

HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VỀ HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM TÀI SẢN TRONG BỐI CẢNH CHUYỂN ĐỔI SỐ

PHẠM THỊ VIỆT*

Bài viết phân tích đặc điểm hợp đồng bảo hiểm tài sản và những tác động của chuyển đổi số đối với quá trình giao kết, thực hiện và giải quyết tranh chấp hợp đồng. Hợp đồng bảo hiểm tài sản vẫn còn các khoảng trống pháp lý liên quan đến hợp đồng điện tử, giá trị chứng cứ số, trách nhiệm khi sử dụng trí tuệ nhân tạo và quản lý dữ liệu bảo hiểm. Bài viết đề xuất hoàn thiện Luật Kinh doanh bảo hiểm, thiết lập khuôn khổ pháp lý cho trí tuệ nhân tạo và Blockchain, cùng cơ chế sandbox nhằm hỗ trợ đổi mới, bảo vệ người tiêu dùng và thúc đẩy thị trường bảo hiểm số phát triển an toàn, bền vững.

Từ khóa: Chuyển đổi số; hợp đồng bảo hiểm tài sản; pháp luật về hợp đồng bảo hiểm tài sản; quản lý; dữ liệu bảo hiểm.

The article analyzes the characteristics of property insurance contracts and the impacts of digital transformation on the formation, execution, and dispute resolution of such contracts. The legal framework governing these contracts still contains gaps related to electronic contracts, the value of digital data, liability arising from the use of artificial intelligence, and the management of insurance data. The article proposes improvements to the Law on Insurance Business, establishes a legal framework for the use of artificial intelligence and Blockchain, and the implementation of sandbox mechanisms to support innovation, protect consumers, and promote the safe and sustainable development of the digital insurance market.

Keywords: Digital transformation; property insurance contracts; law on property insurance contracts; management; insurance data.

NGÀY NHẬN: 16/6/2025 NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 18/11/2025 NGÀY DUYỆT: 16/12/2025

DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.359.2025.1384>

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0, chuyển đổi số trở thành động lực quan trọng thúc đẩy đổi mới mô hình quản trị trong lĩnh vực bảo hiểm. Các công nghệ, như: trí tuệ nhân tạo (AI), khối chuỗi (Blockchain) và dữ liệu lớn (Big Data) đang tái cấu trúc chuỗi giá trị của ngành, từ phân tích rủi ro, định phí đến bồi thường. Doanh nghiệp bảo hiểm tại Việt Nam ngày càng áp dụng hợp

đồng điện tử, tự động hóa và hệ thống thông minh, phù hợp với định hướng theo Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt “Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”. Tuy nhiên, Luật Kinh doanh bảo hiểm năm 2022, Luật Giao dịch điện tử năm 2023 và các văn bản pháp luật

* NCS của Trường Đại học Luật, Đại học Huế

có liên quan thiếu quy định chi tiết về hiệu lực hợp đồng bảo hiểm điện tử, giá trị chứng cứ, cơ chế giám sát dữ liệu blockchain và trách nhiệm pháp lý đối với quyết định do AI hỗ trợ. Báo cáo OECD (2021) cảnh báo: AI tuy đem lại lợi ích nhưng tiềm ẩn rủi ro, như: thiếu minh bạch thuật toán, nguy cơ phân biệt đối xử và khó xác định trách nhiệm khi tranh chấp. Vì vậy, việc áp dụng các nguyên tắc AI đáng tin cậy, minh bạch, công bằng, trách nhiệm giải trình là cần thiết để bảo vệ người tiêu dùng và giữ vững sự công bằng thị trường¹.

2. Khái quát chung về hợp đồng bảo hiểm tài sản

Hợp đồng bảo hiểm tài sản là sự thỏa thuận giữa doanh nghiệp bảo hiểm và bên mua bảo hiểm, theo đó, doanh nghiệp bảo hiểm cam kết bồi thường thiệt hại xảy ra đối với tài sản được bảo hiểm khi phát sinh rủi ro đã được xác định trước, còn bên mua bảo hiểm có nghĩa vụ đóng phí bảo hiểm theo thỏa thuận. Từ góc độ lý luận, hợp đồng bảo hiểm là thiết chế mang tính phân phối rủi ro được xây dựng trên nền tảng thiện chí tuyệt đối, nguyên tắc bồi thường và dự liệu trước điều kiện phát sinh nghĩa vụ².

