

THÔNG BÁO VỀ KẾT LUẬN THANH TRA
Về việc thanh tra chuyên đề tại
Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ Sun Life Việt Nam

Ngày 29/6/2023, Bộ Tài chính ban hành Kết luận thanh tra số 811/KL-BTC về việc thanh tra chuyên đề bán sản phẩm bảo hiểm thông qua tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài và nội dung liên quan tại Công ty TNHH bảo hiểm nhân thọ Sun Life Việt Nam.

Căn cứ Điều 39 Luật Thanh tra năm 2010; Điều 46 Nghị định số 86/2011/NĐ-CP ngày 22/9/2011 của Chính phủ về quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thanh tra.

Bộ Tài chính thông báo về Kết luận thanh tra chuyên đề bán sản phẩm bảo hiểm thông qua tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài và nội dung liên quan tại Công ty TNHH bảo hiểm nhân thọ Sun Life Việt Nam như sau:

A. NỘI DUNG THANH TRA

Thanh tra chuyên đề bán sản phẩm bảo hiểm thông qua tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài và nội dung liên quan tại Công ty TNHH bảo hiểm nhân thọ Sun Life Việt Nam.

Thời kỳ thanh tra: Năm 2021 và các thời kỳ có liên quan.

B. KẾT QUẢ THANH TRA

I. KHÁI QUÁT CHUNG

Công ty TNHH bảo hiểm nhân thọ Sun Life Việt Nam (sau đây gọi tắt là “Công ty”) là doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài được thành lập tại Việt Nam theo Giấy phép thành lập và hoạt động số 68 GP/KDBH ngày 24 tháng 01 năm 2013 của Bộ Tài chính, có lĩnh vực hoạt động là kinh doanh các nghiệp vụ bảo hiểm nhân thọ, bảo hiểm sức khỏe; kinh doanh tái bảo hiểm; quản lý quỹ, đầu tư vốn theo quy định pháp luật Việt Nam.

Năm 2021, Công ty triển khai bán bảo hiểm thông qua 02 tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài (bancass) bao gồm Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) và Ngân hàng TMCP Tiên Phong (TPB).

Theo báo cáo tài chính đã được kiểm toán năm 2021 và số liệu báo cáo của Công ty, tổng doanh thu phí bảo hiểm qua kênh bancass đạt 2.038,141 tỷ đồng, tương ứng 61,15% tổng doanh thu phí; doanh thu khai thác mới qua kênh bancass đạt 1.907,794 tỷ đồng, tương ứng 82,27% doanh thu phí khai thác mới. Trong đó: tổng doanh thu phí bảo hiểm qua ACB đạt 1.248,657 tỷ đồng (chiếm 61,26%) và tổng doanh thu phí bảo hiểm qua TPB đạt 789,484 tỷ đồng (chiếm 38,74%).

Năm 2021, Công ty phát hành mới 80.117 hợp đồng bảo hiểm qua kênh bancass, trong đó có 3.247 hợp đồng bảo hiểm bị hủy bỏ trong thời gian cân nhắc (tương ứng với tỷ lệ 4,05%), tỷ lệ hủy bỏ và chấm dứt hợp đồng bảo hiểm sau thời gian cân nhắc (năm thứ nhất) của các hợp đồng phát hành qua TPB là 73%, qua ACB là 39%.

Năm 2021, Công ty thực hiện quản lý đại lý, đánh giá chất lượng đại lý thông qua các quy trình, chương trình sau:

- *Cuộc gọi chào mừng (Welcome Call)*: Đây là quy trình Công ty liên hệ trực tiếp khách hàng bằng điện thoại trong thời gian cân nhắc (21 ngày) nhằm đánh giá chất lượng tư vấn sản phẩm bảo hiểm của đại lý bảo hiểm đối với các khách hàng mới. Theo chương trình này, Bộ phận chăm sóc khách hàng của Công ty sẽ liên hệ trực tiếp khách hàng bằng điện thoại ngay sau khi biên nhận bàn giao hợp đồng bảo hiểm được ghi nhận 01 ngày. Cuộc gọi sẽ được thực hiện tối đa 3 lần trong từ 03 đến 07 ngày làm việc nhằm đánh giá chất lượng tư vấn sản phẩm bảo hiểm của đại lý bảo hiểm đối với các khách hàng mới.

Năm 2021, Công ty thực hiện 78.564 cuộc gọi cho hợp đồng đã phát hành mới theo quy trình Welcome Call, ghi nhận 687 ca khiếu nại của khách hàng.

