

GIỚI THIỆU, CÔNG BỐ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC VÀ ỨNG DỤNG

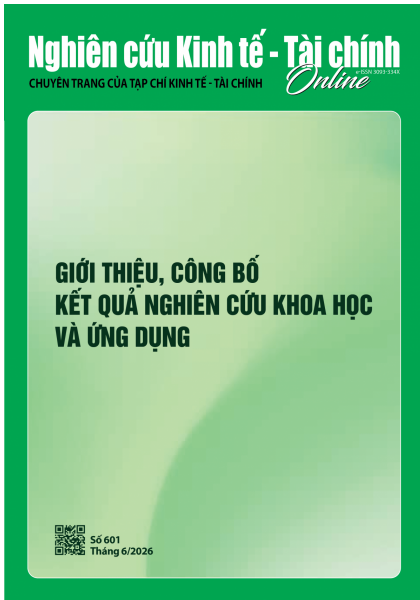


Số 601
Tháng 6/2026

Mục lục Nghiên cứu Kinh tế - Tài chính Online số 601, tháng 6/2026

11:18 | 03/06/2026

MỤC LỤC



Trần Thanh Tuấn, Trương Đình Hiệp: Mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng tới sự hài lòng về chất lượng dịch vụ của các công ty điện lực

Nguyễn Xuân Vinh: Các yếu tố ảnh hưởng đến lãnh đạo định hướng bền vững trong ngành khách sạn Việt Nam

Lê Thanh Hà, Nguyễn Thị Hồng, Đào Mai Phước, Vũ Thúy Anh: Nghiên cứu xác định các tiêu chí đánh giá quản trị nguồn nhân lực xanh trong doanh nghiệp

Phạm Thị Thu Huyền: Tác động của trí tuệ nhân tạo đến đào tạo ngành kế toán tại Việt Nam hiện nay

Nguyễn Minh Đức: Phát triển thương mại điện tử trong giao thương hàng hóa và xuất khẩu nông sản: Từ thực tiễn ở tỉnh Sơn La

Nguyễn Thiết Sỹ: Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả quản trị kinh doanh của các công ty xây dựng tại TP. Hồ Chí Minh

Nguyễn Thị Như Vân, Trương Huy Hoàng, Dương Trung Kiên: Ứng dụng mô hình TIMES trong dự báo nhu cầu năng lượng cho giao thông đường bộ Việt Nam đến năm 2050

Nguyễn Thị Trang: Vai trò của logistics xanh trong thúc đẩy phát triển bền vững của doanh nghiệp ngành thực phẩm và đồ uống tại Việt Nam

Bùi Thế Sang, Lê Hoàng Anh, Trần Phước: Tác động của tài chính xanh đến phát triển bền vững tại các quốc gia châu Á: Bằng chứng từ phương pháp hồi quy phân vị

Nguyễn Thu Nga, Nguyễn Quang Mạnh, Nguyễn Thảo Trang, Vũ Khánh Linh, Nguyễn Việt Anh: Các nhân tố tác động đến căng thẳng tài chính trong bối cảnh chuyển đổi xanh: Bằng chứng thực nghiệm từ các nước G7

Đỗ Thanh Phúc: Nâng cao năng lực tư duy phản biện cho sinh viên trong bối cảnh AI

Phạm Hữu Tuần, Lương Thị Hương, Nguyễn Văn Hải: Hoàn thiện tổ chức công tác kế toán tại Công ty TNHH Chế biến gỗ Mộc Xuyên

Nguyễn Thị Thúy: Tác động của chuyển đổi số đến năng suất lao động và hiệu quả chi phí vận hành: Nghiên cứu thực nghiệm tại bộ phận tiền sảnh các cơ sở lưu trú cao cấp ở Hà Nội

Vũ Văn Điệp, Biện Ngọc Đạt: Các nhân tố ảnh hưởng đến sự gắn kết tổ chức của nhân viên tại Binh đoàn 16 và chiến lược quản trị nhân sự bền vững