Hợp đồng bảo hiểm tài sản có đặc điểm bồi thường tổn thất thực tế, không vận hành theo logic trao đổi giá trị tương xứng mà phụ thuộc vào xác suất rủi ro và tổn thất có thể định lượng. Đồng thời, đây cũng là công cụ phản ánh sự can thiệp có hệ thống của pháp luật nhằm điều tiết bất cân xứng thông tin và giới hạn hành vi trục lợi. Vì vậy, hợp đồng bảo hiểm tài sản kết hợp giữa ý chí tự nguyện của các bên và những giới hạn pháp lý định sẵn, thể hiện đặc trưng của các hợp đồng mang tính kỹ thuật cao trong lĩnh vực bảo hiểm.

Một là, hợp đồng bảo hiểm tài sản phải được lập thành văn bản (Điều 18 *Luật Kinh doanh bảo hiểm* năm 2022) không chỉ để ghi nhận ý chí cam kết của các bên mà còn bảo đảm tính minh bạch, khả năng chứng minh khi có tranh chấp và giúp xác định chính xác

các nội dung pháp lý, như: đối tượng bảo hiểm, phạm vi trách nhiệm, điều kiện loại trừ và phương thức bồi thường.

Hai là, về bản chất, hợp đồng bảo hiểm tài sản là một hợp đồng thương mại có điều kiện, trong đó nghĩa vụ chi trả của doanh nghiệp bảo hiểm chỉ phát sinh khi sự kiện bảo hiểm đã được xác định xảy ra. Tính chất “có điều kiện” này tạo ra một cấu trúc vận hành đặc biệt: một bên đã hoàn tất nghĩa vụ (thanh toán phí), trong khi bên kia chỉ phát sinh nghĩa vụ khi rủi ro trở thành hiện thực. Do đó, hợp đồng bảo hiểm tài sản không chỉ phản ánh mối quan hệ đền bù mà còn thể hiện nguyên tắc phòng ngừa rủi ro và bảo đảm an toàn tài chính.

Ba là, hợp đồng bảo hiểm tài sản được xem là hợp đồng thực tế vì hiệu lực của hợp đồng thường gắn với hành vi thanh toán phí bảo hiểm chứ không chỉ đơn thuần là sự thỏa thuận trên văn bản. Tính chất này cho thấy, mức độ gắn kết giữa nghĩa vụ tài chính và quyền được bảo hiểm, thể hiện rõ nét nguyên tắc có đi có lại trong giao dịch dân sự - thương mại.

3. Thực trạng pháp luật về hợp đồng bảo hiểm tài sản trong bối cảnh chuyển đổi số

3.1. Giao kết hợp đồng bảo hiểm tài sản điện tử

Mặc dù *Luật Giao dịch điện tử* năm 2023 đã có những quy định chung về giá trị pháp lý của hợp đồng điện tử và chữ ký điện tử, tuy nhiên, đối với lĩnh vực bảo hiểm tài sản là một loại hợp đồng đặc thù có tính rủi ro cao và yêu cầu chặt chẽ về chứng cứ thì hệ thống pháp luật vẫn còn nhiều điểm bỏ ngỏ. *Luật Kinh doanh bảo hiểm* năm 2022 không có quy định chuyên biệt nào về hợp đồng bảo hiểm điện tử, trong khi thực tiễn giao kết đang chuyển dịch nhanh chóng sang môi trường số. Cụ thể, pháp luật chưa quy định rõ các yêu cầu đối với hình thức hợp đồng bảo hiểm điện tử, các loại chữ ký điện tử được chấp nhận, cơ chế xác thực danh tính các bên cũng như giá trị pháp lý của các dữ

liệu điện tử phát sinh trong quá trình giao kết và thực hiện hợp đồng, như: nhật ký truy cập, phản hồi qua chatbot, bằng chứng tương tác qua ứng dụng di động... Trong khi đó, đây là những yếu tố then chốt để bảo đảm tính toàn vẹn của hợp đồng và khả năng sử dụng làm chứng cứ khi xảy ra tranh chấp.

