

Trong nền kinh tế hội nhập toàn diện

TS. PHÍ TRỌNG THẢO

Giám đốc Trung tâm đào tạo Bảo Việt

Việt Nam đã chính thức trở thành thành viên thứ 150 của Tổ chức Thương mại thế giới (WTO). Giờ đây các nhà kinh tế đang nỗ lực đi tìm lời giải cho bài toán "Làm thế nào để Việt Nam bay lên", các doanh nhân Việt Nam thì tìm kiếm những giải pháp để DN của mình phát triển bền vững trong một môi trường cạnh tranh hoàn hảo.

Ngay sau lễ kết nạp Việt Nam vào WTO, Thủ tướng Chính phủ Nguyễn Tấn Dũng đã có bài phân tích sâu sắc với tựa đề: "WTO, cơ hội, thách thức và hành động của chúng ta". Trong thời gian tới chắc chắn Chính phủ sẽ có những điều chỉnh trong hoạch định chính sách, sẽ có những cải tiến về hệ thống luật pháp, những giải pháp cụ thể... Tuy nhiên, cùng với những nỗ lực của Chính phủ, mỗi DN, mỗi ngành nghề trong toàn bộ nền kinh tế cần có những hành động với tư cách là một thành viên của một "nền kinh tế lớn" sẽ cạnh tranh với nhiều thành viên mới có "sức khỏe tốt hơn" và kinh nghiệm trên thương trường dày dặn hơn.

Theo nội dung cam kết gia nhập WTO, chứng khoán, ngân hàng, bảo hiểm... sẽ là những ngành có lộ trình hội nhập toàn diện sớm hơn. Trước bối cảnh đó, những ngành trong lĩnh vực dịch vụ tài chính đã và đang chuẩn bị hành trang như thế nào cho quá trình hội nhập này là vấn đề đang được nhiều người quan tâm. Hệ thống các ngân hàng thương mại Việt Nam đang hoàn thiện các nghị định và các văn bản để sẵn sàng bước vào quá trình hội nhập toàn diện. Tuy nhiên, bài viết

này chỉ tập trung trao đổi một số khía cạnh liên quan đến thị trường bảo hiểm (TTBH) thương mại Việt Nam.

Trước hết, chúng tôi khẳng định; TTBH Việt Nam sẽ phát triển mạnh trong những năm tới, các DN đang hoạt động ở Việt Nam cũng như mọi cá nhân đang sống và làm việc tại Việt Nam sẽ có nhiều cơ hội lựa chọn hơn trước khi đưa ra quyết định tham gia bảo hiểm. Song điều cần bàn là các doanh nghiệp bảo hiểm (DNBH) Việt Nam (DN 100% vốn trong nước, đang hoạt động kinh doanh bảo hiểm trên thị trường) đã chuẩn bị để tham gia theo lộ trình cam kết như thế nào? Mỗi DN phải

cứng cố nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của DN mình ra sao? Các DN có cần thiết ngồi lại với nhau, để đưa thị trường vào hoạt động chuẩn mực hơn hay không? Xu hướng giải thể hoặc sáp nhập các DNBH Việt Nam liệu có xảy ra hay không?...

Nghiên cứu thực trạng của TTBH Việt Nam trong những năm gần đây, chúng tôi không khỏi lo ngại về khả năng cạnh tranh của các DNBH Việt Nam và những vấn đề có liên quan đến những câu hỏi nêu trên, bởi ba lý do chính:

Một là: Phương pháp tiếp cận thị trường và thuyết phục khách hàng của các DNBH Việt Nam vẫn thiên về "án



Bảo Việt trao tặng quà cho trẻ em khuyết tật, mồ côi và trẻ có hoàn cảnh đặc biệt



xôi", thiếu chiều sâu. Điều đó được lý giải: Muốn có được khách hàng, DNBH phải "thuyết phục" được người có quyền đưa ra quyết định ký kết hợp đồng bảo hiểm, thay vì đáng lý phải làm thế nào để nâng cao lợi ích khách hàng. Từ chỗ "cửa quyền" của người đại diện cho khách hàng, các DNBH không quan tâm đến việc cải tiến sản phẩm, không cần điều tra và nghiên cứu thị trường, mà quan trọng hơn chỉ "tìm cách" làm thế nào để "phần để lại" cho người đại diện của khách hàng được nhiều hơn các đối thủ cạnh tranh khác. Đường như chưa có DNBH Việt Nam nào thực hiện việc điều tra nghiên cứu thị trường theo đúng nghĩa, để xác định những khoảng trống của thị trường, những vấn đề khách hàng chưa hài lòng về sản phẩm và dịch vụ của DN mình v.v... Chắc chắn kiểu kinh doanh như vậy sẽ không được phép tồn tại trong "một sân chơi lớn".