Hoàng Thị Thu Hiền, Lã Thị Thu Trang: Tác động của công bố ESG đến hiệu quả tài chính bền vững của các công ty niêm yết tại Việt Nam

Nguyễn Thu Hà: Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao tại các trường chính trị khu vực Đông Nam Bộ trong bối cảnh hội nhập

Nguyễn Ngọc Chung: Ảnh hưởng của trải nghiệm đa kênh đến ý định gia hạn trên nền tảng học tập

Chu Thị Thanh Tâm: Tạo động lực làm việc cho nhân viên tại Công ty Cổ phần Dịch vụ Hàng không Taseco: Thực trạng và giải pháp

Hà Thị Thanh Nga, Nguyễn Quang Mạnh, Nguyễn Thảo Trang, Vũ Khánh Linh, Nguyễn Phan Trung Nghĩa: Mối quan hệ giữa ESG, đổi mới sáng tạo và hiệu quả hoạt động/giá trị của các doanh nghiệp bất động sản tại Việt Nam

Tăng Thị Bích Hiền: Bán hàng qua các ứng dụng đặt đồ ăn: Những đơn hàng nhỏ đến cơ hội khởi nghiệp

Nông Thị Minh Ngọc, La Quý Dương: Chuyển dịch cơ cấu lao động và sự tác động tới tăng năng suất lao động tỉnh Thái Nguyên

Trần Thị Thu Thủy, Phạm Thị Nguyệt, Phạm Văn Đồng, Nguyễn Duy Huy, Đào Thị Tuyết: Tối ưu hóa chuỗi cung ứng bằng công nghệ IoT: Chìa khóa nâng cao năng lực cạnh tranh trong nền kinh tế số

Nguyễn Thị Thùy Dung: Bản chất pháp lý của hợp đồng điện tử và xu hướng phát triển trong kỷ nguyên số

Dương Bảo Nhi, Lưu Thị Thanh Mai: Ảnh hưởng của thiết kế giao diện và trải nghiệm người dùng đến ý định mua hàng trực tuyến tại Samsung Việt Nam

Đỗ Thị Phương Nga, Hoàng Hải Hà: Ý định tiếp tục sử dụng ứng dụng đặt đồ ăn trực tuyến: Góc nhìn từ lòng trung thành, niềm tin và sự hài lòng với thương hiệu

Nguyễn Thị Kim Oanh: Đào tạo nguồn nhân lực ngành kế toán đáp ứng yêu cầu của nền kinh tế số: Kinh nghiệm quốc tế và đề xuất cho Việt Nam

Lê Thị Thanh Hải: Trao đổi về chứng từ kế toán doanh nghiệp

Hoàng Thị Bích Loan: Phát triển lực lượng sản xuất mới trong nền kinh tế số tại Mỹ và hàm ý cho Việt Nam

Mai Hoàng Thịnh, Đoàn Thị Nguyệt Ngọc: Kết quả tiêu thụ sản phẩm theo phương thức trực tuyến ngành hàng điện lạnh tại TP. Hà Nội

Đặng Thị Thu Thảo: Các yếu tố tác động đến sự hài lòng của học viên cấp bậc quản lý khi tham gia chương trình đào tạo chuyển đổi số trong doanh nghiệp: Nghiên cứu tại Tổng công ty Điện lực TP. Hà Nội

Nguyễn Thị Thanh Hà: Truyền thông số trong hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại tại Việt Nam

Nguyễn Thị Hương Giang, Nguyễn Bích Vi: Mô hình đánh giá tác động của các đặc tính video ngắn đến ý định du lịch của khách nội địa tại các hệ thống nghỉ dưỡng Việt Nam

Trần Hoàng Minh, Lê Thị Kiều Anh, Phạm Thị Dạ Hào: Tác động của quản trị nhân lực xanh đến lòng trung thành nhân viên tại doanh nghiệp công nghệ cao trên địa bàn Đồng Nai: Vai trò trung gian của cảm nhận hỗ trợ tổ chức xanh

Bùi Thị Bích Liên: Vai trò của nhà cung ứng dịch vụ logistics trong tăng cường khả năng phục hồi chuỗi cung ứng trước bất ổn thị trường