Bên cạnh đó, người tiêu dùng cũng gặp trở ngại khi không có cơ sở pháp lý rõ ràng để bảo vệ quyền lợi nếu phát sinh tranh chấp liên quan đến quá trình giao kết qua phương tiện điện tử. So với các ngành dịch vụ tài chính khác như ngân hàng, lĩnh vực bảo hiểm đang thiếu hành lang pháp lý cụ thể về định danh điện tử, lưu trữ dữ liệu điện tử và chuẩn hóa nội dung hợp đồng số.

3.2. Xác lập chứng cứ giao dịch điện tử và cơ chế giải quyết tranh chấp

Việc ứng dụng các công nghệ mới, như: AI và chatbot trong quá trình tư vấn, giao kết hợp đồng và xử lý yêu cầu bảo hiểm đã góp phần nâng cao trải nghiệm người dùng và tiết kiệm chi phí vận hành cho doanh nghiệp. Tuy nhiên, việc các giao dịch được thực hiện thông qua hệ thống tự động đặt ra những thách thức lớn về chứng cứ.

Bên mua bảo hiểm thường gặp khó khăn khi chứng minh nội dung giao dịch, đặc biệt khi các tương tác không được lưu trữ đầy đủ, không có xác nhận hai chiều hoặc không có bản ghi âm, ghi hình tương ứng. Pháp luật hiện hành chưa có quy định cụ thể nào về giá trị pháp lý của các bằng chứng số trong môi trường AI. Điều này tạo ra khoảng trống trong việc xác định trách nhiệm pháp lý nếu xảy ra tranh chấp liên quan đến việc tư vấn sai lệch, cung cấp thông tin thiếu chính xác hoặc từ chối chi trả bồi thường do quyết định từ hệ thống AI. Bên cạnh đó, chưa có cơ chế rõ ràng để truy vết các hành vi xử lý dữ liệu, phản hồi tự động và các thao tác thuật toán dẫn đến kết quả cuối cùng trong quá trình giải quyết yêu cầu bảo hiểm. Hiện nay, hệ thống pháp luật chưa quy định cụ thể cách ghi nhận, lưu trữ và truy xuất toàn bộ quá

trình xử lý dữ liệu, phản hồi tự động hay thao tác thuật toán. Điều này khiến việc kiểm tra, đối chứng và xác định trách nhiệm khi xảy ra sai lệch trong giải quyết yêu cầu bảo hiểm gặp nhiều khó khăn.

Mặc dù *Luật Giao dịch điện tử* năm 2023 đã bước đầu xác lập giá trị pháp lý của thông điệp dữ liệu và chữ ký điện tử, cụ thể tại Điều 11 và Điều 23 nhưng các quy định hiện hành vẫn còn dừng lại ở cấp độ nguyên tắc. Cụ thể, Điều 11 công nhận thông điệp dữ liệu có thể được sử dụng làm chứng cứ và giá trị của nó phụ thuộc vào độ tin cậy trong khởi tạo, lưu trữ, truyền nhận và xác định chủ thể tham gia. Tuy nhiên, *Luật* chưa có hướng dẫn chi tiết về việc áp dụng các tiêu chí này trong thực tiễn tố tụng, đặc biệt đối với bằng chứng phát sinh từ hệ thống tự động hoặc AI. Trong bối cảnh ngày càng phổ biến việc sử dụng AI và chatbot trong giao dịch bảo hiểm điện tử, việc thiếu cơ chế kiểm chứng, truy xuất và đánh giá các quyết định do hệ thống tự động gây ra nhiều rủi ro pháp lý.