Hai là: Năng lực của số đông - từ cán bộ quản lý, đến chuyên viên nghiệp vụ còn rất hạn chế. Hầu hết cán bộ quản lý trong các DNBH đều trưởng thành từ "thực tế", không loại trừ từ một thực tế đáng lo ngại - đó là nhờ biết vẽ vẽ một chút về bảo hiểm hay có một chút ít quan hệ với khách hàng qua một số năm công tác tại công ty bảo hiểm nào đó, những người này cũng có nhiều cơ hội được công ty bảo hiểm mới thành lập mời đảm nhận cương vị quản lý một địa bàn hoặc một lĩnh vực. Thậm chí có những trường hợp vừa bị kỷ luật ở công ty A, nhưng lại được công ty B chào đón vào vị trí hấp dẫn! Còn đối với chuyên viên, ngoài những gì được trang bị từ các trường, họ hiếm khi có thời gian để trau dồi kiến thức do sức ép của kế hoạch kinh doanh và những "đòi hỏi" của khách hàng. Theo quan sát của chúng tôi, trong năm 2006 có nhiều DN/công ty đã không tổ chức bất kỳ một chương trình đào tạo bồi dưỡng nào cho cán bộ! Hãy thử thống kê xem TTBH Việt Nam có bao nhiêu cán bộ đạt trình độ chuyên viên chính? Chúng tôi dám khẳng định rằng con số này sẽ là rất khiêm tốn. Rõ ràng, với trình độ cán bộ hiện tại, khi thị

trường thay đổi theo chiều hướng cạnh tranh lành mạnh hơn, sẽ không còn "đất" cho một số DN/công ty, cho dù hiện tại họ đang có lợi thế là công ty nội bộ trong ngành (Captive Insurance Company).

Ba là: Mặc dù môi trường pháp lý cho hoạt động kinh doanh bảo hiểm trong những năm vừa qua đã được cải thiện đáng kể, nhiều văn bản pháp lý được Quốc hội và các cơ quan quản lý nhà nước ban hành, song việc chấp hành các qui định của các DNBH cũng còn quá nhiều vấn đề cần chấn chỉnh. Cụ thể như vấn đề chi hoa hồng cho khách hàng; phần phí bảo hiểm "để lại" các trường trong bảo hiểm học sinh...

Trước những thách thức đang đặt ra, vấn đề sáp nhập một số DNBH để trở thành DN hay tập đoàn mạnh là một bài toán rất cần được các DNBH Việt Nam lưu tâm tìm lời giải đáp.



Đối với những khoản chi này, do chưa có cơ chế kiểm tra và giám sát chặt chẽ, nên sự cạnh tranh hết sức không lành mạnh đã và đang diễn ra phổ biến trên thị trường. Đây chính là vấn đề các công ty bảo hiểm 100% vốn nước ngoài rất lo ngại khi mới đặt chân vào Việt Nam. Song tình trạng này sẽ không thể kéo dài, đơn giản vì Việt Nam đã là thành viên thứ 150 của Tổ chức Thương mại Thế giới.

Trong bối cảnh như vậy, để có khả năng cạnh tranh theo đúng những cam kết khi gia nhập WTO, các DNBH Việt Nam có rất nhiều việc cần làm. Xin đơn cử hai trong số những công việc đó:

- Thứ nhất: Các DNBH Việt Nam cần thực sự nhất quán với nhau về những cam kết đảm bảo sự lành mạnh của thị trường.

Có một thực tế rất khó hiểu, đó là tất cả các DNBH phi nhân thọ đang hoạt động trên thị trường đều

thừa nhận "họ đang níu kéo nhau, để cùng chìm", song vẫn không chịu phối hợp với nhau để thoát khỏi tình trạng "mệt mỏi" trong một số nghiệp vụ. Trên thực tế, trong năm 2006 với những nỗ lực của Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam, lãnh đạo cấp cao của các DNBH phi nhân thọ đã có những cuộc gặp mặt, song đáng tiếc là sau đó vẫn "mạnh ai nấy làm". Người đại diện của khách hàng đang lợi dụng, khoét sâu điểm yếu này của các DNBH, nhằm tăng lợi ích của mình (như tỷ lệ % để lại, những chuyến du lịch miễn phí, những cuộc gặp mặt có nhà bảo hiểm "tài trợ" v.v...). Thay đổi hoàn toàn từ trạng thái hiện tại sang một trạng thái mới bất lợi cho người đại diện của khách hàng là một vấn đề không đơn giản. Song thiết nghĩ, các DNBH cùng với "sự ra tay" của cơ quan quản lý nhà nước cần có những giải pháp mạnh và thực hiện đối với từng nghiệp vụ hay từng sản phẩm bảo hiểm cụ thể một.

