THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC THỊ TRƯỜNG BẢO HIỂM VIỆT NAM HIỆN NAY

CURRENT SITUATION AND SOLUTIONS FOR DEVELOPING HUMAN RESOURCES IN VIETNAM'S INSURANCE MARKET

Nguyễn Thị Quỳnh Trang

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

Đến Tòa soạn ngày 16/4/2025, chấp nhận đăng ngày 19/5/2025

Tóm tắt: Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam đang phát triển mạnh mẽ, ngành bảo hiểm đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp sự bảo vệ tài chính cho cá nhân và doanh nghiệp. Tuy nhiên, thực trạng nguồn nhân lực ngành bảo hiểm hiện nay bộc lộ nhiều thách thức, bao gồm chất lượng nhân sự không đồng đều, tỷ lệ luân chuyển nhân sự cao và tình trạng thiếu hụt các chuyên gia ở các vị trí chủ chốt như chuyên gia tính toán bảo hiểm, chuyên gia thẩm định rủi ro và quản lý danh mục đầu tư. Những thách thức từ chuyển đổi số, chính sách pháp luật và cạnh tranh gay gắt giữa các công ty bảo hiểm trong và ngoài nước đòi hỏi phải cải thiện toàn diện chất lượng nguồn nhân lực. Việc nghiên cứu thực trạng và đề xuất giải pháp phát triển nhân lực sẽ góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh, xây dựng niềm tin thị trường. Bài viết tập trung phân tích và tổng hợp các dữ liệu có liên quan để cung cấp cái nhìn tổng quan về bối cảnh nguồn nhân lực trong ngành bảo hiểm Việt Nam, xác định những thách thức hiện tại và đề xuất các giải pháp thiết thực để phát triển nguồn nhân lực bền vững cho ngành bảo hiểm Việt Nam.

Từ khóa: Nguồn nhân lực, bảo hiểm.

Abstract: In the context of Vietnam's robust economic development, the insurance industry plays a crucial role in providing financial protection for individuals and businesses. However, the current state of human resources in the insurance industry reveals numerous challenges, including inconsistent personnel quality, a high employee turnover rate, and a shortage of experts in key positions such as actuaries, risk assessment specialists, and investment portfolio managers. Challenges from digital transformation, legal policies, and intense competition between domestic and foreign insurance companies require a comprehensive improvement in human resource quality. Research on the current situation and proposed human resource development solutions will not only enhance competitive capacity but also build market trust. This article focuses on analyzing and synthesizing relevant data to provide an overview of the human resource context in Vietnam's insurance industry, identifying current challenges, and proposing practical solutions for sustainable human resource development in Vietnam's insurance sector.

Keywords: Human Resources, insurance.

1. GIỚI THIỆU

Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam đang chuyển mình mạnh mẽ, ngành bảo hiểm đã và đang đóng vai trò quan trọng trong việc bảo vệ tài chính cho cá nhân, doanh nghiệp và nền kinh tế nói chung. Cùng với sự phát triển nhanh chóng của thị trường bảo hiểm, nhu cầu về nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn cao, đạo đức nghề nghiệp tốt và khả năng thích ứng với công nghệ ngày càng trở nên cấp thiết.

Tuy nhiên, thực trạng nguồn nhân lực trong ngành bảo hiểm Việt Nam hiện nay đang bộc lộ nhiều thách thức. Chất lượng nhân sự chưa đồng đều, tỷ lệ nghỉ việc ở đại lý bảo hiểm cao, thiếu hụt nhân lực chuyên sâu ở các vị trí quan trọng như chuyên gia định phí, thẩm định rủi ro và quản lý danh mục đầu tư. Bên cạnh đó, những thay đổi trong chính sách pháp luật, xu hướng chuyển đổi số và sự cạnh tranh khốc liệt giữa các doanh nghiệp bảo hiểm trong và ngoài nước đang đặt ra yêu cầu phải nâng cao chất lượng nguồn nhân lực một cách toàn diện.