Nguyễn Tiến Mạnh: Vai trò của bầu không khí đổi mới trong thúc đẩy hành vi đổi mới sáng tạo của nhân viên: Nghiên cứu tại các doanh nghiệp công nghệ thông tin và truyền thông Hà Nội

Võ Hương Trâm: Mô hình tác động của người ảnh hưởng ảo đến niềm tin thương hiệu, sự hài lòng khách hàng và sự sẵn lòng trả giá cao hơn của người tiêu dùng

Trần Đức Thuận, Vương Ngọc Loan: Tác động của an toàn tâm lý và sự gắn kết công việc đến hiệu quả thực hiện công việc của nhân viên hàng không Việt Nam

Nguyễn Thu Hương, Cao Thị Phương Thủy: Ảnh hưởng của Tiktok đến ý định lựa chọn điểm đến du lịch biển Hạ Long của Gen Z tại Hà Nội

Trần Nguyễn Bảo Minh, Nguyễn Hoàng Phương: Phát triển dịch vụ logistics vùng Đông Nam Bộ trong bối cảnh liên kết vùng và hội nhập quốc tế

Nguyễn Thị Ngọc Nga, Đàm Trí Cường: Mở rộng Mô hình kỳ vọng - xác nhận về ý định tiếp tục sử dụng ví điện tử của khách hàng tại TP. Hồ Chí Minh

Đỗ Thị Minh, Đỗ Thị Hoài Trang, Trần Khánh Linh, Trần Thị Thu Thủy, Lương Nguyệt Ánh, Hồ Thị Mai Sương: Tác động của “tẩy xanh” đến ý định tiêu dùng mỹ phẩm xanh của Gen Z tại Việt Nam: Tiếp cận theo mô hình C-A-B

Mai Thanh Huyền: Thương mại xanh và xuất khẩu bền vững của Việt Nam sang EU: Cơ hội và thách thức

Nguyễn Thị Kim Anh, Nguyễn Thị Thu Thu: Những sai sót phổ biến trong hồ sơ kiểm toán báo cáo tài chính tại Việt Nam

Tôn Anh Dũng: Chuyển dịch cơ chế tài chính cho bảo tồn và phát triển di sản văn hóa tại Huế

Võ Thị Kim Thu: Trí tuệ nhân tạo và những vấn đề pháp lý đặt ra đối với lĩnh vực bảo hiểm du lịch trong thời đại kỷ nguyên số

Vũ Việt Dũng: Thẻ điểm cân bằng và hiệu quả hoạt động ngân hàng: Vai trò của phong cách lãnh đạo

Nguyễn Ngọc Trung, Tô Thị Phương Lan: Đề xuất mô hình Spin-off nhằm phát huy hiệu quả hoạt động chuyển giao công nghệ tại Trường Đại học Điện lực

Nguyễn Thành Vinh: Ảnh hưởng của truyền thông marketing tích hợp đến quyết định mua sản phẩm trên TikTok Shop của thế hệ Gen Z tại TP. Hồ Chí Minh

Nguyễn Quỳnh Anh, Nguyễn Thúc Hương Giang: Phát triển hệ sinh thái giáo dục số cho học sinh phổ thông trung học tại Việt Nam

Khương Thị Thu Hải: Tác động của ứng dụng trí tuệ nhân tạo đến đổi mới xanh tại doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Việt Nam

Đường dẫn bài viết: <https://nghiencuu.tapchikinhjetaichinh.vn/muc-luc-nghien-cuu-kinh-te-tai-chinh-online-so-601-thang-62026-157885.html>

Cấm sao chép dưới mọi hình thức nếu không có sự chấp thuận bằng văn bản. Copyright © 2026 //nghiencuu.tapchikinhjetaichinh.vn/ All right reserved.