- *Giải quyết khiếu nại (Complaint Handling)*: Đây là quy trình Công ty tiếp nhận, kiểm tra, xác minh và giải quyết các phản ánh của khách hàng về sản phẩm, dịch vụ bảo hiểm, chất lượng tư vấn của đại lý và các vấn đề khác liên quan đến tình trạng, quyền lợi của hợp đồng bảo hiểm.

Năm 2021, Công ty nhận 1.069 thông tin khiếu nại của khách hàng liên quan đến các hợp đồng bảo hiểm bán thông qua kênh bancass. Qua công tác điều tra, xử lý thông tin khiếu nại từ khách hàng, Công ty đã phát hiện vi phạm và xử lý vi phạm đối với các đại lý bảo hiểm theo Quy trình Điều tra và xử lý kỷ luật đại lý và các quy định của Công ty.

- *Chương trình khách hàng bí mật (Mystery Shopping)*: Đây là chương trình Công ty sử dụng bên thứ ba nhằm đánh giá Chất lượng tư vấn và hoạt động bán hàng, đồng thời để chủ động phân tích, đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến tỷ lệ duy trì hợp đồng và chủ động kiểm tra, rà soát các yếu tố có thể ảnh hưởng đến truyền thông, thương hiệu của Công ty.

Năm 2021, qua Chương trình khách hàng bí mật, trong tháng 11-12/2021, Công ty thực hiện 71 bài khảo sát tại TPB và ACB đối với các chuyên viên tư vấn bảo hiểm (bao gồm đại lý của Công ty, nhân viên của ngân hàng). Trong đó, 30 lượt khảo sát thực hiện tại phòng giao dịch, chi nhánh của ACB và 41 lượt khảo sát thực hiện tại phòng giao dịch, chi nhánh của TPB.

II. KẾT QUẢ THANH TRA

1. Về ban hành quy trình, quy chế quản lý đại lý

Về cơ bản các quy trình, quy chế do Công ty ban hành quy định các nội dung liên quan đến nội dung hoạt động đại lý bảo hiểm nói chung và đại lý bảo hiểm thuộc kênh bancass, quy trình tiếp nhận, ghi nhận thông tin, phản ánh của khách hàng tham gia bảo hiểm, việc xử lý kỷ luật đối với các trường hợp đại lý

bảo hiểm cá nhân của Công ty. Tuy nhiên, các quy trình, quy chế của Công ty chưa có quy định xử lý kỷ luật đối với cá nhân là nhân viên thuộc đại lý tổ chức là ACB và TPB.

Hoạt động thực hiện quy trình, quy chế quản lý đại lý của Công ty còn một số tồn tại, cụ thể như sau:

- Hoạt động giải quyết xử lý kỷ luật đại lý, đánh giá chất lượng dịch vụ của đại lý của Công ty còn tồn tại tình trạng bất cập hoặc chưa đầy đủ, thống nhất. Công ty chưa thực hiện phối hợp, đối soát giữa các bộ phận về thông tin phản ánh, khiếu nại đầy đủ. Việc kiểm tra, xác minh thông tin phục vụ giải quyết khiếu nại chưa đầy đủ theo quy trình của Công ty. Công ty chưa có biện pháp để xử lý, nhắc nhở đối với những đại lý bảo hiểm cá nhân, nhân viên ngân hàng chưa thực hiện đúng theo quy trình, quy chế phối hợp giữa Công ty và ngân hàng ghi nhận qua Chương trình khách hàng bí mật,...

- Công ty chưa có biện pháp giám sát, xử lý đại lý đảm bảo đại lý nộp Biên nhận bàn giao hợp đồng bảo hiểm về Công ty đối với 304 hợp đồng bảo hiểm là chưa đúng quy định về bàn giao hợp đồng bảo hiểm tại Quy trình thẩm định bảo hiểm số QT.02.NVBH của Công ty. Dẫn đến việc gọi điện Welcome Call của Công ty cho khách hàng bị chậm, ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ, quyền lợi bảo hiểm của khách hàng, tăng số lượng các ca khiếu nại về hoạt động bán bảo hiểm qua kênh bancass của Công ty.

