

# VIB và Prudential Việt Nam gia hạn thỏa thuận hợp tác chiến lược

17:50 19/06/2023

Tác giả: Đang cập nhật

**Việc gia hạn thỏa thuận hợp tác chiến lược đến năm 2036 phân phối bảo hiểm thông qua ngân hàng (bancassurance) nhằm hiện thực hóa mục tiêu của hai doanh nghiệp trong việc củng cố niềm tin của khách hàng, thúc đẩy mạnh mẽ xu thế phát triển của “thế hệ bancassurance mới”, góp phần lành mạnh hóa và phát triển bền vững mảng kinh doanh bảo hiểm qua ngân hàng tại Việt Nam.**

Thỏa thuận hợp tác lần này là một cột mốc quan trọng trong mối quan hệ hợp tác song phương, giúp thiết lập những chuẩn mực mới của kênh bancassurance tại Việt Nam, với những thay đổi nổi bật, cụ thể:

Lần đầu tiên, chất lượng tư vấn bán hàng và phục vụ hợp đồng được đưa vào thỏa thuận bằng việc xác lập hạn mức “tỷ lệ duy trì hợp đồng” tối thiểu và tăng dần đến tỷ lệ lý tưởng; Lần đầu tiên, một “Ủy ban Quản lý chuẩn mực ứng xử Khách hàng” được thiết lập giữa hai đối tác, đưa ra những tiêu chí và chế tài để quản lý, giám sát các vấn đề liên quan đến tư vấn bán hàng, chăm sóc khách hàng, đồng thời thực hiện cuộc gọi giám sát chất lượng, xác thực thông tin nhu cầu khách hàng; lần đầu tiên, thỏa thuận chỉ bán sản phẩm bảo hiểm phù hợp cho các nhóm khách hàng phù hợp được đưa vào hợp đồng đối tác thông qua việc phân bổ tỷ trọng danh mục sản phẩm và đối tượng khách hàng.



*Prudential Việt Nam hợp tác VIB nâng chất lượng kênh phân phối bancassurance*

Ông Phương Tiến Minh, Tổng Giám đốc Prudential Việt Nam chia sẻ: "Thị trường Bảo hiểm Nhân thọ tại Việt Nam còn khá mới mẻ với gần 25 năm phát triển, trong đó, kênh bancassurance chỉ thật sự ghi nhận sự phát triển mạnh mẽ từ năm 2016 đến nay. Sự phát triển mạnh mẽ này đã giúp chúng tôi thấy được nhiều cơ hội để cải thiện về sản phẩm, dịch vụ và chất lượng bán hàng. Chúng tôi tự hào vì có một đối tác có cùng tầm nhìn như VIB. Việc gia hạn thỏa thuận hợp tác giữa Prudential và VIB đến năm 2036 nằm trong kế hoạch của hai bên, thể hiện cam kết chung trong việc đặt khách hàng làm trọng tâm, tập trung nâng cao chất lượng kênh phân phối, dẫn dắt kênh hợp tác qua ngân hàng phát triển bền vững hơn".

"Gia hạn hợp tác mới này là một cột mốc quan trọng trong quan hệ hợp tác chiến lược của hai bên với kỳ vọng đưa ra một chuẩn mực về bancassurance thế hệ mới tại Việt Nam. Những thay đổi quan trọng liên quan đến chất lượng kênh phân phối và trải nghiệm khách hàng lần này thể hiện sự nghiêm túc và cam kết phát triển bền vững của chúng tôi đối với chỉ đạo của Chính phủ, đồng thời tạo ra những thay đổi tích cực cho thị trường Bảo hiểm Nhân thọ nói chung và kênh hợp tác ngân hàng nói riêng, từ đó, giúp ngành Bảo hiểm Nhân thọ phát huy vai trò tốt hơn nữa cho sự phát triển kinh tế và an sinh xã hội", ông Phương Tiến Minh cho biết thêm.

Ông Hàn Ngọc Vũ, Tổng Giám đốc Ngân hàng Quốc Tế (VIB) cho biết: “Với tầm nhìn trở thành ngân hàng sáng tạo và hướng đến khách hàng nhất tại Việt Nam, VIB xác định ưu tiên chiến lược là cung cấp những giải pháp tài chính toàn diện nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của người dân Việt Nam. Một định hướng quan trọng trong đó là mang đến cho khách hàng những lựa chọn trong việc vừa bảo hiểm rủi ro vừa đảm bảo kế hoạch tài chính dài hạn và bền vững. Phân phối sản phẩm bảo hiểm Prudential qua ngân hàng là một trong những lựa chọn mà chúng tôi mang tới cho khách hàng. Prudential là tập đoàn quốc tế lớn, có uy tín hàng đầu thế giới, là doanh nghiệp kiểu mẫu và có cam kết mạnh mẽ với thị trường Việt Nam, họ có các sản phẩm bảo hiểm tốt, chính sách, quy trình và cơ chế phối hợp rất minh bạch, chuyên nghiệp. Với lựa chọn này, chúng tôi đã đầu tư nghiêm túc trên diện rộng bằng các giải pháp dịch vụ sáng tạo cũng như áp dụng sâu rộng công nghệ để tư vấn và cung cấp các giải pháp đúng nhu cầu khách hàng, cũng như liên tục cải tiến quy trình và chất lượng dịch vụ”.