Trí tuệ nhân tạo và những vấn đề pháp lý đặt ra đối với lĩnh vực bảo hiểm du lịch trong thời đại kỷ nguyên số

05/06/2026

Trí tuệ nhân tạo đang tạo ra những thay đổi quan trọng trong lĩnh vực bảo hiểm du lịch thông qua việc hỗ trợ thẩm định rủi ro, phát hiện gian lận, xử lý bồi thường và nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng. Việc ứng dụng AI không chỉ giúp doanh nghiệp bảo hiểm tối ưu hóa quy trình hoạt động, giảm chi phí vận hành mà còn góp phần thúc đẩy phát triển bảo hiểm số trong bối cảnh chuyển đổi số hiện nay.

ThS. Võ Thị Kim Thu

Trường Cao đẳng Lý Tự Trọng TP. Hồ Chí Minh

Email: vothikimthu@lttc.edu.vn

Tóm tắt

Trí tuệ nhân tạo (AI) đang được ứng dụng rộng rãi trong bảo hiểm du lịch nhằm hỗ trợ thẩm định rủi ro, định phí, phát hiện gian lận, xử lý bồi thường và chăm sóc khách hàng. Việc ứng dụng AI giúp nâng cao hiệu quả quản lý, giảm chi phí và cải thiện trải nghiệm người dùng. Tuy nhiên, AI cũng đặt ra nhiều vấn đề pháp lý như trách nhiệm khi xảy ra sai sót, bảo vệ dữ liệu cá nhân, minh bạch thuật toán và rủi ro trong giao kết hợp đồng điện tử. Bài viết phân tích các ứng dụng của AI trong bảo hiểm du lịch, đồng thời làm rõ những thách thức pháp lý và đề xuất định hướng hoàn thiện pháp luật Việt Nam trong bối cảnh chuyển đổi số.

Từ khóa: Trí tuệ nhân tạo, bảo hiểm du lịch, bảo hiểm số, pháp luật

Abstract

Artificial intelligence (AI) is being widely applied in travel insurance to support risk assessment, premium pricing, fraud detection, claims processing, and customer service. The application of AI improves management efficiency, reduces costs, and enhances customer experience. However, AI also raises various legal issues such as liability for errors, personal data protection, algorithm transparency, and risks related to electronic contract formation. The article analyzes the applications of AI in travel insurance, clarifies the emerging legal challenges, and proposes orientations for improving Viet Nam's legal framework in the context of digital transformation.

Keywords: Artificial intelligence, travel insurance, digital insurance, law

MỞ ĐẦU

Trong bối cảnh chuyển đổi số và sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ, trí tuệ nhân tạo (AI) đang trở thành công cụ quan trọng trong nhiều lĩnh vực kinh tế – xã hội, trong đó có ngành bảo hiểm du lịch. Việc ứng dụng AI giúp doanh nghiệp bảo hiểm nâng cao hiệu quả thẩm định rủi ro, định phí, phát hiện gian lận, xử lý bồi thường và chăm sóc khách hàng. Đồng thời, AI còn hỗ trợ cá nhân hóa sản phẩm bảo hiểm, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ và cải thiện trải nghiệm người dùng trong môi trường số hóa.

Tuy nhiên, bên cạnh những lợi ích mang lại, việc ứng dụng AI trong bảo hiểm du lịch cũng đặt ra nhiều vấn đề pháp lý mới như trách nhiệm khi AI đưa ra quyết định sai, bảo vệ dữ liệu cá nhân, minh bạch thuật toán, quyền kháng nghị của khách hàng và rủi ro trong giao kết hợp đồng điện tử. Trong khi đó, pháp luật Việt Nam hiện chưa có quy định chuyên biệt điều chỉnh AI trong lĩnh vực bảo hiểm. Vì vậy, việc nghiên cứu các vấn đề pháp lý phát sinh từ ứng dụng AI trong bảo hiểm du lịch có ý nghĩa quan trọng nhằm góp

phần hoàn thiện khung pháp luật, bảo vệ quyền lợi khách hàng và thúc đẩy phát triển bảo hiểm số trong thời đại kỹ nguyên số.

