

PHÁT TRIỂN HẠ TẦNG SỐ NGÀNH BẢO HIỂM VIỆT NAM

● NGUYỄN THỊ QUỲNH TRANG

Khoa Tài chính Ngân hàng và Bảo hiểm,
Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật công nghiệp

TÓM TẮT:

Sự phát triển của hạ tầng số là yếu tố then chốt thúc đẩy quá trình chuyển đổi số trong ngành Bảo hiểm Việt Nam. Trong bối cảnh công nghệ số ngày càng ảnh hưởng mạnh mẽ đến mọi mặt của đời sống, ngành Bảo hiểm không đứng ngoài xu thế hiện đại hóa, số hóa toàn diện để nâng cao hiệu quả hoạt động, cải thiện trải nghiệm khách hàng, đồng thời tăng tính cạnh tranh. Bài viết tập trung phân tích hiện trạng hạ tầng số của ngành Bảo hiểm Việt Nam, những cơ hội và thách thức đặt ra, đồng thời đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển hạ tầng số bền vững, góp phần xây dựng một thị trường bảo hiểm hiện đại, minh bạch và hiệu quả.

Từ khóa: hạ tầng số, bảo hiểm Việt Nam, chuyển đổi số, công nghệ số, trí tuệ nhân tạo dữ liệu lớn, tự động hóa.

1. Đặt vấn đề

Việc áp dụng công nghệ số giúp các doanh nghiệp bảo hiểm (DNBH) không chỉ tối ưu hóa quy trình nghiệp vụ, mà còn cải thiện trải nghiệm người dùng, giảm thiểu rủi ro gian lận và nâng cao khả năng phân tích dự báo. Tuy nhiên, để chuyển đổi số diễn ra hiệu quả và đồng bộ, hạ tầng số đóng vai trò nền tảng quan trọng. Tại Việt Nam, ngành Bảo hiểm tuy đã có những bước đầu ứng dụng công nghệ như khai thác dữ liệu lớn (Big Data), trí tuệ nhân tạo (AI), tự động hóa quy trình (RPA), nhưng hệ thống hạ tầng số vẫn chưa đồng bộ, thiếu tính kết nối và bảo mật cao. Sự phát triển chưa tương xứng của hạ tầng số đang là rào cản lớn khiến quá trình chuyển đổi số diễn ra chậm chạp, chưa khai thác hết tiềm năng công nghệ. Trong bối cảnh thị trường bảo hiểm đang mở rộng nhanh chóng, nhu cầu về các sản phẩm bảo hiểm số ngày càng tăng, việc phát triển hạ tầng số trở thành yêu cầu cấp thiết.

2. Hiện trạng phát triển hạ tầng số ngành Bảo hiểm tại Việt Nam

Trong những năm gần đây, ngành Bảo hiểm

Việt Nam đã chứng kiến sự chuyển mình mạnh mẽ nhờ vào việc ứng dụng công nghệ số trong hoạt động kinh doanh, mở rộng kênh phân phối trực tuyến và phát triển các sản phẩm, dịch vụ dựa trên công nghệ tiên tiến. Theo báo cáo của Vietnam Report, nhu cầu của khách hàng đã thúc đẩy việc áp dụng kỹ thuật số, khiến 100% các công ty bảo hiểm đưa chiến lược phát triển công nghệ vào Top 5 mục tiêu chiến lược của ngành. Theo khảo sát của VietNam Report, có khoảng 88,2% DNBH tham gia khảo sát đang triển khai chương trình chuyển đổi số, trong khi 11,8% còn lại đang có kế hoạch thực hiện.

Sự phát triển của internet và thiết bị di động đã thúc đẩy các DNBH mở rộng kênh phân phối trực tuyến. Theo nghiên cứu của IXT, 46,3% người được khảo sát cho biết họ sẽ mua bảo hiểm trực tuyến từ các công ty bảo hiểm hoặc các đối tác thương mại điện tử như Shopee, Amazon, Uber, Grab, nhấn mạnh cơ hội ngày càng tăng cho các sản phẩm bảo hiểm được mua thông qua các kênh kỹ thuật số. Đặc biệt, ba sản phẩm bảo hiểm chính được quan

tâm mua trực tuyến là sức khỏe (16,4%), nhân thọ (13,3%) và ô tô (13,0%).