Việc nghiên cứu thực trạng và đề xuất giải pháp phát triển nguồn nhân lực trong ngành bảo hiểm không chỉ giúp nâng cao năng lực cạnh tranh của các doanh nghiệp bảo hiểm mà còn góp phần củng cố niềm tin của khách hàng vào thị trường. Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao trong ngành bảo hiểm không chỉ là yêu cầu tất yếu mà còn là yếu tố quyết định sự phát triển bền vững của thị trường bảo hiểm Việt Nam. Để đáp ứng nhu cầu này, nhà nước và doanh nghiệp bảo hiểm cần có chiến lược đào tạo bài bản, chính sách giữ chân nhân sự hợp lý và tận dụng hiệu quả công nghệ để nâng cao chất lượng nhân lực. Bài viết này nhằm mục đích phân tích, tổng hợp dữ liệu liên quan đưa ra bức tranh toàn cảnh về thị trường nguồn nhân lực ngành bảo hiểm hiện nay cũng như các thách thức, hạn chế đang tồn tại, từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển nguồn nhân lực ngành bảo hiểm Việt Nam.

2. KHÁI QUÁT CHUNG NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH BẢO HIỂM

2.1. Khái niệm nguồn nhân lực thị trường bảo hiểm

Nguồn nhân lực bao gồm tất cả những cá nhân có khả năng lao động, sở hữu thể lực, trí tuệ, kỹ năng, kinh nghiệm, thái độ làm việc và tư duy sáng tạo. Đây là yếu tố then chốt góp phần thúc đẩy sự phát triển của một tổ chức, một ngành nghề hay toàn bộ nền kinh tế [1]. Nguồn nhân lực ngành bảo hiểm rất đa dạng, bao gồm các vị trí chuyên môn sâu như định phí, thẩm định, giám định, các vị trí ở bộ phận bán hàng, chăm sóc khách hàng và các vị trí hỗ trợ như công nghệ thông tin, pháp lý, tài chính**.** Ngành nghề bảo hiểm đòi hỏi sự kết hợp giữa kiến thức tài chính, phân tích rủi ro, quản trị tài chính, luật và kỹ năng giao tiếp.

Có thể thấy, việc phát triển đồng bộ đội ngũ nhân lực này là yếu tố then chốt để thúc đẩy ngành bảo hiểm phát triển chuyên nghiệp và bền vững.

2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực thị trường bảo hiểm

Hệ thống đào tạo và phát triển nhân lực ngành bảo hiểm: Nguồn nhân lực chất lượng cao phụ thuộc vào hệ thống giáo dục và đào tạo chuyên ngành. Hiện nay số lượng cơ sở đào tạo chuyên sâu về bảo hiểm ở Việt Nam còn rất hạn chế. Các chương trình đào tạo đại học và trung tâm đào tạo nghề chưa gắn kết chặt chẽ với nhu cầu thực tiễn của doanh nghiệp. Đa số nhân sự khi vào ngành phải tự học hoặc học qua trải nghiệm, dẫn đến chất lượng không đồng đều. Việc thiếu chuẩn hóa trong đào tạo chuyên môn làm giảm năng lực tư vấn, thiết kế sản phẩm bảo hiểm và giải quyết bồi thường, đây là các yếu tố then chốt trong công việc bảo hiểm.

Chính sách nhân sự của doanh nghiệp bảo hiểm: Nhiều doanh nghiệp bảo hiểm ở Việt Nam hiện nay vẫn theo đuổi chiến lược tăng trưởng doanh số, mở rộng mạng lưới đại lý nhanh, thay vì đầu tư dài hạn vào phát triển năng lực chuyên môn. Điều này dẫn đến tình trạng "thừa số lượng – thiếu chất lượng", đặc biệt là ở lực lượng đại lý bảo hiểm. Tỷ lệ nghỉ

việc cao, chính sách đãi ngộ chưa đủ cạnh tranh cũng là những thách thức lớn.