Hiện nay, Tòa án và các cơ quan giải quyết tranh chấp chưa có hướng dẫn nghiệp vụ cụ thể về việc tiếp cận, kiểm định và chấp nhận các bằng chứng số phát sinh trong quá trình tư vấn, giao kết hoặc từ chối bồi thường do hệ thống AI thực hiện. Điều này không chỉ khiến bên mua bảo hiểm gặp khó khăn trong việc bảo vệ quyền lợi mà còn tạo ra nguy cơ pháp lý cho doanh nghiệp bảo hiểm nếu không có cơ chế kiểm soát nội bộ rõ ràng và minh bạch.

3.3. Quản lý và giám sát dữ liệu bảo hiểm số

Việc chuyển đổi số trong lĩnh vực bảo hiểm tài sản không chỉ tạo ra phương thức giao kết hợp đồng mới mà còn đặt ra yêu cầu cấp thiết về bảo mật, lưu trữ và giám sát dữ liệu điện tử. Trong bối cảnh đó, công nghệ Blockchain được đánh giá là một công cụ hữu hiệu để nâng cao tính minh bạch, chống gian lận và bảo đảm toàn vẹn dữ liệu nhờ khả năng ghi nhận không thể chỉnh sửa và truy xuất giao dịch theo thời gian thực. Tuy

nhiên, các văn bản pháp luật, như: *Luật An ninh mạng* năm 2018, *Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân* năm 2023 và *Luật Giao dịch điện tử* năm 2023 mới chỉ đề cập trách nhiệm bảo vệ dữ liệu cá nhân và an toàn hệ thống thông tin, chưa đưa ra khung pháp lý điều chỉnh đặc thù đối với mô hình lưu trữ phân tán hoặc sổ cái điện tử phi tập trung. Điều này dẫn đến việc doanh nghiệp bảo hiểm khi áp dụng blockchain vẫn gặp khó khăn trong việc xác lập giá trị pháp lý của các bản ghi dữ liệu, đặc biệt là khi xảy ra tranh chấp về nội dung hợp đồng, thời điểm giao kết hoặc điều kiện chi trả bảo hiểm. Hiện nay, theo dự đoán, giá trị thị trường Blockchain trong ngành bảo hiểm toàn cầu sẽ tăng từ 64,5 triệu USD vào năm 2018 lên đến 1.393,8 triệu USD vào năm 2023, với tốc độ tăng trưởng kép hàng năm (CAGR) đạt 84,9% trong giai đoạn dự báo³. Ở Việt Nam, có đến 95,5% doanh nghiệp bảo hiểm trong nước đang tăng cường đầu tư vào công nghệ số, trong đó 68,2% doanh nghiệp đã tăng đáng kể mức độ đầu tư vào chuyển đổi số. Các công nghệ tiên tiến, như: AI, máy học và Blockchain được đánh giá là có tiềm năng lớn trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động và chất lượng dịch vụ bảo hiểm⁴.

Bên cạnh đó, thiếu cơ chế kiểm soát và tiêu chuẩn kỹ thuật đối với dữ liệu bảo hiểm số cũng làm giảm khả năng giám sát của cơ quan quản lý nhà nước; đồng thời, làm gia tăng nguy cơ lộ, lọt thông tin cá nhân nếu hệ thống bị khai thác sai mục đích. Thực tế từng ghi nhận một số vụ việc doanh nghiệp bảo hiểm bị rò rỉ dữ liệu khách hàng do cấu hình bảo mật yếu kém mà nguyên nhân bắt nguồn từ việc không có quy định bắt buộc về chuẩn mã hóa và lưu trữ dữ liệu bảo hiểm số.

