – 2015</p>
38.	Nhật Bản	Việc phê duyệt điều khoản sản phẩm bảo hiểm nhân thọ thuộc thẩm quyền của một cơ quan duy nhất là Ủy ban dịch vụ tài chính	Financial Services Agency	<p>Luật Kinh Doanh Bảo Hiểm</p> <p>Hướng dẫn phê chuẩn sản</p>

Stt	Nước	Thủ tục phê chuẩn sản phẩm bảo hiểm NT	Cơ quan phê chuẩn	Căn cứ qui định
		(Financial Services Agency).		phẩm bảo hiểm
39.	Trung Quốc	Doanh nghiệp bảo hiểm có thể chào bán, giới thiệu một số sản phẩm bảo hiểm nhân thọ theo cơ chế “Nộp và Sử dụng”. Đối với sản phẩm có yếu tố chia sẻ lợi nhuận, giới thiệu lần đầu ra thị trường, doanh nghiệp bảo hiểm phải xin phê chuẩn của cơ quan quản lý.	Cục Quản lý Bảo hiểm Trung Quốc CIRC – China Insurance Regulatory Commission	Luật Kinh Doanh Bảo Hiểm Qui định về quản trị doanh nghiệp bảo hiểm – Điều 71. Qui định về quản trị doanh nghiệp bảo hiểm – Điều 71.
40.	Hồng Kông	Các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ không phải nộp hồ sơ đăng ký hay xin phê chuẩn sản phẩm bảo hiểm nhân thọ. Riêng đối với sản phẩm liên kết đầu tư và sản phẩm niên kim có điều chỉnh, các tài liệu về cơ cấu phí và các tài liệu tiếp thị phải được nộp cho Ủy ban Chứng khoán và thị trường tương lai của Hồng Kông (SFC) trước khi thực hiện.	Không có cơ quan phê chuẩn sản phẩm Hong Kong Securities and Futures Commission (SFC)	
41.	Đức	Doanh nghiệp bảo hiểm tự phát triển qui trình phê duyệt sản phẩm đáp ứng yêu cầu qui định	Không có cơ quan phê chuẩn sản phẩm	Luật Quản lý Giám sát Bảo hiểm – Mục 23.1

Stt	Nước	Thủ tục phê chuẩn sản phẩm bảo hiểm NT	Cơ quan phê chuẩn	Căn cứ qui định
		<p>của pháp luật cho các sản phẩm bảo hiểm nhân thọ.</p> <p>Quy trình phê duyệt sản phẩm phải đáp ứng các yêu cầu của Luật Quản lý Giám sát Bảo hiểm (German Insurance Supervision Act – Mục 23.1) và Hướng dẫn về Quản lý sản phẩm và các yêu cầu về quản trị doanh nghiệp (Điều 4.2)</p>	<p>Cơ quan phê chuẩn chính sách và qui trình phê duyệt sản phẩm của doanh nghiệp là BaFin (Federal Financial Supervisory Authority)</p>	

PHỤ LỤC 3
QUY TRÌNH, QUY CHẾ NỘI BỘ CỦA DOANH NGHIỆP BẢO HIỂM

STT	QUY TRÌNH	NỘI DUNG
01	Quy trình thẩm định bảo hiểm	<p>DNBH thiết lập các nguyên tắc và quy định trong thẩm định bảo hiểm nhằm đảm bảo mọi hồ sơ yêu cầu bảo hiểm của khách hàng được xem xét chấp thuận bảo hiểm một cách công bằng và chính xác.</p> <p>DNBH xây dựng các quy trình và sắp xếp nguồn lực nhằm đảm bảo các nguyên tắc, quy định và quy trình được tuân thủ nghiêm ngặt.</p> <p>1. Một số nguyên tắc thẩm định bảo hiểm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Khách quan, chính xác và công bằng đối với mọi khách hàng tham gia bảo hiểm. - Tuân thủ quy định đánh giá thẩm định bảo hiểm của các công ty tái bảo hiểm và công ty bảo hiểm. - Thu thập, nhập liệu và lưu trữ thông tin khách hàng một cách đầy đủ, chính xác và bảo mật. <p>2. Một số quy định về cung cấp dịch vụ và thông tin đến khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đặt ra và tuân thủ thời gian chuẩn cho việc tiếp nhận, xử lý và đưa ra quyết định thẩm định (chấp thuận bảo hiểm theo điều kiện chuẩn, chấp thuận bảo hiểm với điều kiện bảo hiểm bổ sung, hoặc từ chối/không nhận bảo hiểm).