ỨNG DỤNG CỦA TRÍ TUỆ NHÂN TẠO TRONG BẢO HIỂM DU LỊCH

AI trong thẩm định và định giá rủi ro

Trí tuệ nhân tạo giúp doanh nghiệp bảo hiểm phân tích dữ liệu lớn từ nhiều nguồn như lịch sử bồi thường, tình trạng sức khỏe, điểm đến du lịch và hành vi khách hàng để đánh giá mức độ rủi ro chính xác hơn. Thông qua công nghệ machine learning, hệ thống có thể nhận diện các mô hình rủi ro tiềm ẩn và xây dựng mức phí bảo hiểm phù hợp với từng nhóm khách hàng. Điều này giúp doanh nghiệp nâng cao hiệu quả quản lý rủi ro, giảm chi phí vận hành và cá nhân hóa sản phẩm bảo hiểm (Russell & Norvig, 2021).

AI trong quản lý và xử lý bồi thường

AI được sử dụng rộng rãi trong hoạt động phát hiện gian lận bảo hiểm thông qua phân tích dữ liệu và nhận diện các dấu hiệu bất thường trong hồ sơ yêu cầu bồi thường. Công nghệ xử lý hình ảnh và nhận dạng ký tự giúp kiểm tra tính xác thực của hóa đơn, giấy tờ y tế và các tài liệu liên quan, góp phần giảm thiểu tổn thất tài chính cho doanh nghiệp bảo hiểm. Ngoài ra, chatbot và hệ thống xử lý bồi thường tự động giúp khách hàng có thể khai báo hồ sơ, tra cứu thông tin và theo dõi tiến độ bồi thường một cách nhanh chóng. AI còn hỗ trợ đánh giá thiệt hại và đề xuất mức bồi thường phù hợp, qua đó rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ và nâng cao trải nghiệm khách hàng (Bohnert và cộng sự, 2019).

AI trong chăm sóc khách hàng và phát triển sản phẩm

Trong lĩnh vực bảo hiểm du lịch, AI giúp doanh nghiệp cá nhân hóa sản phẩm bảo hiểm dựa trên nhu cầu, hành vi và mức độ rủi ro của từng khách hàng. Hệ thống có thể đề xuất các quyền lợi phù hợp như bảo hiểm hủy chuyến, mất hành lý hoặc hỗ trợ y tế khi đi du lịch. Bên cạnh đó, chatbot và trợ lý ảo ứng dụng AI hỗ trợ chăm sóc khách hàng 24/7, giải đáp các thắc mắc liên quan đến hợp đồng, quyền lợi bảo hiểm và quy trình bồi thường. AI cũng hỗ trợ doanh nghiệp dự báo xu hướng du lịch và nhu cầu thị trường để xây dựng các gói bảo hiểm linh hoạt, phù hợp với bối cảnh chuyển đổi số hiện nay (Chui và cộng sự, 2016).

CÁC VẤN ĐỀ PHÁP LÝ PHÁT SINH KHI ỨNG DỤNG AI TRONG BẢO HIỂM DU LỊCH

Trách nhiệm pháp lý khi AI ra quyết định sai

Việc ứng dụng AI trong thẩm định hồ sơ, định phí và xử lý bồi thường giúp nâng cao hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp bảo hiểm. Tuy nhiên, khi AI đưa ra quyết định sai lệch như từ chối bồi thường không chính xác hoặc đánh giá rủi ro thiếu công bằng, vấn đề xác định trách nhiệm pháp lý trở nên phức tạp. Trong nhiều trường hợp, rất khó xác định trách nhiệm thuộc về doanh nghiệp bảo hiểm, đơn vị phát triển phần mềm hay người trực tiếp giám sát hệ thống AI. Điều này cho thấy cần có cơ chế kiểm soát và giám sát con người đối với các quyết định quan trọng của AI trong lĩnh vực bảo hiểm (Davenport & Ronanki, 2018).