Tác động của công nghệ và chuyển đổi số: Chuyển đổi số đang làm thay đổi toàn diện phương thức hoạt động của ngành bảo hiểm. Điều này đặt ra yêu cầu mới đối với đội ngũ nhân lực: không chỉ am hiểu nghiệp vụ bảo hiểm mà còn phải thành thạo công nghệ, dữ liệu và kỹ năng số. Tại Việt Nam, phần lớn nhân sự trong ngành vẫn chưa được đào tạo đầy đủ về công nghệ số. Việc ứng dụng Insurtech, AI, Big Data, hệ thống CRM... còn dừng lại ở một số công ty lớn hoặc ở mức thử nghiệm. Sự thiếu hụt nhân lực có kỹ năng công nghệ đang trở thành rào cản trong quá trình hiện đại hóa ngành bảo hiểm.

Nhận thức xã hội về nghề bảo hiểm: Tại Việt Nam, nhiều người vẫn coi đại lý bảo hiểm là nghề thiếu ổn định, thu nhập bấp bênh. Điều này làm giảm sức hút của ngành đối với sinh viên mới ra trường hoặc người lao động có trình độ chuyên môn cao. Trong khi đó, ở các nước phát triển, nghề tư vấn bảo hiểm được đánh giá là một nghề có chuyên môn cao, có ảnh hưởng tích cực đến đời sống tài chính của khách hàng.

3. THỰC TRẠNG NGUỒN NHÂN LỰC THỊ TRƯỜNG BẢO HIỂM VIỆT NAM HIỆN NAY

3.1. Tổng quan về nhân lực ngành bảo hiểm Việt Nam

Nguồn nhân lực đóng vai trò then chốt trong sự phát triển bền vững của ngành bảo hiểm. Trong bối cảnh thị trường bảo hiểm Việt Nam đang mở rộng mạnh mẽ nhưng cũng đối diện với nhiều thách thức về chất lượng nhân sự. Theo thống kê từ Cục quản lý giám sát bảo hiểm, tổng số nhân sự trong ngành bảo hiểm đã có sự biến động đáng kể trong các năm gần đây:

Năm 2021: Đại dịch COVID-19 bùng phát mạnh vào năm 2020-2021 đã khiến người dân quan tâm hơn đến bảo hiểm, có nhu cầu phòng ngừa rủi ro lớn hơn, đặc biệt là bảo hiểm nhân thọ và bảo hiểm sức khỏe. Trong bối cảnh đó, nhiều ngành nghề bị ảnh hưởng do đại dịch, người lao động, đặc biệt là nhóm thất nghiệp hoặc bị giảm thu nhập trong các ngành dịch vụ, bán lẻ, du lịch, đã chuyển hướng sang làm đại lý bảo hiểm như một công việc tạm thời hoặc chính thức. Các công ty bảo hiểm đã tận dụng cơ hội này để mở rộng đội ngũ đại lý nhanh chóng. Tổng đại lý bảo hiểm năm 2021 đạt 1.119.871 đại lý, tăng 5,4% so với năm 2020. Trong đó, đại lý bảo hiểm nhân thọ là 912.089 người, tăng 1,86% so với năm 2020. Đại lý bảo hiểm phi nhân thọ là 207.782 người, tăng 24,38% so với năm 2020 [2]. Giai đoạn này, để thích nghi với đại dịch Covid, chuyển đổi số bắt đầu manh nha**,** đòi hỏi năng lực công nghệ mới, nhưng đội ngũ nhân sự chưa được đào tạo đáp ứng kịp thời.

Năm 2022: Sau năm 2021, nền kinh tế vẫn chưa phục hồi hoàn toàn, nhiều doanh nghiệp và cá nhân thắt chặt chi tiêu, đặc biệt là với các sản phẩm bảo hiểm không bắt buộc như bảo hiểm phi nhân thọ (bảo hiểm du lịch, bảo hiểm sức khỏe tự nguyện, bảo hiểm tài sản cá nhân…). Lạm phát gia tăng vào năm 2022 khiến người dân ưu tiên chi tiêu thiết yếu hơn là mua bảo hiểm. Điều này dẫn đến sự sụt giảm nhu cầu của khách hàng và khiến nhiều đại lý rời bỏ ngành do thu nhập không ổn định. Năm 2022 là năm bản lề của ngành bảo hiểm Việt Nam khi Luật Kinh doanh bảo hiểm 2022 được Quốc hội thông qua vào tháng 6/2022, có hiệu lực từ 01/01/2023. Đây là đạo luật đầu tiên áp dụng tư duy quản lý theo rủi ro**,** tiệm cận chuẩn mực quốc tế (IAIS), đặt ra yêu cầu cao hơn về năng lực hành nghề và chuẩn mực chuyên môn đối với nguồn nhân lực trong ngành. Tuy nhiên, nguồn nhân lực