2. Về các trường hợp đại lý bảo hiểm, nhân viên ngân hàng không thực hiện đúng quy định trong quá trình triển khai bán bảo hiểm

Qua thanh tra chọn mẫu phát hiện 44 trường hợp đại lý bảo hiểm, nhân viên ngân hàng chưa thực hiện đúng quy định trong quá trình triển khai bán bảo hiểm, cụ thể như sau:

- Có 06 trường hợp (liên quan đến 04 đại lý bảo hiểm cá nhân, 02 nhân viên ngân hàng) chưa thực hiện đúng quy định của Công ty để người khác ký thay bên mua bảo hiểm, ký thay bên mua bảo hiểm trên hồ sơ yêu cầu bảo hiểm lập qua ứng dụng SunSmart; ký thay bên mua bảo hiểm tại biên nhận bàn giao hợp đồng bảo hiểm...

- Có 11 trường hợp (liên quan đến 07 đại lý cá nhân, 02 nhân viên ngân hàng) chưa thực hiện đúng quy định của Công ty về bàn giao hợp đồng bảo hiểm.

- Có 07 trường hợp là đại lý cá nhân chưa thực hiện đúng quy định của Công ty trong việc sử dụng mã số đại lý, các trang thiết bị, vật dụng, máy móc do Công ty giao.

- Có 09 trường hợp (liên quan đến 07 đại lý cá nhân, 01 nhân viên ngân hàng) chưa thực hiện đúng quy định của Công ty về gặp mặt khách hàng khi tư vấn, lập Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm.

- Có 05 trường hợp (liên quan đến 03 đại lý cá nhân, 01 nhân viên ngân hàng) chưa thực hiện đúng quy định của Công ty về giám sát khách hàng ký hồ sơ yêu cầu bảo hiểm và tài liệu liên quan.

- Có 06 trường hợp (liên quan đến 03 đại lý bảo hiểm cá nhân, 03 nhân viên ngân hàng) chưa thực hiện đúng quy định nội bộ của Công ty trong quá trình phục vụ, hỗ trợ khách hàng.

3. Về trường hợp xử lý đại lý Công ty không có quy trình để xử lý kỷ luật hoặc xử lý chưa đầy đủ, nhất quán

- Có 36 đại lý bảo hiểm phát sinh khiếu nại từ khách hàng nhiều lần, Công ty chưa có hình thức xử lý trong giai đoạn từ 01/01/2021 đến 30/9/2021. Sau ngày 30/9/2021, sau khi ban hành Quy trình BQA, Công ty đã ban hành thư nhắc nhở nội bộ đối với 19 đại lý có từ 02 lần khiếu nại trở lên.

- Có 01 đại lý phát sinh nhiều khiếu nại nhưng do đại lý đã nghỉ việc tại thời điểm xác minh nên Công ty không thu thập thêm thông tin xử lý kỷ luật, chưa phù hợp với quy định tại Khoản 7.3 Điều 5, Quy trình điều tra và xử lý kỷ luật đại lý của Công ty ngày 28/05/2018;

- Có 01 đại lý có 02 khiếu nại có cùng nội dung, Công ty xử lý chưa thống nhất (01 trường hợp đóng hồ sơ, không xử lý; 01 trường hợp có thư cảnh cáo).

4. Về công tác đào tạo đại lý bảo hiểm

Có 05 trường hợp đại lý kênh bancass không đủ điều kiện được đào tạo, đi thi chứng chỉ đại lý bảo hiểm (do cán bộ đào tạo nhập nhầm điểm, đại lý còn hoạt động tại doanh nghiệp bảo hiểm khác) nhưng được Công ty cấp chứng chỉ đại lý. Các trường hợp trên, Công ty đã thực hiện hủy bỏ mã số đại lý ngay sau khi rà soát, phát hiện lỗi, các học viên trên đến thời điểm thanh tra chưa tham gia đào tạo lại và không phát sinh doanh thu phí bảo hiểm trong năm 2021.

5. Về việc thực hiện hạch toán giảm doanh thu đối với một số hợp đồng bảo hiểm có yêu cầu hủy bỏ chưa đúng quy định về hạch toán

Năm 2021, Công ty thực hiện hạch toán giảm doanh thu chưa chính xác số tiền là 622.915.713 đồng đối với 21 hợp đồng bảo hiểm đã hủy bỏ chưa phù hợp với quy định tại khoản 1 Điều 21 và điểm b khoản 3 Điều 25 Thông tư số 50/2017/TT-BTC của Bộ Tài chính.