Bảo vệ dữ liệu cá nhân và quyền riêng tư

AI hoạt động dựa trên việc thu thập và xử lý khối lượng lớn dữ liệu khách hàng như thông tin sức khỏe, lịch sử di chuyển và dữ liệu tài chính. Nếu dữ liệu bị khai thác trái phép hoặc rò rỉ, quyền riêng tư của khách hàng có thể bị xâm phạm nghiêm trọng. Trong bối cảnh đó, doanh nghiệp bảo hiểm cần tuân thủ các quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân, đồng thời áp dụng các biện pháp bảo mật như mã hóa dữ liệu, phân quyền truy cập và kiểm soát an ninh mạng nhằm hạn chế rủi ro pháp lý phát sinh (European Union, 2016).

Minh bạch thuật toán và quyền kháng nghị của khách hàng

Các thuật toán AI thường có cơ chế hoạt động phức tạp, khiến khách hàng khó hiểu được lý do từ chối bảo hiểm hoặc thay đổi mức phí bảo hiểm. Thiếu minh bạch trong quá trình ra quyết định có thể làm gia tăng tranh chấp giữa khách hàng và doanh nghiệp bảo hiểm. Vì vậy, cần bảo đảm quyền được giải thích

và quyền kháng nghị của khách hàng đối với các quyết định do AI đưa ra. Doanh nghiệp bảo hiểm cần xây dựng cơ chế cho phép khách hàng yêu cầu xem xét lại quyết định thông qua sự can thiệp của con người để bảo đảm tính công bằng và minh bạch (Floridi và cộng sự, 2018).

Rủi ro pháp lý trong giao kết hợp đồng bảo hiểm điện tử

AI hiện được tích hợp rộng rãi trong các nền tảng giao kết hợp đồng bảo hiểm trực tuyến, từ tư vấn sản phẩm đến xác thực thông tin khách hàng. Tuy nhiên, việc sử dụng hợp đồng điện tử cũng đặt ra nhiều rủi ro pháp lý liên quan đến xác thực danh tính, giá trị pháp lý của chữ ký điện tử và lưu trữ dữ liệu giao dịch. Nếu không có cơ chế kiểm soát phù hợp, các tranh chấp liên quan đến hợp đồng bảo hiểm điện tử có thể phát sinh và gây ảnh hưởng đến quyền lợi của khách hàng cũng như doanh nghiệp bảo hiểm (UNCITRAL, 1996).

THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VIỆT NAM VỀ AI TRONG BẢO HIỂM DU LỊCH

Hiện nay, Việt Nam chưa có văn bản pháp luật chuyên biệt điều chỉnh việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong lĩnh vực bảo hiểm du lịch. Tuy nhiên, hoạt động bảo hiểm số và giao dịch điện tử có liên quan đến AI đang được điều chỉnh bởi một số văn bản pháp luật như Luật Kinh doanh Bảo hiểm số 08/2022/QH15, Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15, Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15 và Nghị định số 356/2025/NĐ-CP của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân. Các quy định này bước đầu tạo cơ sở pháp lý cho hoạt động giao kết hợp đồng bảo hiểm điện tử, lưu trữ dữ liệu và bảo vệ thông tin khách hàng trong môi trường số.

Bên cạnh đó, Việt Nam cũng đã ban hành một số chính sách thúc đẩy nghiên cứu và ứng dụng AI như Quyết định số 127/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ Ban hành Chiến lược quốc gia về nghiên cứu, phát triển và ứng dụng Trí tuệ nhân tạo đến năm 2030. Điều này cho thấy AI đang được xem là công nghệ quan trọng trong quá trình chuyển đổi số quốc gia, bao gồm cả lĩnh vực tài chính – bảo hiểm.

Mặc dù đã có các quy định liên quan đến giao dịch điện tử và bảo vệ dữ liệu cá nhân, pháp luật Việt Nam vẫn chưa quy định cụ thể về trách nhiệm pháp lý khi AI đưa ra quyết định sai trong hoạt động bảo hiểm. Trong trường hợp hệ thống AI từ chối bồi thường hoặc đánh giá rủi ro không chính xác, việc xác định trách nhiệm giữa doanh nghiệp bảo hiểm, đơn vị cung cấp công nghệ và người vận hành vẫn còn nhiều khó khăn.