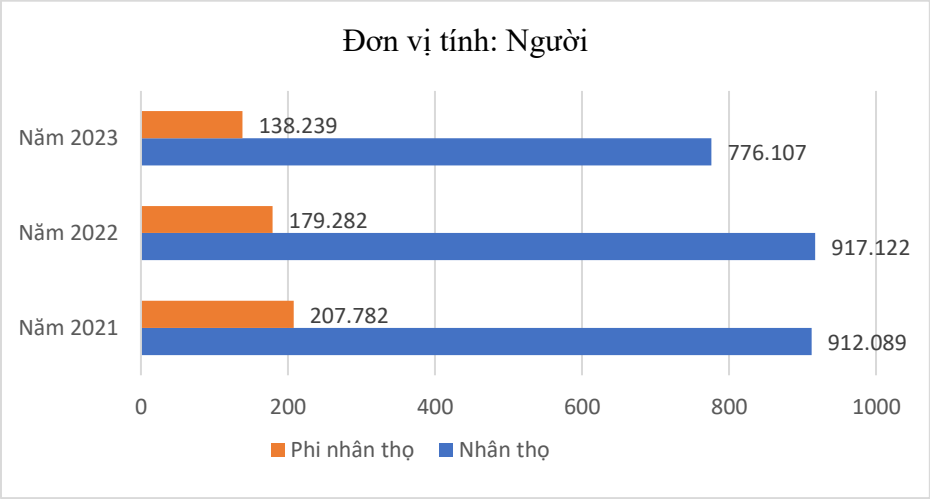
chưa kịp thích ứng với thay đổi pháp lý, do thiếu tài liệu hướng dẫn và chưa có quy chuẩn năng lực rõ ràng. Tổng đại lý bảo hiểm năm 2022 đạt 1.096.404 đại lý, giảm 2,1% so với năm 2021. Trong đó, đại lý bảo hiểm nhân thọ là 917.122 người, tăng 0,55% so với năm 2021. Đại lý bảo hiểm phi nhân thọ là 179.282 người, giảm 13,72% so với năm 2021.[3]

Năm 2023: Thị trường bảo hiểm Việt Nam đối mặt với cuộc khủng hoảng truyền thông lớn nhất lịch sử 30 năm phát triển.

Bảng 1. Số lượng đại lý bảo hiểm giai đoạn 2021 – 2023

Chỉ tiêu	Năm 2021 (Người)	Năm 2022 (Người)	Năm 2023 (Người)	Chênh lệch 2022/2021		Chênh lệch 2023/2022	
				Tuyệt đối (Người)	*Tỷ lệ (%)*	*Tuyệt đối (Người)*	*Tỷ lệ (%)*
Nhân thọ	912.089	917.122	776.107	5.033	0,55	-141.015	-15,38
Phi nhân thọ	207.782	179.282	138.239	-28.500	-13,72	-41.043	-22,89
Tổng	1.119.871	1.096.404	914.346	-23.467	-2,1	-182.058	-16,61

(Nguồn: Cục quản lý giám sát bảo hiểm)