“Việc gia tăng thời hạn hợp tác chiến lược cùng Prudential thể hiện sự cam kết của hai bên hướng tới thị trường bảo hiểm phát triển bền vững theo định hướng của các cơ quan quản lý Nhà nước, đồng thời tiếp tục mang đến cơ hội để chúng tôi phục vụ khách hàng tốt hơn, mở rộng hoạt động kinh doanh bán lẻ và khẳng định mục tiêu trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu của VIB”, ông Hàn Ngọc Vũ chia sẻ thêm.



Thỏa thuận hợp tác chiến lược bảo hiểm đến 2036.

Lần đầu tiên:

- Thiết lập Ủy ban Quản lý Chuẩn mực ứng xử khách hàng
- Định nghĩa lại bảo hiểm là nhu cầu tài chính văn minh, là quyền tự do lựa chọn, không phải nghĩa vụ
- Đề cao hàng đầu trải nghiệm khách hàng và chất lượng tư vấn bán hàng
- Thỏa thuận chỉ bán sản phẩm bảo hiểm phù hợp cho các nhóm khách hàng phù hợp

## *Prudential Việt Nam và VIB gia hạn thỏa thuận hợp tác chiến lược đến năm 2036*

Kể từ khi hình thành đến nay, ngành bảo hiểm Việt Nam đã có những đóng góp tích cực vào quá trình hiện thực hóa các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của đất nước. Tính đến hết tháng 4/2023, các doanh nghiệp bảo hiểm đã đầu tư trở lại nền kinh tế ước đạt 708,4 nghìn tỷ đồng, ngành bảo hiểm dự kiến đạt quy mô đạt khoảng 3 - 3,3% GDP vào năm 2025.

Trong năm 2022, toàn bộ ngành Bảo hiểm Nhân thọ đang thực hiện chi trả trên 42 nghìn tỷ đồng, trong đó, Prudential chiếm 25% tổng số tiền chi trả với gần 9.600 tỷ đồng. Hơn 1.600 tỷ đồng đã được chi trả cho hơn 150.000 trường hợp với các quyền lợi tử vong, thương tật toàn bộ và vĩnh viễn, bệnh hiểm nghèo và dịch vụ chăm sóc y tế, tăng 35% so với năm 2021. Tính riêng kênh hợp tác ngân hàng (Bancassurance) tại Prudential, số ca chi trả và số tiền chi trả quyền lợi bảo hiểm tăng, lần lượt là 64% và 69% so với năm 2021, cho thấy nhu cầu bảo vệ của nhóm khách hàng qua ngân hàng ngày càng gia tăng.

Về phía VIB, khi triển khai mô hình bancassurance, quan tâm hàng đầu của Ngân hàng là đảm bảo chất lượng đầu vào của đội ngũ tư vấn viên và kiểm soát chất lượng tư vấn thông qua các quy trình và quy định cụ thể trên cơ sở đảm bảo các nguyên tắc chung. Song song đó, nhằm kịp thời ghi nhận, giải đáp các thắc mắc của khách hàng và cải thiện chất lượng tư vấn, Ngân hàng cũng triển khai sâu rộng các hoạt động sau bán hàng như thăm hỏi xác suất ngẫu nhiên, cập nhật các cột mốc tài chính và các hoạt động khác. Từ ngày 1/1/2023 hai đối tác đã phối hợp triển khai cuộc gọi từ tổng đài bảo hiểm đến 100% khách hàng bancassurance mới để kiểm tra chất lượng tư vấn viên, từ đó, hàng tháng đều có báo cáo về chất lượng tư vấn viên.

Trong thời gian tới, hai đối tác sẽ đồng thời phối hợp đẩy mạnh hoạt động đào tạo, huấn luyện và giám sát nhân viên, truyền thông để thị trường có đầy đủ thông tin hơn về các đặc tính của sản phẩm bảo hiểm; Tiếp tục đồng hành với khách hàng tháo gỡ những vướng mắc nhằm mang đến trải nghiệm tốt nhất có thể cho khách hàng và không ngừng hoàn thiện chất lượng dịch vụ.

**Lan Chi**

**Link bài viết:** <https://nguoilambao.vn/vib-va-prudential-viet-nam-gia-han-thoa-thuan-hop-tac-chien-luoc>