Ngoài ra, các quy định về minh bạch thuật toán, quyền được giải thích và quyền kháng nghị của khách hàng đối với quyết định tự động của AI hiện chưa được quy định rõ ràng. Điều này có thể làm gia tăng nguy cơ tranh chấp giữa doanh nghiệp bảo hiểm và người tham gia bảo hiểm trong quá trình xử lý hồ sơ hoặc giải quyết bồi thường.

Một hạn chế khác là cơ chế bảo vệ dữ liệu cá nhân trong môi trường AI vẫn còn nhiều thách thức. Hoạt động bảo hiểm du lịch thường liên quan đến nhiều dữ liệu nhạy cảm như thông tin sức khỏe, lịch sử di chuyển và dữ liệu tài chính của khách hàng. Trong khi đó, nguy cơ rò rỉ dữ liệu, tấn công mạng và sử dụng dữ liệu sai mục đích ngày càng gia tăng trong môi trường số hóa.

KIẾN NGHỊ HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VIỆT NAM VỀ AI TRONG BẢO HIỂM DU LỊCH

Từ những hạn chế và khoảng trống pháp lý hiện nay, việc hoàn thiện khung pháp luật về ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong lĩnh vực bảo hiểm du lịch là yêu cầu cần thiết nhằm bảo đảm cân bằng giữa đổi mới công nghệ và bảo vệ quyền lợi khách hàng.

Thứ nhất, cần sớm xây dựng và hoàn thiện khung pháp lý chuyên biệt về AI trong lĩnh vực tài chính – bảo hiểm. Hiện nay, pháp luật Việt Nam chưa có quy định cụ thể về trách nhiệm pháp lý khi AI đưa ra quyết định sai trong hoạt động bảo hiểm. Vì vậy, cần bổ sung các quy định xác định rõ trách nhiệm của doanh nghiệp bảo hiểm, đơn vị cung cấp công nghệ và cơ chế giám sát con người đối với các quyết định do AI thực hiện. Đồng thời, cần ban hành các tiêu chuẩn về kiểm soát rủi ro, an toàn và minh bạch trong quá trình ứng dụng AI vào hoạt động bảo hiểm số.

Thứ hai, cần tăng cường bảo vệ dữ liệu cá nhân và an ninh mạng trong môi trường bảo hiểm số. Hoạt động bảo hiểm du lịch liên quan đến nhiều dữ liệu nhạy cảm như thông tin sức khỏe, lịch sử di chuyển và dữ liệu tài chính của khách hàng. Do đó, doanh nghiệp bảo hiểm cần tuân thủ nghiêm các quy định của Nghị định về bảo vệ dữ liệu cá nhân và Luật An ninh mạng (Quốc hội, 2018), đồng thời áp dụng các giải pháp kỹ thuật như mã hóa dữ liệu, phân quyền truy cập và kiểm soát an ninh hệ thống nhằm hạn chế nguy cơ rò rỉ thông tin và tấn công mạng.

Thứ ba, cần bảo đảm tính minh bạch của thuật toán AI và quyền kháng nghị của khách hàng. Các quyết định liên quan đến thẩm định rủi ro, định phí hoặc từ chối bồi thường cần được giải thích rõ ràng để khách hàng hiểu được cơ sở đánh giá của hệ thống AI. Đồng thời, doanh nghiệp bảo hiểm cần xây dựng cơ chế tiếp nhận và xử lý khiếu nại, cho phép khách hàng yêu cầu xem xét lại quyết định thông qua sự can thiệp của con người nhằm bảo đảm tính công bằng và hạn chế tranh chấp pháp lý.

Thứ tư, cần khuyến khích phát triển bảo hiểm số gắn với cơ chế quản lý rủi ro phù hợp. Nhà nước có thể nghiên cứu áp dụng cơ chế thử nghiệm có kiểm soát đối với các mô hình bảo hiểm ứng dụng AI nhằm tạo điều kiện cho doanh nghiệp đổi mới công nghệ nhưng vẫn bảo đảm an toàn pháp lý và quyền lợi của người tham gia bảo hiểm. Đồng thời, cần tăng cường đào tạo nguồn nhân lực có chuyên môn về công nghệ và pháp luật để đáp ứng yêu cầu quản lý AI trong lĩnh vực bảo hiểm trong thời đại chuyển đổi số.