Biểu đồ 1. Số lượng đại lý bảo hiểm giai đoạn 2021 – 2023

Bộ Tài chính phối hợp với Ngân hàng Nhà nước kiểm tra, xử lý nghiêm vi phạm của ngân hàng và doanh nghiệp bảo hiểm. Đồng thời, Bộ tiến hành xây dựng nghị định và thông tư hướng dẫn Luật Kinh doanh bảo hiểm, tập trung vào minh bạch hợp đồng, làm rõ quyền lợi – nghĩa vụ các bên, siết chặt vấn đề đại lý, tăng cường thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm. Bộ Tài chính yêu cầu siết chặt việc đào tạo và cấp chứng chỉ đại lý, tuy nhiên đến cuối 2023, hệ thống đánh giá năng lực vẫn chưa hoàn thiện, gây khó khăn trong việc sàng lọc đại lý chất lượng thấp. Những tranh cãi xung quanh kênh phân phối bảo hiểm qua ngân hàng (bancassurance) đã khiến niềm tin vào thị trường bảo hiểm nhân thọ, cũng như toàn ngành bảo hiểm, chạm mức thấp nhất chưa từng có, hệ luỵ kéo theo hàng trăm nghìn đại lý bảo hiểm nghỉ việc. Các công ty bảo hiểm triển khai số hóa quy trình bồi thường,

quản lý khách hàng bằng công nghệ (AI, CRM...), nhưng nhân sự có chuyên môn về công nghệ bảo hiểm chưa đáp ứng kịp thời. Tổng số đại lý bảo hiểm năm 2023 là 914.346 đại lý, giảm 16,61% so với năm 2022. Trong đó, đại lý bảo hiểm nhân thọ là 776.107 người, giảm 15,38% so với năm 2022. Đại lý bảo hiểm phi nhân thọ là 138.239 người, giảm 22,89% so với năm 2022 [4].

Năm 2024: Thị trường bảo hiểm bước vào giai đoạn chuẩn hóa nguồn nhân lực**.** Thông tư 67/2023/TT-BTC hướng dẫn một số điều của Luật Kinh doanh bảo hiểm 2022, Nghị định 46/2023/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2023 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Kinh doanh bảo hiểm 2022.

Theo đó, ngân hàng không được bán bảo hiểm liên kết đầu tư trước và sau giải ngân 60 ngày. Đại lý bảo hiểm trong quá trình tư vấn bảo hiểm phải ghi âm một số nội dung để đảm bảo việc tư vấn đúng và đủ các quyền nghĩa vụ của bên mua bảo hiểm và doanh nghiệp bảo hiểm. Phía công ty bảo hiểm phải lưu trữ và bảo mật các tài liệu, dữ liệu ghi âm ít nhất 5 năm. Về chính sách hoa hồng cũng có sự thay đổi đáng kể. Trước đây, mức hoa hồng năm đầu là 40%, năm thứ hai là 10%. Từ ngày 1/7/2024, hoa hồng chi trả cho đại lý giảm xuống còn 30% ở năm đầu tiên, năm thứ hai là 20%, các năm tiếp theo giảm dần.[5][6] Việc điều chỉnh này sẽ làm tăng khả năng tư vấn viên bảo hiểm gắn bó với nghề, hạn chế đại lý vào ngành chỉ để bán vài hợp đồng, rồi nghỉ việc, khiến khách hàng không được chăm sóc, tư vấn đầy đủ ở những năm sau. Sự phát triển của công nghệ số và các kênh bán hàng trực tuyến đã thay đổi hành vi mua sắm của người tiêu dùng. Nhiều khách hàng chuyển sang mua bảo hiểm trực tuyến, giảm sự phụ thuộc vào đại lý truyền thống. Điều này dẫn đến giảm nhu cầu về số lượng đại lý bảo hiểm. Năm 2024 được coi là năm thanh lọc của thị trường bảo hiểm. Người tư vấn bảo hiểm muốn tồn tại phải nâng cao kỹ năng và đạo đức nghề nghiệp. Hiện tại, chưa có thống kê về số lượng đại lý bảo hiểm năm 2024. Tuy nhiên, theo đánh giá của các chuyên gia bảo hiểm, năm 2024 số lượng đại lý nhân thọ nghỉ việc khoảng 400.000 người [7].

Các số liệu trên cho thấy, ngành bảo hiểm Việt Nam vẫn còn nhiều thách thức liên quan đến chất lượng nguồn nhân lực, đặc biệt là về trình độ chuyên môn, đạo đức nghề nghiệp và khả năng thích ứng với chuyển đổi số. Để phát triển bền vững, ngành cần tiếp tục đầu tư vào đào tạo, nâng cao chất lượng nhân sự và xây dựng uy tín trong mắt khách hàng.