		<ul style="list-style-type: none"> - Đặt ra và tuân thủ thời gian chuẩn cho việc thông báo quyết định thẩm định đến khách hàng. - Đặt ra và tuân thủ thời gian chuẩn cho việc bàn giao hợp đồng bảo hiểm đến khách hàng. - Đảm bảo cung cấp cho khách hàng đầy đủ thông tin liên quan đến hợp đồng bảo hiểm tại bộ hợp đồng bảo hiểm được bàn giao cho khách hàng (bao gồm bản sao Giấy yêu cầu bảo hiểm của khách hàng, Tài liệu minh họa phí bảo hiểm và quyền lợi bảo hiểm, Giấy chứng nhận bảo hiểm, Bộ quy tắc và điều khoản sản phẩm bảo hiểm, và Các văn bản khác liên quan đến điều kiện bảo hiểm và chấp thuận bảo hiểm.) - Đặt ra và tuân thủ thời gian chuẩn cho khách hàng “thời gian cân nhắc” sau khi nhận hợp đồng bảo hiểm, theo đó khách hàng có quyền không tham gia bảo hiểm tiếp nếu có bất kỳ điểm nào không hài lòng về hợp đồng bảo hiểm. - Đặt ra và tuân thủ chuẩn mực trong việc lưu trữ hồ sơ và thông tin bảo mật của khách hàng. <p>3. Một số quy trình và tuân thủ quy trình thẩm định:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ DNBH sắp xếp nguồn lực và đảm bảo tuân thủ các quy trình nghiệp vụ, ví dụ: <ul style="list-style-type: none"> - Quy trình về việc tiếp nhận hồ sơ yêu cầu bảo hiểm. - Quy trình về việc thẩm định hồ sơ yêu cầu bảo hiểm. - Quy trình về việc mời khách hàng kiểm tra y tế và/hoặc bổ sung thông tin chứng từ. - Quy trình về việc phát hành và bàn giao hợp đồng bảo hiểm. - Quy trình về việc điều chỉnh hợp đồng bảo hiểm trong thời gian cân nhắc (bao gồm việc hủy hợp đồng bảo hiểm theo yêu cầu của khách hàng).
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> - Quy trình về việc hoàn phí bảo hiểm cho khách hàng (trong trường hợp khách hàng không đồng ý tiếp tục tham gia bảo hiểm hoặc DNBH không đồng ý chấp nhận bảo hiểm.). ❖ DNBH thiết lập và thực hiện các quy trình kiểm soát nội bộ nhằm đảm bảo nhân viên tuân thủ chính xác các nguyên tắc, quy định và quy trình, ví dụ: <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm soát chất lượng thẩm định bảo hiểm - Kiểm soát chất lượng nhập liệu, lưu trữ và bảo mật thông tin khách hàng. <p>Ngoài ra, theo định kỳ, các công ty kiểm toán độc lập thực hiện đánh giá một cách chuyên nghiệp và khách quan về việc tuân thủ các nguyên tắc, quy định và quy trình thẩm định bảo hiểm.</p>
02	Quy trình hướng dẫn thực hiện gọi điện thoại chúc mừng hợp đồng mới của khách hàng	<p>Quy trình này được xây dựng nhằm đáp ứng các mục tiêu chính như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xác định việc nhận hợp đồng của khách hàng (phát hiện sớm gian lận trong quá trình bán bảo hiểm của đại lý); - Xác nhận thông tin liên lạc của khách hàng; - Thiết lập và tăng cường mối quan hệ với Khách hàng: Lưu ý khách hàng quyền lợi bảo hiểm và các nội dung trong hợp đồng; - Khảo sát và ghi nhận ý kiến của Khách hàng về chất lượng dịch vụ, quá trình tham gia bảo hiểm và chất lượng tư vấn của hợp đồng mới.
03	Quy trình xử lý giao dịch với khách	Quy định cách thức ghi nhận và giải đáp các yêu cầu/thắc mắc của khách hàng, chuyển giao yêu cầu cho bộ phận liên quan nhằm đưa ra tư vấn phù hợp, chính xác cho khách hàng.