Ngoài ra, một số DN bảo hiểm đã tiên phong trong việc ứng dụng các công nghệ tiên tiến như trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn (Big Data) và chuỗi khối (Blockchain) để phát triển sản phẩm và dịch vụ mới. Công ty Bảo hiểm nhân thọ Dai-ichi Life Việt Nam đã triển khai Microsoft 365 và Azure, nhằm cải thiện quy trình và hiệu suất, cũng như nâng cao trải nghiệm khách hàng. Hơn 20% nhân viên của Công ty hiện sử dụng các giải pháp Microsoft mới, giúp tối ưu hóa quy trình và tăng sự hài lòng của khách hàng. Daiichi còn triển khai Dai-ichi Connect cung cấp đầy đủ thông tin Hợp đồng bảo hiểm (Quyền lợi sản phẩm; Phí bảo hiểm; Lịch sử giao dịch, Hợp đồng bảo hiểm điện tử...) cùng các tiện ích trực tuyến như Đóng phí bảo hiểm; Yêu cầu quyền lợi; Cập nhật thông tin Hợp đồng,... nhằm hỗ trợ khách hàng quản lý Hợp đồng bảo hiểm của mình một cách thuận lợi, mọi lúc mọi nơi. Tính đến nay, Dai-ichi Life Việt Nam đã có 820.000 khách hàng sử dụng Dai-ichi Connect, chỉ riêng năm 2023 có 262.000 khách hàng lần đầu tải ứng dụng và hơn 30% khách hàng thực hiện yêu cầu bồi thường trực tuyến (eClaims). Bên cạnh đó, Bảo hiểm trực tuyến Dai-ichi ON được chính thức ra mắt trong năm 2023 với sản phẩm Ichi Care và Ichi An Tâm đã giúp khách hàng có thể trải nghiệm và tham gia bảo hiểm trực tuyến trên ứng dụng này, chỉ với vài thao tác đơn giản. Dịch vụ Voicebot 24/7 và Chatbot 24/7 cũng được ra mắt trong năm 2023 hỗ trợ trả lời khách hàng về tình trạng hợp đồng, phí bảo hiểm đến hạn và phí bảo hiểm đã đóng. Bên cạnh đó, trong những năm qua, các ứng dụng số dành cho đội ngũ kinh doanh là Dai-ichi Success và mADP đã hỗ trợ cho đội ngũ rất hiệu quả, gần như 100% hồ sơ yêu cầu bảo hiểm đã được nộp trực tuyến, qua đó, giúp cho quá trình thẩm định hồ sơ và phát hành hợp đồng được nhanh chóng hơn để khách hàng sớm được bảo hiểm.

Tuy nhiên, việc phát triển hạ tầng số trong ngành Bảo hiểm Việt Nam vẫn đối mặt với một số thách thức. Việc đầu tư vào hạ tầng công nghệ đòi hỏi nguồn vốn lớn, trong khi không phải DN nào cũng có khả năng đáp ứng. Ngoài ra, sự thiếu hụt nhân sự có kỹ năng về công nghệ thông tin và bảo hiểm cũng là một rào cản trong việc triển khai và vận hành các hệ thống số hóa. Vấn đề an ninh mạng cũng trở nên cấp thiết khi các dịch vụ trực

tuyến ngày càng phổ biến, đòi hỏi các DN phải đầu tư mạnh mẽ vào bảo mật thông tin khách hàng và dữ liệu giao dịch.

Nhờ những nỗ lực trong việc phát triển hạ tầng số, ngành Bảo hiểm Việt Nam đã đạt được một số kết quả tích cực. Số liệu từ Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam, tính đến cuối năm 2024, thị trường bảo hiểm có 85 DN kinh doanh bảo hiểm, trong đó có 32 DNBH phi nhân thọ 19 DNBH nhân thọ, 02 DN tái bảo hiểm, 32 DN môi giới bảo hiểm và 01 chi nhánh DNBH phi nhân thọ nước ngoài. Tổng doanh thu phí bảo hiểm ước đạt 227.495 tỷ đồng, giảm 0,26% so với cùng kỳ năm trước. Trong đó, doanh thu phí bảo hiểm trong lĩnh vực bảo hiểm phi nhân thọ ước đạt 78.291 tỷ đồng, lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ ước đạt 149.204 tỷ đồng. Chi trả quyền lợi bảo hiểm ước đạt 93.906 tỷ đồng, tăng 17,94% so với cùng kỳ năm trước. Các DNBH phi nhân thọ chi trả quyền lợi ước đạt 22.519 tỷ đồng, các DNBH nhân thọ ước đạt 71.387 tỷ đồng.

Tóm lại, việc ứng dụng công nghệ số trong hoạt động kinh doanh, mở rộng kênh phân phối trực tuyến và phát triển các sản phẩm, dịch vụ dựa trên công nghệ tiên tiến đã giúp ngành Bảo hiểm Việt Nam nâng cao hiệu quả hoạt động và cải thiện trải nghiệm khách hàng. Tuy nhiên, để tận dụng hết tiềm năng của hạ tầng số, ngành Bảo hiểm cần tiếp tục đầu tư vào công nghệ, đào tạo nhân lực và xây dựng chiến lược phát triển bền vững trong kỷ nguyên số.