Hãy thử đề cập nghiệp vụ bảo hiểm sức khỏe và tai nạn thân thể học sinh. Trong những năm qua, trên 80% thị phần vẫn thuộc về 3 DN Bảo Việt, Bảo Minh và Công ty Cổ phần bảo hiểm xăng dầu. Song phải thừa nhận rằng đây là một trong những nghiệp vụ bảo hiểm có sự cạnh tranh đa dạng và phức tạp nhất, rất cần các cơ quan quản lý vào cuộc để làm sáng tỏ tình minh bạch và lành mạnh trong cạnh tranh. Cụ thể: Phần phí bảo hiểm để lại cho các trường hiện chiếm một tỷ trọng lớn trong cơ cấu các khoản chi (chỉ nhỏ hơn chi bồi thường, cá biệt có nơi khoản mục này lớn hơn cả chi bồi thường), thế nhưng thực tế quỹ đã được sử dụng đúng mục đích chưa? Việc thanh quyết toán hàng năm được thực hiện ra sao, hay công ty bảo hiểm giao khoản cho trường? Những lợi ích cụ thể học sinh tham gia bảo hiểm được hưởng đã tương xứng với mức phí đóng góp chưa? Hiệu quả hoạt động kinh doanh nghiệp vụ bảo hiểm này của DNBH như thế nào?... Đó là những câu hỏi cần được làm rõ.

Giải pháp trước hết phải thuộc về chính các DNBH. Họ cần cam

kết với nhau, nói "không" với những hành vi cạnh tranh không lành mạnh. Muốn vậy, mỗi DNBH hàng năm phải kí quỹ tại Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam với số tiền từ 1 tỷ đến 5 tỷ đồng (tất nhiên những điều kiện và thỏa thuận liên quan đến số tiền kí quỹ phải được qui định cụ thể bằng văn bản). Khi đó, Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam mới thực sự giữ vai trò là trọng tài của các DN, để xử phạt ngay tức thì DN nào vi phạm, theo đúng các điều khoản đã cam kết. Bằng không, những nỗ lực của Hiệp hội và sự tán thành của các hội viên rất cuộc cũng chỉ mang tính hình thức mà thôi. Thứ nữa, nên chăng có sự bàn bạc thống nhất, để đi đến thay đổi người đại diện cho người được bảo hiểm. Hiện tại, các DN đang sử dụng công đoàn trường (nhưng người quyết định là ban giám hiệu) làm cộng tác viên triển khai bảo hiểm. Theo chúng tôi, mọi rắc rối bắt đầu từ chính chỗ này. Nếu nhà trường không can thiệp vào việc tham gia bảo hiểm (kể cả bảo hiểm tai nạn và bảo hiểm y tế) của học sinh, mà thay vào đó khuyến khích hội phụ huynh học sinh (đối với các trường phổ thông) và hội sinh viên (đối với các trường trung học, cao đẳng và đại học) đứng ra làm cộng tác viên cho các DNBH, thì khi đó chắc chắn quyền lợi của học sinh (người được bảo hiểm) sẽ được nâng cao, hoạt động của các hội sẽ sôi nổi và hiệu quả hơn nhiều. Để thực hiện được điều này, một mặt cần có sự thống nhất cao của các DNBH; mặt khác, cần có sự đồng thuận của phụ huynh học sinh và sinh viên các trường. Thay đổi, hơn nữa, sự thay đổi ấy lại ảnh hưởng đến quyền lợi của một bộ phận cán bộ đang làm trong ngành Giáo dục là một việc làm không dễ, nhưng đây cũng là một trong những biện pháp cần thiết để ngành Giáo dục chỉ làm những công việc thuộc về giáo dục. Và nó rất cần có sự ủng hộ của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Nếu giả thuyết đưa ra trên đây được thực thi, các DNBH chỉ còn cách là làm thế nào để nâng cao chất lượng dịch vụ, vì có như vậy họ mới được người đại diện của

người được bảo hiểm lựa chọn để ký kết hợp đồng. Chúng tôi tin rằng, sự thay đổi như vậy hoàn toàn có thể thực hiện, khi đó nền kinh tế sẽ phát triển theo chiều hướng tích cực.

Theo cách đó, lần lượt đi từ nghiệp vụ bảo hiểm này đến nghiệp vụ bảo hiểm khác, năng lực cạnh tranh thực sự của mỗi DNBH sẽ được nâng cao, cán bộ các DNBH sẽ không còn tình trạng đi đêm về hôm, TTBH sẽ phát triển lành mạnh và bền vững.

● Thứ hai: *Nhằm đưa ra những giải pháp cạnh tranh hiệu quả, mỗi DNBH nhất thiết phải có một bộ phận nghiên cứu thị trường đủ mạnh.* Bộ phận này cần thực hiện tốt các chức năng; Thu thập thông tin; Điều tra; Thẩm dò; Dự báo; Nghiên cứu và phân tích xu hướng của thị trường, để tham mưu cho lãnh đạo DN thực hiện các chiến lược kinh doanh, nhằm củng cố thị trường và khách hàng đã có, mở rộng sang các thị trường ngách và các khách hàng mục tiêu, bổ sung những dịch vụ còn khiếm khuyết để nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng vv... Những chức năng này đã đề cập rất rõ trong lý thuyết Marketing. DN đứng đầu như Bảo Việt làm gì để duy trì vị trí số 1? DN số 2 như Bảo Minh làm gì để vươn lên vị trí số 1? Bảo Việt nhân thọ cần làm gì để lấy lại vị trí số 1 từ Prudential? Các DN mới phải làm gì để từng bước thâm nhập và mở rộng thị trường?... Tất cả những câu hỏi như vậy chỉ có thể trả lời được trên cơ sở những kết quả hoạt động tích cực của bộ phận nghiên cứu thị trường. Rất tiếc, trong thực tế, một số DNBH đã có phòng, ban nghiên cứu phát triển thị trường, song chưa thực hiện được các chức năng của mình và chưa có những đề xuất hay tham mưu cần thiết cho lãnh đạo DN. Theo các chuyên gia quốc tế, đây cũng là thực trạng chung của nền kinh tế Việt Nam. Trong cuộc trao đổi với Nhà báo Nguyễn Anh Tuấn của Việt Nam, ông Thomas J. Vallely, Giám đốc Chương trình Việt Nam tại Trường Quản lý Nhà nước John F. Kennedy thuộc Đại học Harvard đã ví: "...nền

kinh tế Việt Nam như một con tàu lênh đênh giữa đại dương mà không có bản đồ hay la bàn... Đáng tiếc là việc nghiên cứu nhiều chỉ số phát triển cơ bản của Việt Nam vẫn còn do các tổ chức quốc tế và nước ngoài thực hiện...". Ông Thomas cũng khẳng định: "Để đưa ra được những chính sách có khả năng khai thác tối đa các cơ hội và tối thiểu hóa rủi ro không chỉ cần những cá nhân tài năng. Việt Nam đang tụt hậu trong việc kiến tạo những thể chế có khả năng thực hiện các phân tích tinh vi về các xu thế chính trị và kinh tế toàn cầu". Các ý kiến của các chuyên gia quốc tế thêm một lần nữa khẳng định: Các DNBH Việt Nam cần đẩy mạnh các hoạt động điều tra và nghiên cứu thị trường, nếu không sẽ rơi vào tình trạng "đi theo lối mòn" và sớm hay muộn TTBH Việt Nam sẽ thuộc về các công ty bảo hiểm 100% vốn nước ngoài.

Tóm lại theo chúng tôi, trên phương diện kinh tế vĩ mô, không có gì phải lo ngại về sự phát triển của TTBH Việt Nam, khi Việt Nam đã là thành viên chính thức của Tổ chức Thương mại Thế giới. Chúng tôi cũng khẳng định lại: TTBH Việt Nam sẽ phát triển mạnh ngay trong những năm tới đây. Tuy nhiên, rất đáng lo ngại cho tương lai phát triển của các DNBH Việt Nam, nếu mỗi DN không thay đổi và không chịu bắt tay thực sự với nhau để cùng thay đổi. Trước những thách thức đang đặt ra, vấn đề sáp nhập một số DNBH để trở thành DN hay tập đoàn mạnh là một bài toán rất cần được các DNBH Việt Nam lưu tâm tìm lời giải đáp. Đồng thời với những khía cạnh đã được đề cập, còn rất nhiều vấn đề liên quan đến "hành động của chúng ta" đã được Thủ tướng Chính phủ đặt ra cần được mổ xé. Cụ thể: Vai trò lãnh đạo và chỉ đạo của tổ chức Đảng trong các DN có phần như thế nào? Nên hay không nên thuê tổng giám đốc điều hành và một số vị trí quản lý trong DN?... Chúng tôi hy vọng, các DNBH Việt Nam sẽ phát triển bền vững và tiếp tục giữ vai trò hạt nhân của TTBH Việt Nam trong nền kinh tế hội nhập toàn diện. ☛