6. Về chi phí hoạt động đại lý bảo hiểm

Qua thanh tra xác định: Công ty hạch toán các khoản chi phí, doanh thu liên quan đến hoạt động bancass là chi phí được trừ khi xác định thu nhập chịu thuế TNDN năm 2021 chưa đúng quy định pháp luật về kinh doanh bảo hiểm và quy định pháp luật về thuế với tổng số tiền là 600.491.874.685 đồng, cụ thể:

- Hạch toán doanh thu đối với các hợp đồng hoàn phí cho khách hàng hủy hợp đồng bảo hiểm số tiền là 622.915.713 đồng.

- Chi trả chi phí hỗ trợ ban đầu, phí hợp tác cho các ngân hàng và đã hạch toán vào chi phí được trừ khi xác định thu nhập chịu thuế TNDN năm 2021 số tiền là 343.264.255.706 đồng.

Tính đến 31/12/2021, Công ty đã chi trả chi phí hỗ trợ ban đầu, phí hợp tác cho Ngân hàng TMCP Tiên Phong và Ngân hàng TMCP Á Châu với tổng

số tiền là 10.300.000.000.000 đồng, hạch toán vào chi phí được trừ khi xác định thu nhập chịu thuế TNDN năm 2021 tổng số tiền là 343.264.255.706 đồng.

- Chi trả, hạch toán hỗ trợ cho các ngân hàng chưa đúng quy định pháp luật về kinh doanh bảo hiểm và quy định pháp luật về thuế, chi tiết gồm:

+ Chi trả, hạch toán khoản chi phí hỗ trợ tiếp thị cho TPB số tiền là 121.408.625.217 đồng là chi phí được trừ khi xác định thu nhập chịu thuế TNDN năm 2021 nhưng không căn cứ chi phí thực tế triển khai các hoạt động marketing do TPB thực hiện;

+ Chi trả, hạch toán khoản chi phí hỗ trợ tiếp thị cho ACB số tiền là 78.630.345.927 đồng vào chi phí được trừ khi xác định thu nhập chịu thuế TNDN nhưng không có đầy đủ hồ sơ, chứng từ liên quan đến nội dung khoản chi.

+ Chi trả, hạch toán khoản chi phí hỗ trợ cho ACB số tiền là 46.221.681.600 đồng vào chi phí được trừ khi xác định thu nhập chịu thuế TNDN để thực hiện các chương trình thi đua cho các cấp quản lý không có chứng chỉ đại lý.

+ Chi trả, hạch toán khoản chi phí hỗ trợ cho TPB để TPB thực hiện các khuyến mại số tiền là 1.688.050.522 đồng vào chi phí được trừ khi xác định thu nhập chịu thuế TNDN.

- Triển khai chương trình thi đua không phù hợp với văn bản đề xuất ban đầu, không liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp bảo hiểm và hạch toán vào chi phí được trừ khi xác định thu nhập chịu thuế TNDN với số tiền 8.656.000.000 đồng.

III. KIẾN NGHỊ XỬ LÝ

1. Kiến nghị xử lý về tài chính, hành chính

1.1. Kiến nghị xử lý về tài chính

Bộ Tài chính đề nghị Tổng giám đốc Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ Sun Life Việt Nam thực hiện:

- Kiến nghị xử lý tài chính đối với kỳ kế toán năm 2021: Hạch toán giảm chi phí được trừ khi xác định thu nhập chịu thuế TNDN năm 2021 số tiền là 600.491.874.685 đồng.

- Đối với các khoản chi có nội dung, tên gọi, cách thức chi trả, hồ sơ chứng từ và tài liệu có liên quan tương tự như các khoản chi nêu tại Kết luận thanh tra thuộc các kỳ kế toán liên quan, đề nghị Công ty điều chỉnh hạch toán kế toán, xác định, tính toán lại, kê khai bổ sung thuế TNDN tương ứng, không phân bổ các chi phí do doanh nghiệp bảo hiểm chi trả, hạch toán không đúng theo quy định pháp luật vào các quỹ chủ hợp đồng.

1.2. Kiến nghị xử lý về hành chính

- Giao Cục Quản lý, giám sát bảo hiểm tiến hành rà soát các hành vi vi phạm hành chính của Công ty tại Kết luận thanh tra (nếu có) để tiến hành xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực kinh doanh bảo hiểm.

- Giao Tổng cục Thuế chỉ đạo Cục thuế thành phố Hồ Chí Minh và các đơn vị có liên quan tiến hành đôn đốc, rà soát việc Công ty TNHH bảo hiểm nhân thọ Sun Life Việt Nam thực hiện kê khai, tuân thủ quy định pháp luật về thuế, hóa đơn đối với các khoản chi nêu tại Kết luận thanh tra, qua đó tiến hành xử lý đối với các hành vi vi phạm hành chính thuế, hóa đơn (nếu có) và hướng dẫn, xử lý các trường hợp tương tự.