3. Thách thức trong phát triển hạ tầng số ngành Bảo hiểm Việt Nam

Dù quá trình chuyển đổi số trong ngành Bảo hiểm Việt Nam đã đạt được nhiều thành tựu tích cực, song việc phát triển hạ tầng số vẫn đang đối mặt với nhiều rào cản đáng kể. Những thách thức này không chỉ xuất phát từ bên trong DN mà còn đến từ môi trường pháp lý và hạ tầng kỹ thuật chung của quốc gia.

Thứ nhất, chi phí đầu tư vào hạ tầng số cao là một rào cản lớn đối với nhiều DNBH, đặc biệt là các công ty vừa và nhỏ. Việc triển khai hệ thống công nghệ thông tin tiên tiến, lưu trữ dữ liệu lớn (Big Data), trí tuệ nhân tạo (AI), hay nền tảng điện toán đám mây (Cloud Computing) đòi hỏi nguồn vốn lớn, thời gian dài và đội ngũ nhân sự có trình độ chuyên môn cao. Không ít DN phải cân nhắc giữa lợi ích ngắn hạn và chiến lược dài hạn, dẫn đến sự trì hoãn trong đầu tư và triển khai.

Thứ hai, hạ tầng công nghệ thông tin và mạng viễn thông chưa đồng đều giữa các khu vực là một vấn đề đáng quan tâm. Theo Báo cáo Chỉ số chuyển đổi số cấp tỉnh năm 2023 (DTI 2023) do Bộ Thông tin và Truyền thông công bố, vẫn còn nhiều tỉnh thành ở vùng sâu, vùng xa có mức độ sẵn sàng số hóa thấp, ảnh hưởng đến khả năng tiếp cận các dịch vụ bảo hiểm trực tuyến của người dân. Điều này gây khó khăn cho các DNBH khi muốn mở rộng phạm vi phục vụ trên toàn quốc thông qua nền tảng kỹ thuật số.

Thứ ba, nguồn nhân lực chưa đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số là thách thức nghiêm trọng. Mặc dù nhu cầu về nhân sự có kiến thức sâu rộng về công nghệ thông tin, phân tích dữ liệu và bảo hiểm đang gia tăng mạnh mẽ, nhưng thị trường lao động hiện nay chưa đáp ứng đủ về số lượng và chất lượng. Các DN thường gặp khó khăn trong việc tuyển dụng hoặc đào tạo đội ngũ có đủ năng lực triển khai và vận hành các giải pháp số hiện đại. Một khảo sát của Vietnam Report năm 2023 chỉ ra, 62% DNBH cho rằng thiếu hụt nhân sự CNTT là trở ngại lớn trong quá trình chuyển đổi số.

Thứ tư, các vấn đề liên quan đến bảo mật và an toàn thông tin đang trở thành mối quan ngại lớn trong bối cảnh các dịch vụ bảo hiểm trực tuyến ngày càng phổ biến. Khi dữ liệu khách hàng, thông tin hợp đồng và giao dịch tài chính đều được xử lý qua nền tảng số, nguy cơ bị tấn công mạng, rò rỉ dữ liệu hay gian lận công nghệ ngày càng cao. Tuy nhiên, không phải DN nào cũng có khả năng xây dựng hệ thống an ninh mạng đạt chuẩn, hoặc có quy trình ứng phó sự cố hiệu quả.

Thứ năm, hành lang pháp lý chưa hoàn thiện cũng là một yếu tố cản trở sự phát triển hạ tầng số. Mặc dù Chính phủ Việt Nam đã có nhiều chính sách thúc đẩy chuyển đổi số trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng và bảo hiểm, song vẫn còn thiếu những quy định cụ thể về bảo hiểm số, dữ liệu xuyên biên giới, hợp đồng thông minh (smart contract) hay công nghệ chuỗi khối (blockchain). Điều này khiến các DN gặp khó khăn trong triển khai các giải pháp công nghệ mới hoặc hợp tác quốc tế.

4. Giải pháp khắc phục những thách thức trong phát triển hạ tầng số ngành Bảo hiểm Việt Nam

Để khắc phục hiệu quả các thách thức đang cản

trở quá trình phát triển hạ tầng số trong ngành Bảo hiểm, cần triển khai đồng bộ các giải pháp ở cả cấp độ chính sách và thực tiễn DN. Trước hết, việc hoàn thiện hành lang pháp lý đóng vai trò then chốt. Nhà nước cần ban hành các quy định rõ ràng, cụ thể về bảo hiểm điện tử, chữ ký số, định danh điện tử (eKYC), bảo vệ dữ liệu cá nhân và an toàn thông tin trong lĩnh vực bảo hiểm. Ngoài ra, cần nghiên cứu cơ chế thử nghiệm có kiểm soát (sandbox) cho các mô hình mới như bảo hiểm P2P, hợp đồng thông minh và ứng dụng blockchain để tạo điều kiện cho đổi mới sáng tạo.