4. Một số giải pháp góp phần hoàn thiện pháp luật về hợp đồng bảo hiểm tài sản

Một là, cần sửa đổi, bổ sung *Luật Kinh doanh bảo hiểm* năm 2022 và các văn bản hướng dẫn thi hành nhằm quy định rõ và có hệ thống về điều kiện có hiệu lực của hợp đồng bảo hiểm điện tử. Theo đó, pháp luật

cần làm rõ: (1) Giá trị pháp lý của các loại chữ ký điện tử, chữ ký số trong giao kết hợp đồng bảo hiểm, kể cả khi được tạo lập tự động thông qua hệ thống AI hoặc chatbot; (2) Tính hợp lệ của việc giao kết thông qua nền tảng số, ứng dụng di động, bao gồm cả cơ chế xác nhận ý chí trong điều kiện thiếu vắng sự hiện diện trực tiếp của con người; (3) Cơ chế lưu trữ, bảo quản và truy xuất hợp đồng điện tử một cách an toàn, minh bạch và có thể đối chiếu độc lập khi phát sinh tranh chấp; (4) Cơ chế định danh và xác thực điện tử (eKYC) của các bên giao kết cần được gắn kết với hệ thống dữ liệu dân cư quốc gia và các tiêu chuẩn bảo mật cao nhằm bảo đảm tính chính danh và ngăn chặn gian lận hoặc giả mạo hợp đồng.

Hai là, pháp luật cần quy định rõ ràng trách nhiệm pháp lý của doanh nghiệp bảo hiểm khi triển khai các hệ thống công nghệ tự động, như: AI, chatbot và các thuật toán ra quyết định trong hoạt động bảo hiểm. Căn cứ theo nguyên tắc trách nhiệm giải trình⁵ và minh bạch thông tin theo dự thảo *Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân* (dự kiến có hiệu lực từ ngày 01/01/2026), doanh nghiệp bảo hiểm cần công khai các tiêu chí, quy trình và logic vận hành của AI khi sử dụng để phân tích hồ sơ, xác định mức phí, đánh giá rủi ro hoặc từ chối bồi thường. Cần thiết lập cơ chế chứng minh hợp lý khi có khiếu nại, bao gồm: việc lưu trữ toàn bộ dữ liệu đầu vào, quy trình xử lý, kết quả đầu ra và cho phép truy xuất bởi cơ quan quản lý hoặc người tiêu dùng có liên quan. Trường hợp phát sinh lỗi thuật toán, sai lệch dữ liệu hoặc hành vi loại trừ không minh bạch do hệ thống quyết định tự động, doanh nghiệp phải chịu trách nhiệm bồi thường và có nghĩa vụ khắc phục hậu quả. Việc bổ sung nghĩa vụ pháp lý này không chỉ nâng cao trách nhiệm của nhà cung cấp dịch vụ bảo hiểm mà còn góp phần duy trì sự công bằng và bảo vệ người tiêu dùng trong môi trường số hóa.

Ba là, cần thiết lập khuôn khổ pháp lý riêng cho việc ứng dụng công nghệ

Blockchain trong lĩnh vực bảo hiểm tài sản. Mặc dù *Luật Giao dịch điện tử* năm 2023 đã ghi nhận nguyên tắc giá trị pháp lý của dữ liệu điện tử, nhưng vẫn còn thiếu các quy định chuyên sâu áp dụng cho sổ cái phân tán (distributed ledger technology - DLT) trong môi trường bảo hiểm⁶. Do đó, cần thiết ban hành các quy định cụ thể về: tiêu chuẩn kỹ thuật và an toàn thông tin đối với dữ liệu lưu trữ trên blockchain, bao gồm: mã hóa, phân quyền truy cập và kiểm tra tính bất biến; xác lập giá trị pháp lý của thông tin, giao dịch và chữ ký được xác thực thông qua công nghệ Blockchain trong việc giao kết, sửa đổi và giải quyết khiếu nại hợp đồng bảo hiểm; xác định rõ trách nhiệm pháp lý của bên vận hành nền tảng, doanh nghiệp bảo hiểm và bên thứ ba trong việc bảo mật, quản lý, truy xuất và cung cấp dữ liệu khi xảy ra tranh chấp hoặc yêu cầu pháp lý.