2. Kiến nghị thực hiện về hoạt động kinh doanh bảo hiểm và công tác quản lý tài chính

Bộ Tài chính đề nghị Tổng giám đốc Công ty TNHH bảo hiểm nhân thọ Sun Life Việt Nam thực hiện một số nội dung sau:

- Rà soát, hoàn thiện việc xây dựng, triển khai và giám sát việc thực hiện các quy trình, quy chế theo quy định pháp luật, thường xuyên kiểm tra việc chấp hành pháp luật, các quy trình nghiệp vụ và quy định nội bộ của Công ty.

Việc ban hành quy trình, quy chế liên quan đến hoạt động đại lý bảo hiểm phải đảm bảo việc quản lý đại lý được thực hiện chặt chẽ, ngăn ngừa, phát hiện sớm các hành vi vi phạm của đại lý bảo hiểm, cá nhân thuộc đại lý bảo hiểm tổ chức trong việc thực hiện hoạt động đại lý bảo hiểm, đảm bảo nguyên tắc trung thực, công khai, minh bạch trong hoạt động kinh doanh bảo hiểm để đảm bảo quyền lợi của người tham gia bảo hiểm.

- Rà soát, tăng cường công tác quản lý việc triển khai bán bảo hiểm qua tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài để kiểm soát tình hình hủy bỏ hợp đồng bảo hiểm nhằm bảo đảm quyền lợi của người tham gia bảo hiểm, an toàn tài chính của doanh nghiệp bảo hiểm.

- Rà soát, chấn chỉnh công tác đào tạo đại lý, quản lý đại lý bảo hiểm, đảm bảo đại lý bảo hiểm thực hiện đúng quy định của pháp luật, của Công ty.

Trong quá trình tiếp nhận, xử lý thông tin, kiến nghị, phản ánh của khách hàng tham gia bảo hiểm, trường hợp phát hiện hành vi vi phạm có dấu hiệu tội phạm thì chuyển ngay hồ sơ, tài liệu đến Cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát nhân dân có thẩm quyền để xử lý theo quy định pháp luật.

- Rà soát các khoản chi phí hoạt động đại lý bảo hiểm, đảm bảo các khoản chi phí phải phục vụ cho hoạt động kinh doanh bảo hiểm, có đầy đủ chứng từ, bằng chứng chứng minh, phù hợp với quy định pháp luật tại Điều 69 Nghị định số 73/2016/NĐ-CP, Điều 22 Thông tư số 50/2017/TT-BTC của Bộ Tài chính và quy định pháp luật hiện hành.

Đối với các khoản chi phí hoạt động kinh doanh bảo hiểm chưa được quy định tại Luật Kinh doanh bảo hiểm và các văn bản hướng dẫn thi hành, đề nghị xin ý kiến cơ quan Nhà nước có thẩm quyền để thực hiện.

- Rà soát, điều chỉnh khoản hạch toán hoàn phí bảo hiểm cho các hợp đồng bảo hiểm có yêu cầu hủy nêu tại điểm 2.2 mục 2, bảo đảm việc hạch toán phù hợp với quy định tại khoản 1 Điều 21 và điểm b khoản 3 Điều 25 Thông tư số 50/2017/TT-BTC của Bộ Tài chính và quy định pháp luật hiện hành.

- Rà soát, điều chỉnh công tác hạch toán, kế toán; không phân bổ các chi phí do doanh nghiệp bảo hiểm chi trả, hạch toán không đúng theo quy định pháp luật vào các quỹ chủ hợp đồng bảo hiểm; hạch toán điều chỉnh các khoản chi phí đã nêu tại Kết luận thanh tra; Thực hiện hạch toán điều chỉnh thu nhập chịu thuế TNDN năm 2021 và các thời kỳ có liên quan tương ứng.

Tổng giám đốc Công ty TNHH bảo hiểm nhân thọ Sun Life Việt Nam có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc các kiến nghị nêu trên, khắc phục toàn bộ những tồn tại trong Kết luận này. Báo cáo bằng văn bản kết quả thực hiện về Bộ Tài chính.

Bộ Tài chính thông báo Kết luận thanh tra việc thanh tra chuyên đề tại Công ty TNHH bảo hiểm nhân thọ Sun Life Việt Nam./.