	hàng qua điện thoại/gặp trực tiếp	
04	Quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng	<p>Quy trình quy định về việc tiếp nhận ý kiến/khiếu nại của khách hàng và đưa ra phản hồi nhằm đáp ứng yêu cầu và bảo đảm quyền lợi cho khách hàng. Quy trình quy định cụ thể về thời gian giải quyết khiếu nại:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trong vòng 03 ngày làm việc nếu sự việc đơn giản; <p>Trong vòng 15 ngày đến 01 tháng nếu sự việc phức tạp, cần thời gian điều tra.</p>
05	Quy trình giải quyết quyền lợi bảo hiểm	<p>DNBH thiết lập các nguyên tắc và quy định trong giải quyết quyền lợi bảo hiểm nhằm đảm bảo mọi hồ sơ yêu cầu quyền lợi bảo hiểm của khách hàng được xem xét giải quyết một cách công bằng và chính xác.</p> <p>DNBH xây dựng các quy trình và sắp xếp nguồn lực nhằm đảm bảo các nguyên tắc, quy định và quy trình được tuân thủ nghiêm ngặt.</p> <p>1. Một số nguyên tắc giải quyết quyền lợi bảo hiểm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Khách quan, chính xác và công bằng đối với mọi khách hàng tham gia bảo hiểm. - Tuân thủ quy định tại quy tắc và điều khoản hợp đồng bảo hiểm đã được các cơ quan chủ quản phê duyệt, và tuân thủ pháp luật VN. - Thu thập, nhập liệu và lưu trữ thông tin khách hàng một cách đầy đủ, chính xác và bảo mật. <p>2. Một số quy định về cung cấp dịch vụ và thông tin đến khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đặt ra và tuân thủ thời gian chuẩn cho việc tiếp nhận, xử lý và đưa ra quyết định giải

		<p>quyết quyền lợi bảo hiểm.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đặt ra và tuân thủ thời gian chuẩn cho việc thông báo quyết định giải quyết quyền lợi bảo hiểm đến khách hàng. - Đặt ra và tuân thủ thời gian chuẩn cho việc chi trả (thanh toán) quyền lợi bảo hiểm cho khách hàng. - Đảm bảo cung cấp cho khách hàng đầy đủ thông tin liên quan đến quyết định giải quyết quyền lợi bảo hiểm. - Thiết lập các kênh thông tin hai chiều nhằm tạo điều kiện thuận tiện cho khách hàng nhận được thông tin từ DNBH và phản hồi thông tin đến DNBH. - Đặt ra và tuân thủ chuẩn mực trong việc lưu trữ hồ sơ và thông tin bảo mật của khách hàng. <p>3. Một số quy trình và tuân thủ quy trình giải quyết quyền lợi bảo hiểm:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ DNBH sắp xếp nguồn lực và đảm bảo tuân thủ các quy trình nghiệp vụ, ví dụ: <ul style="list-style-type: none"> - Quy trình về việc tiếp nhận hồ sơ yêu cầu quyền lợi bảo hiểm. - Quy trình về việc đánh giá hồ sơ yêu cầu quyền lợi bảo hiểm. - Quy trình về việc yêu cầu bổ sung thông tin chứng từ. - Quy trình về việc cung cấp thông tin và kết quả giải quyết quyền lợi bảo hiểm đến khách hàng. - Quy trình về việc thực hiện chi trả (thanh toán) quyền lợi bảo hiểm cho khách hàng. ❖ DNBH thiết lập và thực hiện các quy trình kiểm soát nội bộ nhằm đảm bảo nhân viên
--	--	---

		<p>tuân thủ chính xác các nguyên tắc, quy định và quy trình, ví dụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm soát chất lượng đánh giá giải quyết quyền lợi bảo hiểm - Kiểm soát chất lượng nhập liệu, lưu trữ và bảo mật thông tin khách hàng. <p>Ngoài ra, theo định kỳ, các công ty kiểm toán độc lập thực hiện đánh giá một cách chuyên nghiệp và khách quan về việc tuân thủ các nguyên tắc, quy định và quy trình giải quyết quyền lợi bảo hiểm.</p>
06	Quy trình xử lý đại lý vi phạm làm ảnh hưởng quyền lợi khách hàng	<p>Quy định về việc xử lý vi phạm của đại lý trong việc:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Không cung cấp hoặc cung cấp không đầy đủ, chính xác hoặc sai lệch về sản phẩm bảo hiểm, về quyền lợi trong hợp đồng, điều kiện tham gia, chi trả quyền lợi,... - Tiết lộ hoặc sử dụng sai mục đích thông tin cá nhân của khách hàng - Trì hoãn hoặc không giao hợp đồng cho khách hàng trong thời gian quy định. <p>Giả mạo chữ ký gây thiệt hại đến quyền lợi của khách hàng.</p>
07	Quy trình phát triển sản phẩm bảo hiểm	<p>Trong quá trình xây dựng và phát triển sản phẩm bảo hiểm, các bộ phận chăm sóc khách hàng luôn được yêu cầu đóng góp ý kiến liên quan đến quyền lợi của khách hàng để DNBH ngày càng hoàn thiện chất lượng sản phẩm, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.</p>