3.2 Những thách thức đối với nguồn nhân lực ngành bảo hiểm Việt Nam

Chất lượng nguồn nhân lực trong ngành bảo hiểm hiện nay vẫn còn nhiều bất cập, đặc biệt là sự thiếu đồng đều về trình độ chuyên môn. Phần lớn đại lý bảo hiểm hiện nay hoạt động dưới hình thức cộng tác viên, chưa được đào tạo bài bản về tài chính, bảo hiểm hay kỹ năng tư vấn chuyên nghiệp. Theo kết quả đánh giá uy tín của các công ty bảo hiểm do Công ty cổ phần Báo cáo đánh giá Việt Nam (Vietnam Report-VNR), tỷ lệ nhân sự tốt nghiệp từ chuyên ngành bảo hiểm dưới 10% diễn ra khá phổ biến, được ghi nhận tại 40% doanh nghiệp bảo hiểm [9]. Điều này cho thấy sự thiếu hụt nhân lực có chuyên môn sâu trong ngành bảo hiểm. Đội ngũ nhân sự trong ngành gồm nhiều cấp độ khác nhau, từ nhân viên chính thức, đại lý bảo hiểm cho đến các chuyên gia thẩm định rủi ro, định phí bảo hiểm và quản lý cấp cao. Phần đông đại lý chỉ được huấn luyện ngắn hạn về sản phẩm và chưa có khả năng tư vấn khách hàng một cách bài bản, dẫn đến khó khăn trong việc ký kết

hợp đồng và duy trì mối quan hệ khách hàng lâu dài.

Một thách thức lớn khác của ngành là tỷ lệ nghỉ việc cao, đặc biệt trong lực lượng đại lý bảo hiểm. Số lượng đại lý bảo hiểm đông đảo cho thấy sức hấp dẫn của công việc này, nhưng tỷ lệ nghỉ việc trong thời gian ngắn luôn ở mức báo động, bình quân trên 80% đại lý bảo hiểm bỏ nghề sau 2 năm đầu. Thậm chí, có thời điểm, khoảng 80% đại lý bảo hiểm nghỉ việc trong vòng 12 tháng đầu tiên bước chân vào nghề. Không ít đại lý chập chững vào nghề được vài tháng, chưa kịp biết đọc bảng minh họa bảo hiểm đã vội vàng rút lui [8]. Áp lực doanh số khiến nhiều đại lý rơi vào tình trạng thu nhập bấp bênh, do phần lớn thu nhập của họ phụ thuộc vào hoa hồng từ hợp đồng bảo hiểm đã ký. Nếu không đạt doanh thu tối thiểu do công ty đặt ra, họ có thể không nhận được hoa hồng hoặc bị loại khỏi hệ thống. Điều này khiến nhiều người phải áp dụng các phương pháp bán hàng thiếu bền vững, làm giảm chất lượng dịch vụ và ảnh hưởng tiêu cực đến hình ảnh ngành bảo hiểm.

Theo thống kê của Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam, trong năm 2022, thị trường bảo hiểm nhân thọ đã có hơn 3.100 trường hợp đại lý vi phạm, chủ yếu liên quan đến các hành vi như làm việc đồng thời cho hai doanh nghiệp bảo hiểm, kê khai tài chính không trung thực, và quảng bá sai lệch về sản phẩm hoặc dịch vụ. Trong giai đoạn 2020 - 2022, tổng số vụ vi phạm đã vượt mốc 9.000 trường hợp, bao gồm cả những người tư vấn mập mờ, nói sai sự thật về sản phẩm bảo hiểm [10].