KẾT LUẬN

Trí tuệ nhân tạo đang tạo ra những thay đổi quan trọng trong lĩnh vực bảo hiểm du lịch thông qua việc hỗ trợ thẩm định rủi ro, phát hiện gian lận, xử lý bồi thường và nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng. Việc ứng dụng AI không chỉ giúp doanh nghiệp bảo hiểm tối ưu hóa quy trình hoạt động, giảm chi phí vận hành mà còn góp phần thúc đẩy phát triển bảo hiểm số trong bối cảnh chuyển đổi số hiện nay. Tuy nhiên, bên cạnh những lợi ích mang lại, AI cũng đặt ra nhiều vấn đề pháp lý liên quan đến trách nhiệm khi xảy ra sai sót, bảo vệ dữ liệu cá nhân, minh bạch thuật toán và bảo đảm quyền lợi của khách hàng trong giao dịch điện tử. Thực tế cho thấy pháp luật Việt Nam đã bước đầu có các quy định liên quan đến bảo hiểm số, giao dịch điện tử và bảo vệ dữ liệu cá nhân, nhưng vẫn chưa có khung pháp lý chuyên biệt điều chỉnh AI trong lĩnh vực bảo hiểm du lịch. Vì vậy, việc hoàn thiện pháp luật theo hướng tăng cường kiểm soát rủi ro AI, bảo vệ dữ liệu cá nhân, bảo đảm tính minh bạch của thuật toán và nâng cao cơ chế giám sát là yêu cầu cần thiết. Đồng thời, cần xây dựng môi trường pháp lý phù hợp để vừa khuyến khích đổi mới công nghệ, vừa bảo đảm an toàn pháp lý và quyền lợi của người tham gia bảo hiểm trong kỷ nguyên số.

Tài liệu tham khảo

1. Bohnert, A., Fritzsche, A., & Gregor, S. (2019). Digital agendas in the insurance industry: The importance of comprehensive approaches. *Geneva Papers on Risk and Insurance - Issues and Practice*, 44(1), 1-19.
2. Chính phủ (2025). *Nghị định số 356/2025/NĐ-CP Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân*.
3. Chui, M., Manyika, J., & Miremadi, M. (2016). Where machines could replace humans - and where they can't (yet). *McKinsey Quarterly*.
4. Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). Artificial Intelligence for the Real World. *Harvard Business Review*, 96(1), 108-116.
5. European Union (2016). *General Data Protection Regulation*.
6. Floridi, L., Cowls, J., Beltrametti, M., et al. (2018). AI4People - An Ethical Framework for a Good AI Society: Opportunities, Risks, Principles, and Recommendations. *Minds and Machines*, 28(4), 689-707.
7. Quốc hội (2018). *Luật An ninh mạng số 24/2018/QH14*.
8. Quốc hội (2022). *Luật Kinh doanh Bảo hiểm số 08/2022/QH15*.
9. Quốc hội (2023). *Luật Giao dịch Điện tử số 20/2023/QH15*.

10. Quốc hội (2025). *Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15*.
11. Russell, S., & Norvig, P. (2021). *Artificial Intelligence: A Modern Approach*. Pearson Education.
12. Thủ tướng Chính phủ (2021). *Quyết định số 127/QĐ-TTg Ban hành Chiến lược quốc gia về nghiên cứu, phát triển và ứng dụng Trí tuệ nhân tạo đến năm 2030*.
13. UNCITRAL (1996). *UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce*.

Ngày nhận bài: 2/4/2026; Ngày hoàn thiện biên tập: 28/5/2026; Ngày duyệt đăng: 2/6/2026

Đường dẫn bài viết: <https://nghiencuu.tapchikinhdothi.vn/tri-tue-nhan-tao-va-nhung-van-de-phap-ly-dat-ra-doi-voi-linh-vuc-bao-hiem-du-lich-trong-thoi-dai-ky-nguyen-so-158095.html>