Tiếp theo, đầu tư vào hạ tầng số cần được coi là ưu tiên chiến lược. Nhà nước nên có chính sách hỗ trợ tài chính, ưu đãi thuế hoặc thành lập quỹ hỗ trợ DNBH chuyển đổi số, đặc biệt là các DN nhỏ và vừa. DN cũng cần chủ động xây dựng chiến lược số hóa dài hạn, đầu tư vào các hệ thống công nghệ như CRM, dữ liệu lớn, AI và điện toán đám mây để nâng cao hiệu quả hoạt động và cạnh tranh trên thị trường.

Một yếu tố quan trọng khác là phát triển nguồn nhân lực số. Các DN nên tăng cường đào tạo nội bộ, đồng thời hợp tác với các trường đại học và viện nghiên cứu để bồi dưỡng đội ngũ nhân sự có trình độ công nghệ lẫn nghiệp vụ bảo hiểm. Việc xây dựng đội ngũ chuyên gia công nghệ am hiểu ngành sẽ giúp đẩy nhanh quá trình chuyển đổi số thực chất và bền vững.

Song song đó, bảo mật thông tin cũng cần được ưu tiên hàng đầu. DN nên đầu tư vào hệ thống bảo mật tiên tiến, tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế như ISO/IEC 27001, đồng thời xây dựng quy trình ứng phó sự cố mạng và khôi phục dữ liệu kịp thời. Bên cạnh đó, việc nâng cao nhận thức số và niềm tin của người tiêu dùng vào sản phẩm bảo hiểm trực tuyến cũng rất quan trọng. DN cần đẩy mạnh truyền thông, minh bạch hóa quy trình và đơn giản hóa thao tác sử dụng để khách hàng tiếp cận dễ dàng và an tâm hơn khi sử dụng dịch vụ số.

Cuối cùng, ngành Bảo hiểm Việt Nam nên học hỏi kinh nghiệm từ các nước tiên tiến như Singapore, Nhật Bản, Hàn Quốc, đồng thời mở rộng hợp tác quốc tế để tận dụng công nghệ, vốn và chuyên gia. Đây chính là con đường để xây dựng một nền hạ tầng số hiện đại, an toàn và bền vững cho ngành Bảo hiểm trong thời đại số ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

Như Mai (2021), Pandemic pushes insurers towards digital, <https://en.vneconomy.vn/pandemic-pushes-insurers-towards-digital.htm>

Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam (2024), Một số hoạt động nổi bật của Thị trường Bảo hiểm Việt Nam cả năm 2024, truy cập tại <https://iav.vn/tong-quan,-so-licu-thi-truong-bao-hiem/254773-mot-so-hoat-dong-noi-bat-cua-thi-truong-bao-hiem-viet-nam-ca-nam-2024>.

IXL (2022), Vietnam consumer research report, <https://theixt.com/consumer-research-positive-outlook-for-vietnams-digital-insurance-market-amidst-rising-inflation>.

Dai-ichi Life (2024), Bản tin số đặc biệt năm 2024, truy cập tại <https://dai-ichi-life.com.vn/storage/files/shares/Pdf-file/B%E1%BA%A3n%20tin%20kh%C3%A1ch%20h%C3%A0ng/Ban-tin-Khach-hang-So-Dac-biet-2024.pdf>

Ngày nhận bài: 19/1/2025

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 4/2/2025

Ngày chấp nhận đăng bài: 21/2/2025

DEVELOPING DIGITAL INFRASTRUCTURE FOR VIETNAM'S INSURANCE INDUSTRY

● **NGUYEN THI QUYNH TRANG**

Faculty of Finance, Banking and Insurance,
University of Economics - Technology for Industries

ABSTRACT:

The development of digital infrastructure plays a pivotal role in accelerating the digital transformation of the Vietnamese insurance industry. As digital technology increasingly permeates all aspects of socio-economic life, the insurance sector is undergoing comprehensive modernization to enhance operational efficiency, improve customer experience, and strengthen competitiveness. This study examines the current state of digital infrastructure within Vietnam's insurance industry, identifies key opportunities and challenges, and proposes solutions to foster sustainable digital infrastructure development. These recommendations aim to support the creation of a modern, transparent, and efficient insurance market in line with global digital trends.

Keywords: digital infrastructure, Vietnam insurance, digital transformation, digital technology, artificial intelligence, big data, automation.