Bên cạnh đó, quá trình chuyển đổi số mạnh mẽ đang đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với nguồn nhân lực bảo hiểm. Sự phát triển của các kênh bán bảo hiểm trực tuyến và công nghệ InsurTech đang làm thay đổi mô hình hoạt động truyền thống, làm giảm vai trò của các đại lý và nhân viên trong một số khâu như thẩm định hồ sơ hay chăm sóc khách hàng. Năm 2024, có khoảng 95,5% doanh nghiệp bảo hiểm thực hiện tăng cường đầu tư công nghệ số, trong đó, có đến 68,2% doanh nghiệp tăng cao đáng kể mức độ đầu tư vào chuyển đổi số [11]. Công nghệ như trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn (Big Data), blockchain và hợp đồng thông minh đang được ứng dụng rộng rãi, thay thế nhiều công việc trước đây vốn phụ thuộc vào con người. Điều này đòi hỏi nhân sự ngành bảo hiểm cần không ngừng nâng cao năng lực công nghệ, kỹ năng phân tích dữ liệu và khả năng thích ứng với quy trình tự động hóa để đáp ứng yêu cầu phát triển của thị trường trong kỷ nguyên số.

4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC BẢO HIỂM VIỆT NAM HIỆN NAY

- **Cải thiện chất lượng đào tạo nhân lực**

Các doanh nghiệp bảo hiểm cần hợp tác với các trường đại học để đào tạo chuyên ngành bảo hiểm. Nhiều trường đại học hiện nay chưa có ngành hoặc môn học chuyên sâu về bảo hiểm. Việc hợp tác giữa doanh nghiệp bảo hiểm và các trường đại học (qua học phần chuyên đề, thực tập, học bổng…) sẽ tạo nguồn nhân lực đào tạo bài bản từ sớm, giúp sinh viên hiểu rõ môi trường thực tế ngành bảo hiểm trước khi ra trường, giảm thời gian "đào tạo lại" của doanh nghiệp.

- **Hỗ trợ và duy trì đội ngũ đại lý bảo hiểm**

Việc hỗ trợ và duy trì đội ngũ đại lý bảo hiểm là một giải pháp quan trọng. Đại lý bảo hiểm là lực lượng trực tiếp kết nối doanh nghiệp với khách hàng, vì vậy cần có chính sách đãi ngộ hợp lý, đặc biệt là cơ chế hoa hồng minh bạch và giảm áp lực doanh số nhằm giữ chân những đại lý có năng lực. Bên cạnh đó, các doanh nghiệp cần tổ chức thường xuyên các

chương trình đào tạo kỹ năng mềm, kỹ năng bán hàng và chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp, giúp đại lý làm việc hiệu quả và phát triển bền vững trong nghề.

- **Phát triển nhân lực chuyên sâu và đội ngũ chuyên gia**

Phát triển nguồn nhân lực chuyên sâu và xây dựng đội ngũ chuyên gia trong ngành là giải pháp thiết yếu. Các doanh nghiệp cần tạo điều kiện cho nhân sự có năng lực phát triển nghề nghiệp lâu dài thông qua lộ trình thăng tiến rõ ràng và chính sách đãi ngộ hấp dẫn. Đồng thời, đầu tư mạnh vào công tác nghiên cứu và phát triển, đặc biệt là nâng cao trình độ chuyên môn cho các bộ phận then chốt như thẩm định rủi ro, định phí bảo hiểm và quản trị sản phẩm.

Khuyến khích nhân viên tham gia các khóa học chứng chỉ bảo hiểm quốc tế để nâng cao trình độ. Các chứng chỉ quốc tế giúp nhân sự tiếp cận chuẩn mực toàn cầu, nâng cao kỹ năng chuyên môn, quản lý rủi ro, pháp lý... Doanh nghiệp có thể hỗ trợ học phí, thời gian học hoặc có chính sách khen thưởng nhân viên có bằng cấp quốc tế. Các doanh nghiệp cần tăng cường, đa dạng hóa hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và phổ biến kiến thức đối với thị trường bảo hiểm; Ngoài ra, doanh nghiệp bảo hiểm cần chuẩn hóa hoạt động phân phối bảo hiểm qua đại lý tổ chức, đại lý ngân hàng; nâng cao chất lượng đào tạo và thi đại lý bảo hiểm theo quy định của Luật bảo hiểm hiện hành.[10] Đây là yếu tố quan trọng góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh và tính chuyên nghiệp của thị trường bảo hiểm Việt Nam.