Bốn là, khuyến khích xây dựng và vận hành cơ chế sandbox pháp lý trong lĩnh vực bảo hiểm, nơi các doanh nghiệp bảo hiểm, đặc biệt là các công ty công nghệ bảo hiểm có thể thử nghiệm các sản phẩm, dịch vụ, mô hình kinh doanh mới dựa trên nền tảng số mà không bị ràng buộc hoàn toàn bởi các quy định pháp lý hiện hành. Sandbox nên tập trung vào những sáng kiến, như: hợp đồng thông minh, ứng dụng AI trong đánh giá tổn thất và blockchain trong lưu trữ hợp đồng. Cơ chế sandbox cần được thiết kế với các tiêu chí rõ ràng về đối tượng, phạm vi, thời hạn thử nghiệm và nghĩa vụ báo cáo nhằm bảo đảm các thử nghiệm không gây rủi ro hệ thống và vẫn bảo vệ người tiêu dùng trong thời gian thử nghiệm. Đồng thời, kết quả thử nghiệm cần được đánh giá nghiêm túc, làm căn cứ cho việc điều chỉnh quy định pháp luật, từ đó, hình thành cơ chế, chính sách có tính linh hoạt và thực tiễn cao.

Năm là, học hỏi kinh nghiệm quốc tế cho thấy, nhiều quốc gia đã xây dựng khung pháp lý linh hoạt nhằm đáp ứng sự phát triển của hợp đồng bảo hiểm trong môi trường số. Vương quốc Anh chú trọng minh bạch thuật

toán, trách nhiệm giải trình khi sử dụng AI và áp dụng cơ chế quản lý cấp cao (SM&CR) để phân định trách nhiệm cá nhân. Singapore nổi bật với mô hình Regulatory Sandbox, cho phép thử nghiệm hợp đồng thông minh, AI đánh giá rủi ro và Blockchain trong môi trường kiểm soát rủi ro. Trung Quốc đẩy mạnh tiêu chuẩn hóa blockchain trong lưu trữ và xác thực hợp đồng giúp hạn chế gian lận và rút ngắn thời gian bồi thường. Những kinh nghiệm này cho thấy, pháp luật phải song hành công nghệ, minh bạch trách nhiệm và tạo không gian thử nghiệm an toàn.

5. Kết luận

Hoàn thiện pháp luật về hợp đồng bảo hiểm tài sản trong bối cảnh chuyển đổi số là yêu cầu cấp thiết để hiện đại hóa hệ thống pháp luật Việt Nam. Công nghệ số giúp tối ưu chi phí và nâng cao hiệu quả dịch vụ nhưng hành lang pháp lý còn thiếu đồng bộ lại gây cản trở cho việc bảo đảm an toàn, minh bạch và công bằng khi giao kết hợp đồng bảo hiểm tài sản. Nếu không kịp thời hoàn thiện pháp luật, rủi ro pháp lý có thể dẫn đến tranh chấp và làm giảm niềm tin vào thị trường bảo hiểm số. Vì vậy, cần sớm sửa đổi *Luật Kinh doanh bảo hiểm*, ban hành quy định chi tiết về hợp đồng điện tử, trách nhiệm pháp lý liên quan đến AI và Blockchain; đồng thời, xây dựng cơ chế sandbox để hỗ trợ đổi mới và bảo vệ người tiêu dùng □

Chú thích:

1. *The Impact of Big Data and Artificial Intelligence (AI) in the Insurance Sector*. <https://www.oecd.org>.
2. *Uberrimae fidei contract*, Investopedia, truy cập ngày 04/4/2025.
3. *Blockchain to transform insurance value chain*. <https://www.ibm.com>.
4. *Ngành Bảo hiểm Việt Nam trong kỷ nguyên "Chuyển đổi số"*. <https://iav.vn>, ngày 20/3/2025.
5. *Algorithmic Accountability and Proxy Discrimination in Life Insurance - the Regulatory Environment*. <https://www.genre.com/us>.
6. *CFTE, Blockchain Applications in Insurance. Use Cases in 2023*. <https://blog.cfte.education>, truy cập ngày 17/4/2025.