- **Ứng dụng công nghệ vào quản lý nhân sự**

Việc ứng dụng công nghệ vào công tác quản lý nhân sự cũng đóng vai trò không thể thiếu trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực [12]. Doanh nghiệp bảo hiểm nên triển khai các phần mềm quản lý nhân sự hiện đại nhằm số hóa quy trình tuyển dụng, đào tạo, đánh giá hiệu suất và hoạch định nhân sự. Ngoài ra, các nền tảng đào tạo trực tuyến (E-learning) cũng nên được đẩy mạnh, giúp nhân viên dễ dàng tiếp cận kiến thức mới, tiết kiệm thời gian và chi phí, đồng thời tăng tính linh hoạt trong học tập và phát triển cá nhân.

5. KẾT LUẬN

Tiềm năng phát triển nguồn nhân lực bảo hiểm ở thị trường Việt Nam là rất lớn, dù vẫn còn tồn tại những khó khăn, thách thức. Có thể thấy, việc triển khai đồng bộ các giải pháp trên sẽ góp phần tạo ra một đội ngũ nhân lực ngành bảo hiểm không chỉ có kiến thức chuyên môn vững vàng mà còn có kỹ năng thực tiễn, đạo đức nghề nghiệp và khả năng thích ứng cao với sự thay đổi của thị trường. Đây chính là nền tảng quan trọng cho sự phát triển bền vững và chuyên nghiệp hóa của ngành bảo hiểm Việt Nam trong tương lai.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Trần Xuân Cầu, giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực, nhà xuất bản đại học kinh tế quốc dân, trang [4-9], tái bản lần thứ 2, 2019.

[2] Cổng thông tin điện tử - Bộ tài chính, “Thị trường bảo hiểm Việt Nam 2021” https://www.mof.gov.vn/webcenter/portal/cqlgsbh/pages_r/m/ngttbh

[3] Cổng thông tin điện tử - Bộ tài chính , “Niên giám thị trường bảo hiểm Việt Nam 2022” https://www.mof.gov.vn/webcenter/portal/cqlgsbh/pages_r/m/ngttbh

[4] Cổng thông tin điện tử - Bộ tài chính , “Thị trường bảo hiểm Việt Nam 2023” https://www.mof.gov.vn/webcenter/portal/cqlgsbh/pages_r/m/ngttbh

[5] Thông tư số 67/2023/TT-BTC của Bộ Tài chính: Hướng dẫn một số điều của Luật Kinh doanh bảo hiểm.

[6] Nghị định số 46/2023/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Kinh doanh bảo hiểm.

[7] Hưng Anh, 2024, Khoảng 400.000 đại lý bảo hiểm có thể bị 'thanh lọc', người bám trụ phải nâng trình độ và đạo đức
https://baodautu.vn/vi-sao-khoang-400000-dai-ly-bao-hiem-co-the-bi-thanh-loc-roi-thi-truong-d219733.html

[8] Kim Lan, 2023, "Nghề tạm" đại lý bảo hiểm
https://www.tinnhanhchungkhoan.vn/nghe-tam-dai-ly-bao-hiem-post330543.html

[9] Hoà An, 2022, Phần lớn nhân sự bảo hiểm làm trái ngành
https://cafef.vn/phan-lon-nhan-su-bao-hiem-la-lam-trai-nganh-2022070117551547.chn

[10] Hải Vân, 2022, Gần 1 triệu hợp đồng bảo hiểm được bán qua ngân hàng năm 2022
https://vneconomy.vn/gan-1-trieu-hop-dong-bao-hiem-duoc-ban-qua-ngan-hang-nam-2022

[11] Ngọc Châm, 2025, Ngành Bảo Hiểm Việt Nam trong kỷ nguyên "Chuyển đổi số"
https://iav.vn/tieu-diem-thang/254767-254767-nganh-bao-hiem-viet-nam-trong-ky-nguyen-chuyen-doi-so

[12] Quyết định số 07/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ: Phê duyệt Chiến lược phát triển thị trường bảo hiểm Việt Nam đến năm 2030.

Thông tin liên hệ: **Nguyễn Thị Quỳnh Trang**

Điện thoại: 0984663462 - Email: ntqtrang@uneti.edu.vn

Khoa Tài chính ngân hàng và Bảo hiểm, Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp.