



**BÁO CÁO BẢO HIỂM NHÚNG**

**NGÀNH BẤT ĐỘNG SẢN: VIỆT NAM**

/ The Embedded Insurance Property Report: Vietnam

Thông tin chuyên sâu và xu hướng tổng hợp từ hơn **500** chủ sở hữu nhà, chủ nhà và người thuê nhà trên toàn thế giới

/ Insights and trends from over **500** Homeowners, Landlords, and Renters



# TABLE OF CONTENTS

Báo cáo bảo hiểm nhúng ngành bất động sản: Việt Nam ..... **01**

The embedded insurance property report: Vietnam ..... **14**

# ĐỐI TƯỢNG THAM GIA KHẢO SÁT

Trong báo cáo này, chúng tôi đề cập đến các nhóm khảo sát sau



## Chủ sở hữu nhà

Những người sở hữu bất động sản và hiện đang sống trong bất động sản đó



## Chủ nhà

Những người sở hữu một hoặc nhiều bất động sản đầu tư



## Người thuê

Những người hiện đang cho thuê bất động sản



## Chủ nhà cho thuê ngắn hạn

Những người hiện đang cho thuê ngắn hạn

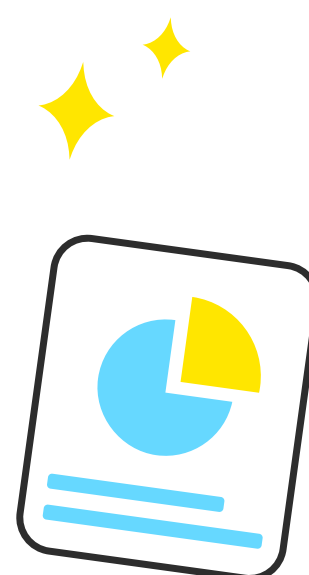
# NỘI DUNG KHẢO SÁT

Cuộc khảo sát tập trung vào người tiêu dùng về trải nghiệm yêu cầu bồi thường thiệt hại và ưu đãi cho bảo hiểm nhúng trong ngành bất động sản

Được thực hiện bởi đơn vị đi đầu trong lĩnh vực bảo hiểm nhúng Cover Genius và công ty nghiên cứu, báo cáo nghiên cứu mức độ quan tâm của người tiêu dùng đối với mô hình phân phối bảo hiểm mới, qua đó các nhà môi giới, ngân hàng, người cho vay, nhà môi giới thế chấp, bên đăng tin cho thuê ngắn hạn và các công ty công nghệ bất động sản cung cấp bảo hiểm trong quá trình đăng ký mua hoặc thuê bất động sản.

Báo cáo dựa trên một cuộc khảo sát điều tra dân số được thực hiện vào tháng 9 đến tháng 10 năm 2022 với hơn 500 người thuê nhà, chủ nhà và chủ sở hữu nhà tại Mỹ, thuộc chuỗi khảo sát toàn cầu bao gồm các quốc gia Mỹ, Argentina, Úc, Brazil, Canada, Pháp, Đức, Ấn Độ, Indonesia, Ý, Mexico, Singapore, Hàn Quốc, Thái Lan, Anh và Việt Nam.

Nhóm khảo sát đã trả lời 30 câu hỏi liên quan đến loại bảo hiểm bất động sản đã mua, nguồn mua, kinh nghiệm yêu cầu bồi thường và trải nghiệm khi yêu cầu bồi thường. Các nghiên cứu chuyên sâu về từng quốc gia có thể được tìm đọc tại địa chỉ [covergenius.com/research](https://covergenius.com/research).



# 598

## NGƯỜI THAM GIA KHẢO SÁT

# TÓM TẮT DỰ ÁN

Nghiên cứu cho thấy phần lớn Người thuê nhà, Chủ nhà và Chủ sở hữu nhà đang yêu cầu trải nghiệm toàn diện tốt hơn khi thuê và mua bất động sản, bằng chứng là chỉ số Đo lường mức độ hài lòng của khách hàng (NPS) thấp trong toàn ngành. Khách hàng rất quan tâm đến bảo hiểm nhúng do sự tiện lợi mà công cụ này mang lại vì chúng giúp loại bỏ yêu cầu thực hiện “bước thứ hai” khi mua bảo hiểm. Đối với ngành bất động sản, mong muốn về sự tiện lợi này sẽ đồng nghĩa với sự cắt giảm nhu cầu sử dụng dịch vụ của các công ty bảo hiểm truyền thống.

Các phát hiện cho thấy rằng các chủ nhà cho thuê ngắn hạn không hứng thú với việc quản lý nhiều hợp đồng bảo hiểm. Thay vào đó, gần 100% trong số họ sẽ quan tâm đến việc mua bảo hiểm từ nhà cung cấp đăng tin cho thuê của họ, với lý do chính là tiện lợi. Các chủ nhà nhận thấy tiềm năng tiết kiệm tiền cho chính sách bảo hiểm của họ hoặc phí đăng tin cho thuê nhà do phạm vi bảo hiểm từ website đăng tin của họ được áp dụng trong những ngày cho thuê.

## Bảo hiểm ngành bất động - Thông tin chuyên sâu

THÔNG TIN CHUYÊN SÂU

01

Chủ sở hữu nhà, chủ nhà và người thuê nhà sẽ chuyển sang bảo hiểm nhúng trong tương lai **(+35%)** thay vì mua từ các công ty bảo hiểm truyền thống **(-14%)**.

THÔNG TIN CHUYÊN SÂU

02

Sự tiện lợi là lý do chính khiến chủ sở hữu nhà, chủ nhà và người thuê nhà ưa thích bảo hiểm nhúng hơn.

THÔNG TIN CHUYÊN SÂU

03

Trải nghiệm yêu cầu bồi thường trong bảo hiểm bất động sản còn thấp, với chỉ số đo lường sự hài lòng của khách hàng (NPS) trung bình là **+20** được đánh giá bởi các chủ sở hữu nhà, người thuê nhà và chủ nhà.

THÔNG TIN CHUYÊN SÂU

04

Những người đã yêu cầu bồi thường bảo hiểm gần đây sẵn sàng chuyển đổi nguồn mua cao hơn **2%** so với nhóm còn lại.

THÔNG TIN CHUYÊN SÂU

05

**64%** chủ sở hữu nhà, chủ nhà và người thuê nhà không được cung cấp bảo hiểm trong quá trình đăng ký của họ.

## Chủ nhà cho thuê ngắn hạn - Thông tin chuyên sâu

THÔNG TIN CHUYÊN SÂU

06

**99%** chủ nhà muốn các trang web niêm yết ngắn hạn cho họ (ví dụ: Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, vv...) để cung cấp sự bảo vệ cho chủ nhà bên cạnh việc bảo hộ cho gia chủ khi đi kèm với mọi đặt phòng

THÔNG TIN CHUYÊN SÂU

07

Sự tiện lợi là một trong những lý do chính khiến chủ nhà quan tâm đến việc mua bảo hiểm cho chủ nhà hoặc bảo hiểm cho ngôi nhà từ trang web đăng tin cho thuê ưa thích của họ.

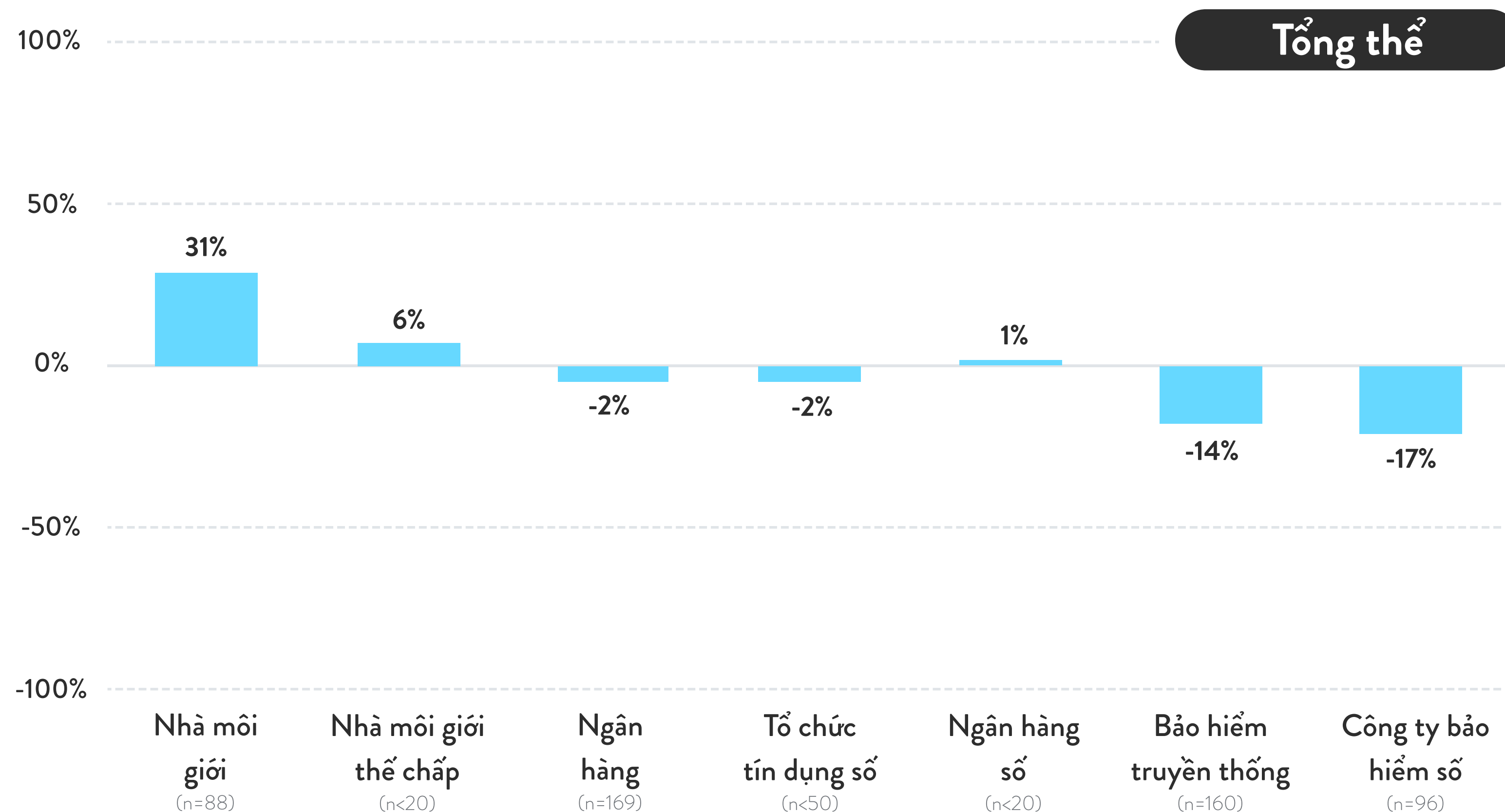
# 01

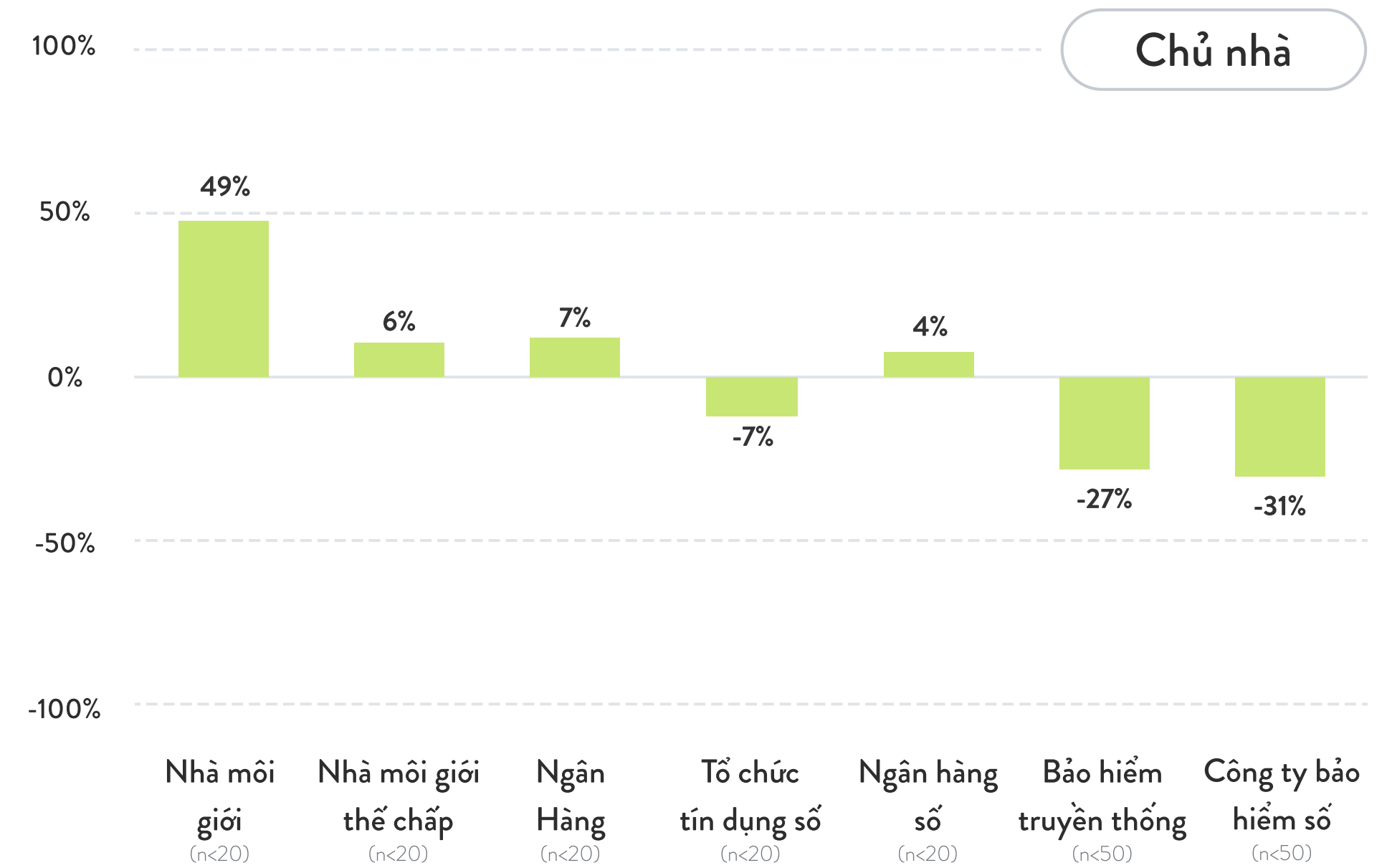
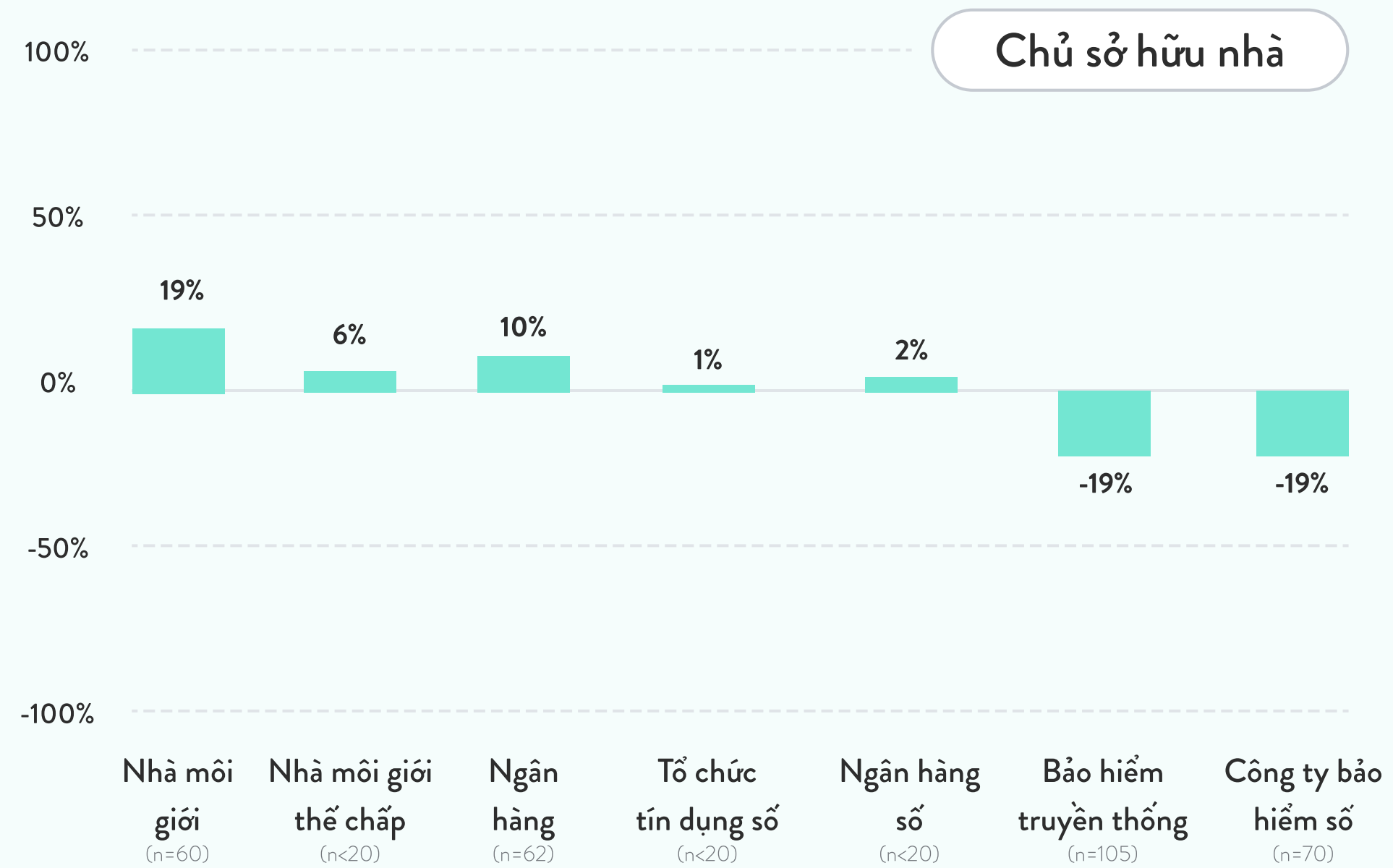
## THÔNG TIN CHUYÊN SÂU

Chủ sở hữu nhà, chủ nhà và người thuê nhà sẽ chuyển sang bảo hiểm nhúng\* trong tương lai (+35%) thay vì mua từ các công ty bảo hiểm truyền thống (-14%)

\* Các nguồn bảo hiểm nhúng bao gồm môi giới (31%), môi giới thể chấp (6%), và ngân hàng (-2%)

“ Bạn muốn nhận bảo hiểm bất động sản như thế nào trong tương lai? ”

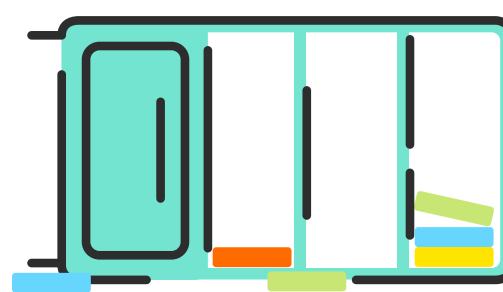
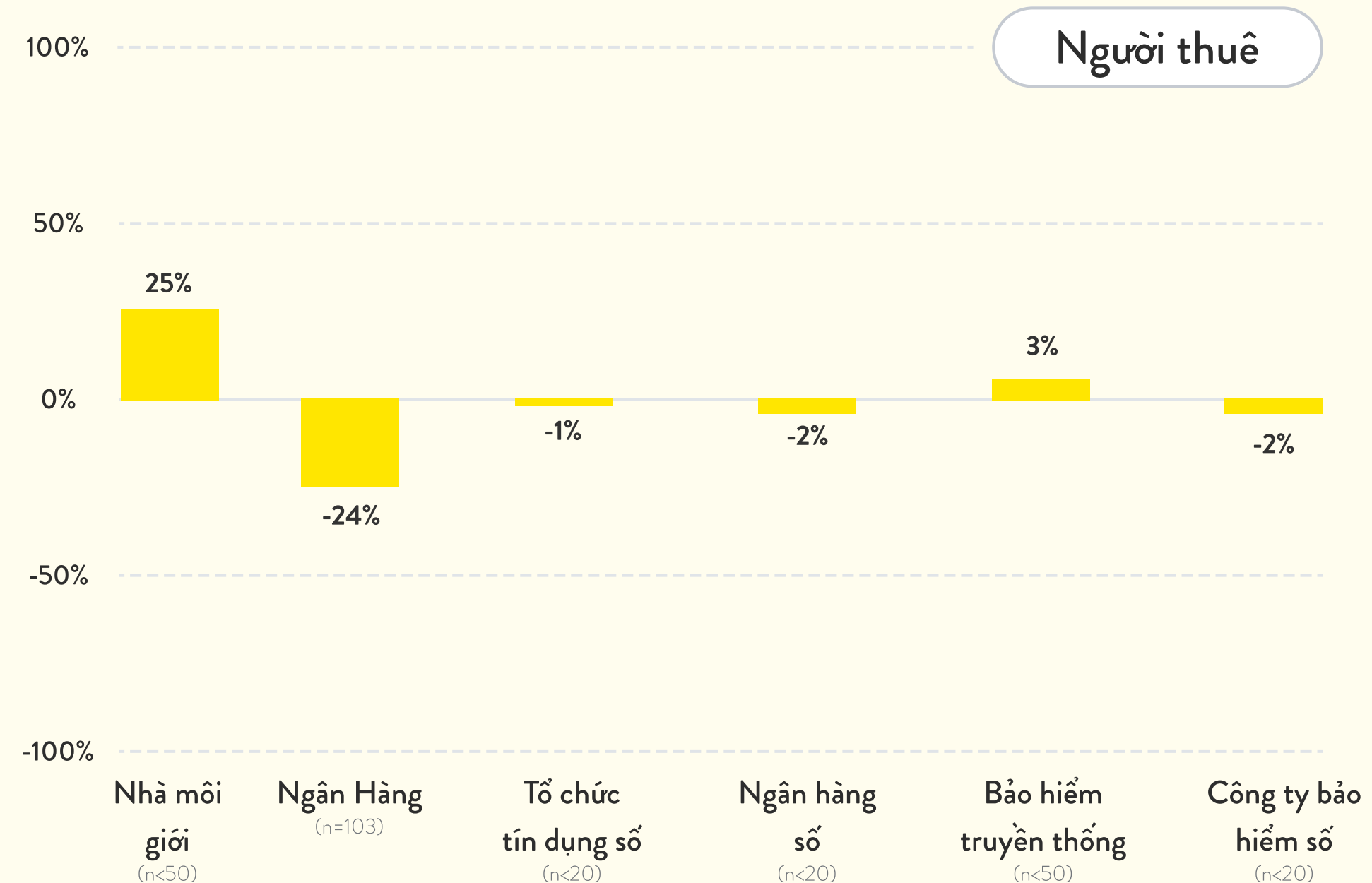




## THÔNG TIN CHUYÊN SÂU 01



Phần lớn khách hàng “rất có ý định” chuyển sang bảo hiểm nhúng trong tương lai, thay vì mua từ các công ty bảo hiểm truyền thống



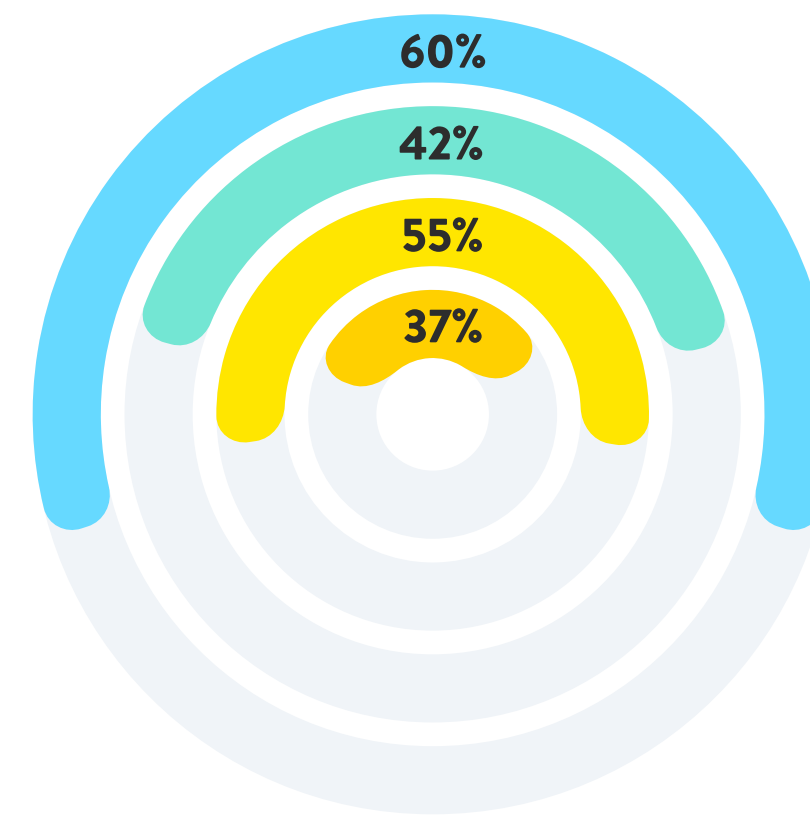
# 02



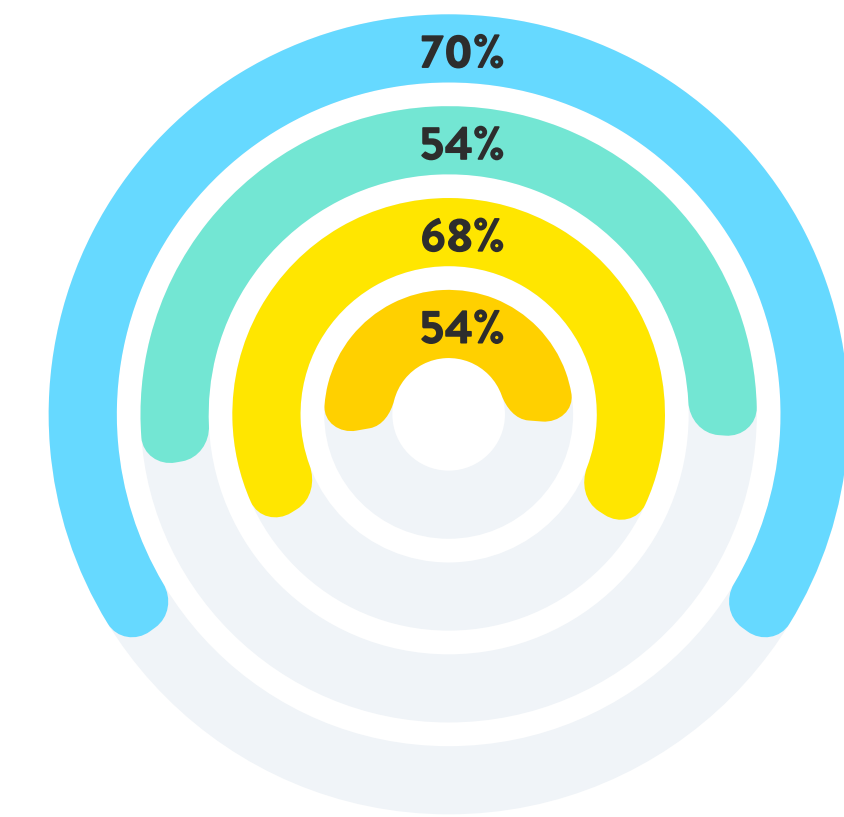
## THÔNG TIN CHUYÊN SÂU

Sự tiện lợi là lý do chính khiến chủ sở hữu nhà, chủ nhà và người thuê nhà ưa thích bảo hiểm nhúng hơn

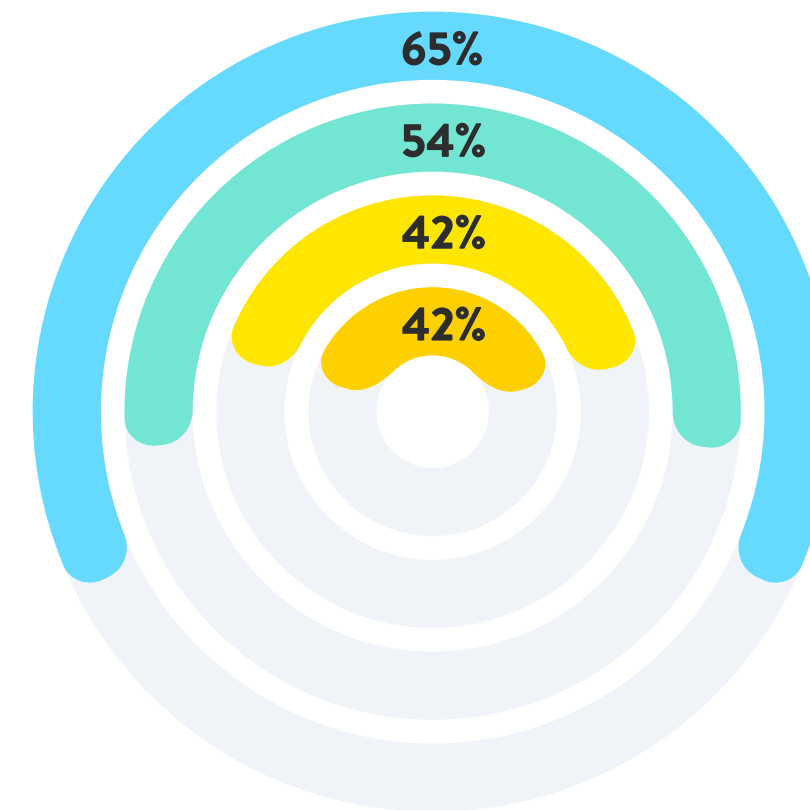
“ Tại sao bạn thích nguồn này? Chọn tất cả các tùy chọn phù hợp ”



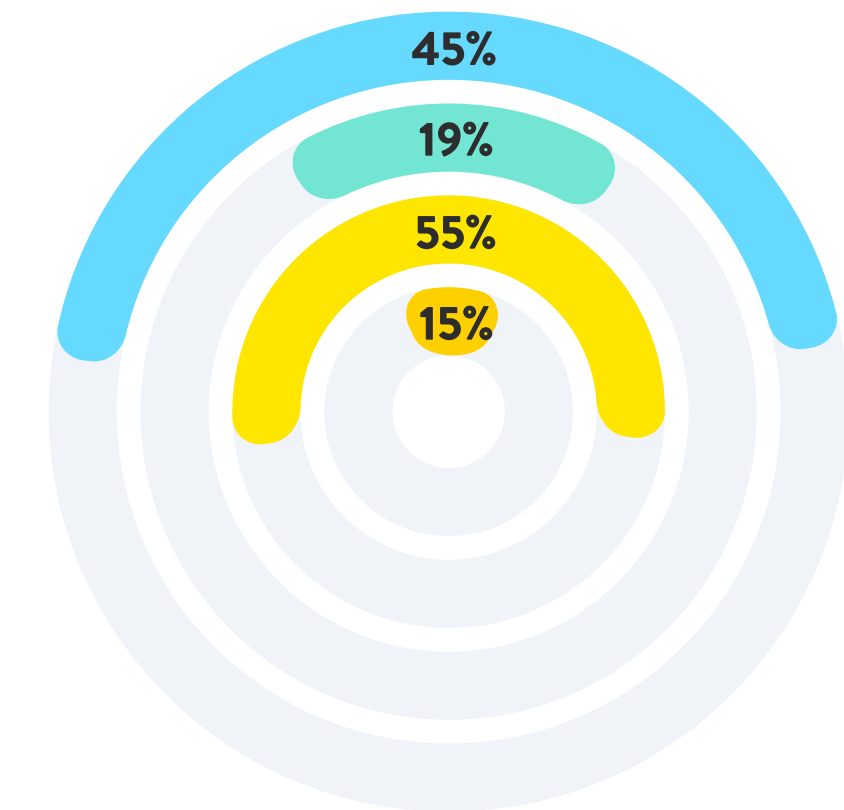
Tổng thể



Chủ sở hữu nhà



Chủ nhà



Người thuê

● Sự tiện lợi      ● Sự tin tưởng      ● Giá      ● Bảo hiểm cá nhân hoá



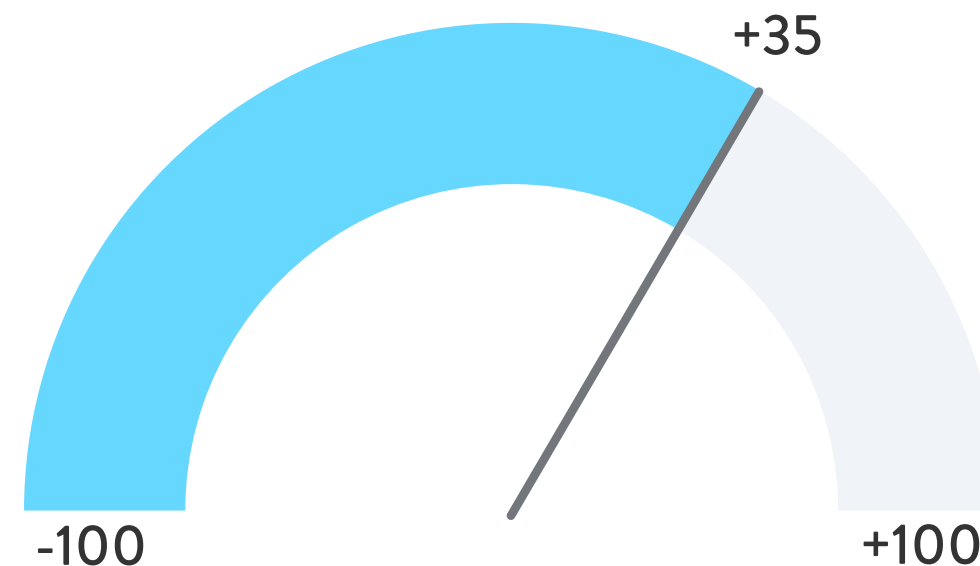
# 03A



## THÔNG TIN CHUYÊN SÂU

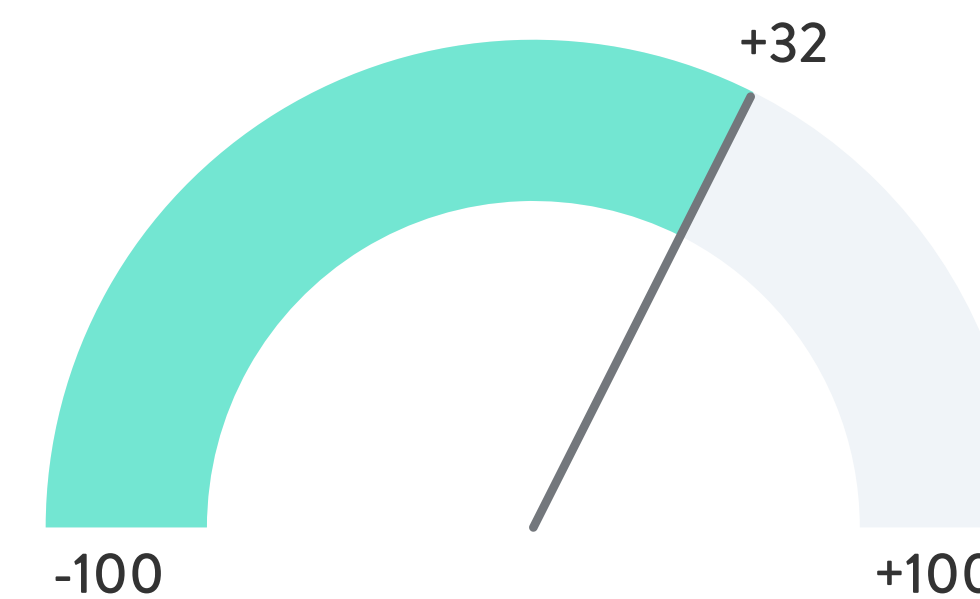
Trải nghiệm yêu cầu bồi thường trong bảo hiểm bất động sản còn thấp, với chỉ số đo lường sự hài lòng của khách hàng (NPS) trung bình là +20 được đánh giá bởi các chủ sở hữu nhà, người thuê nhà và chủ nhà

“Trên thang điểm từ 1 đến 10, trong đó 1 là trải nghiệm kém và 10 là trải nghiệm tuyệt vời, bạn đánh giá như thế nào về quy trình yêu cầu bồi thường?”



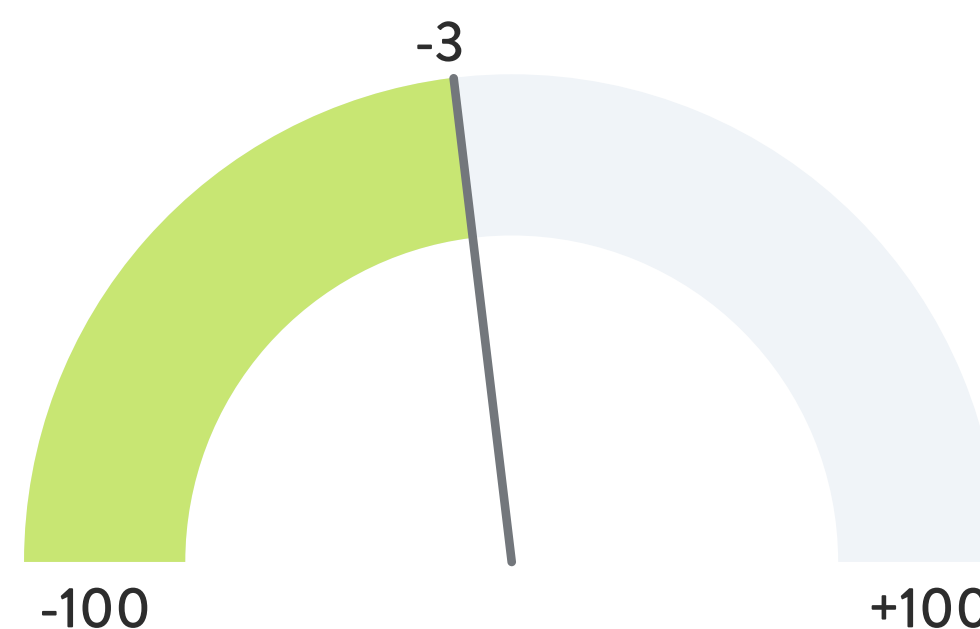
(n=261)

Chủ sở hữu nhà



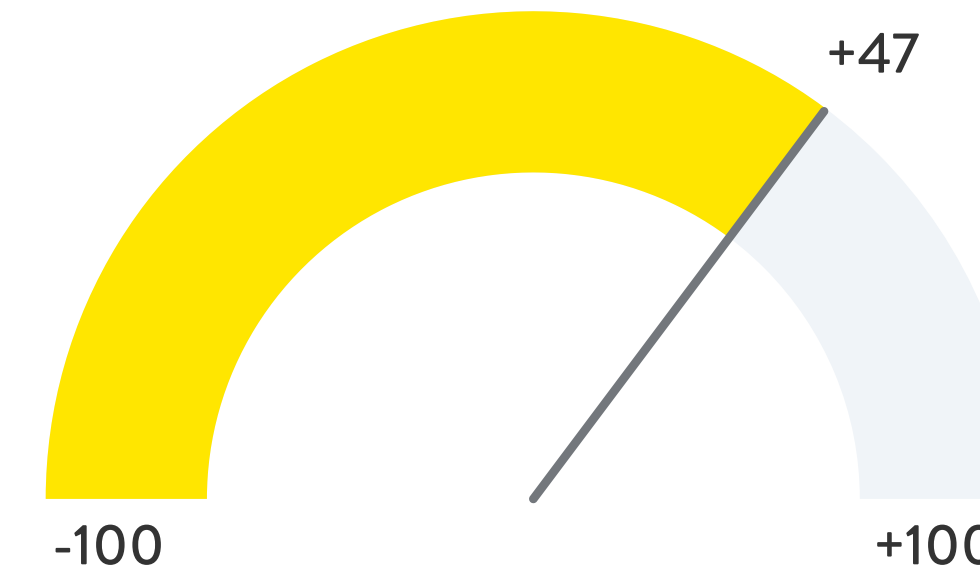
(n=57)

Chủ nhà



(n=181)

Người thuê



(n=60)

Chủ nhà cho thuê ngắn hạn

● NPS - Chủ sở hữu nhà    ● NPS - Chủ nhà    ● NPS - Người thuê    ● NPS - Chủ nhà cho thuê ngắn hạn

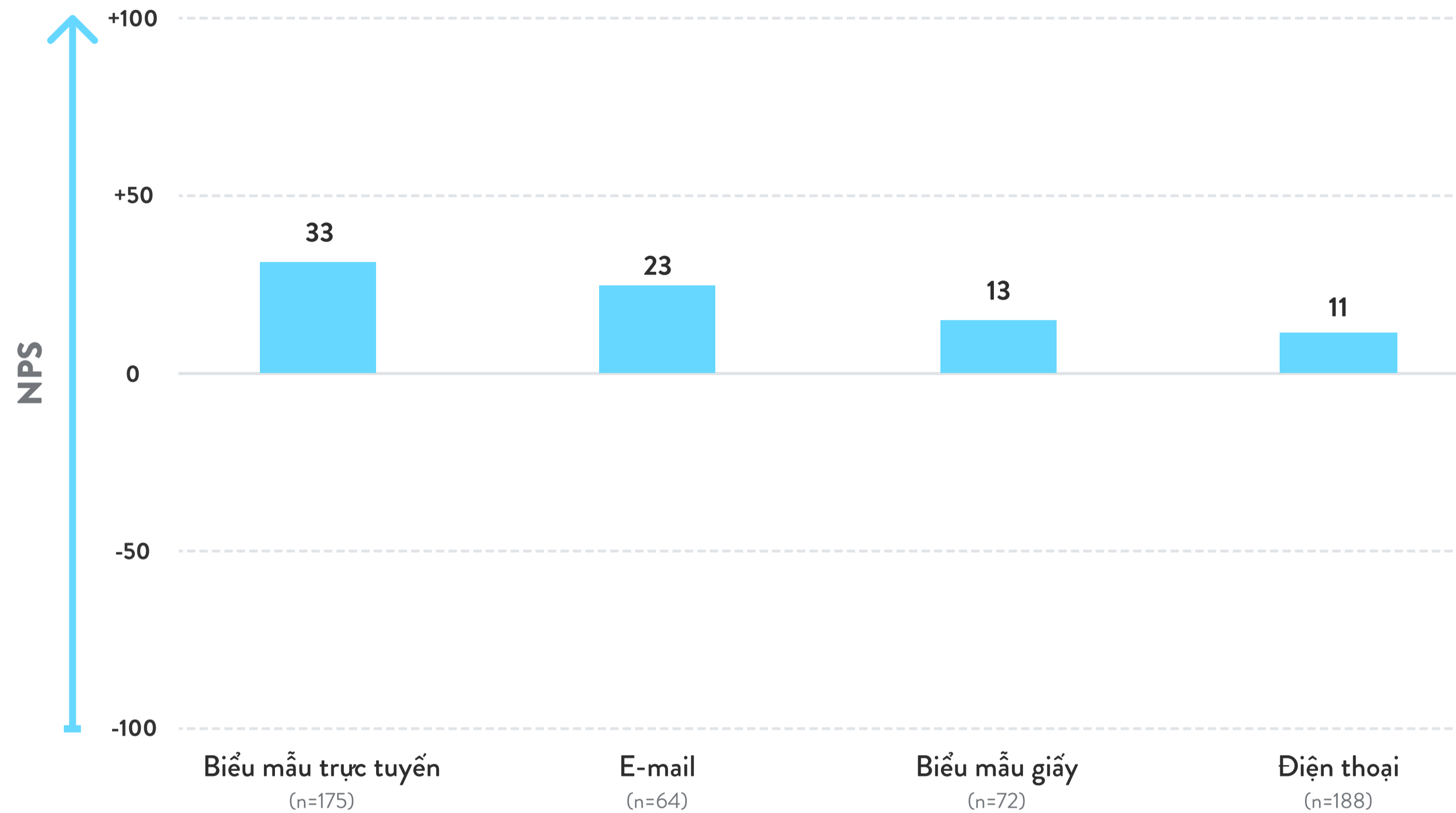
# 03<sub>B</sub>



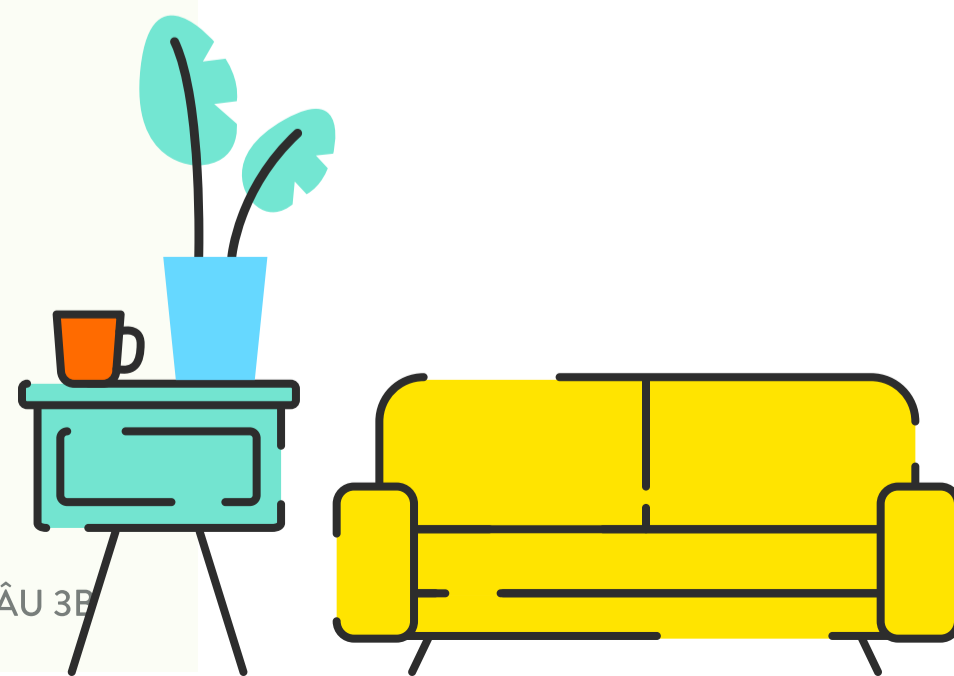
## THÔNG TIN CHUYÊN SÂU

Trải nghiệm yêu cầu bồi thường qua biểu mẫu giấy hoặc điện thoại được xếp là tệ nhất

“Trên thang điểm từ 1 đến 10, trong đó 1 là trải nghiệm kém và 10 là trải nghiệm tuyệt vời, bạn đánh giá như thế nào về quy trình yêu cầu bồi thường?”



● NPS

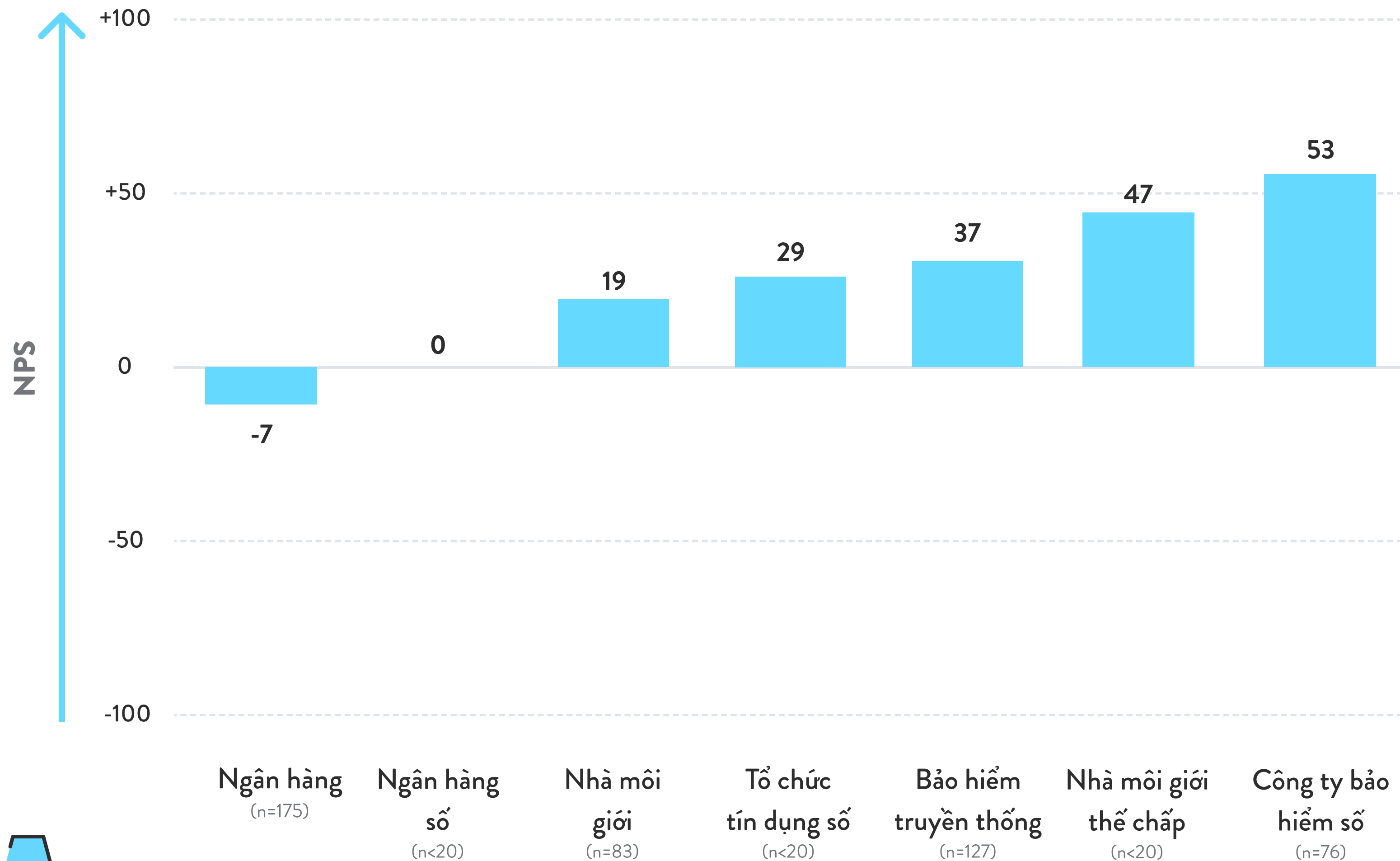


# 03c

## THÔNG TIN CHUYÊN SÂU

Chỉ số đo lường sự hài lòng của khách hàng (NPS) thấp bất kể khách hàng mua bảo hiểm ở đâu

“Trên thang điểm từ 1 đến 10, trong đó 1 là trải nghiệm kém và 10 là trải nghiệm tuyệt vời, bạn đánh giá như thế nào về quy trình yêu cầu bồi thường?”



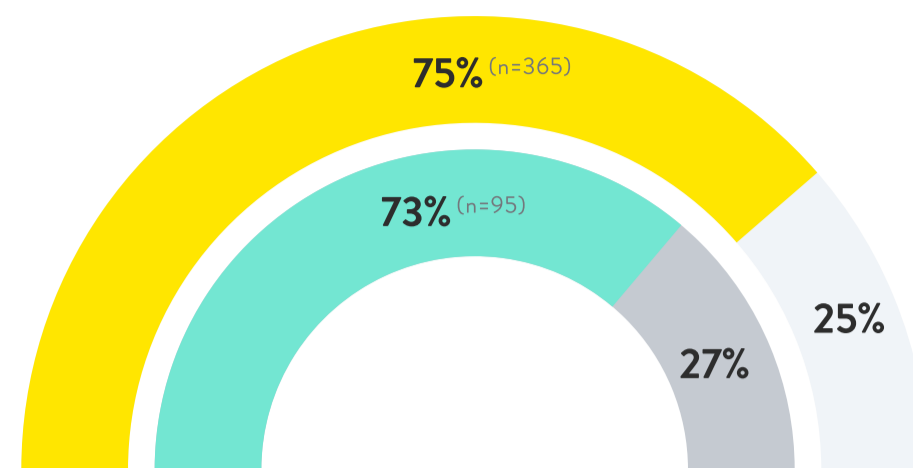
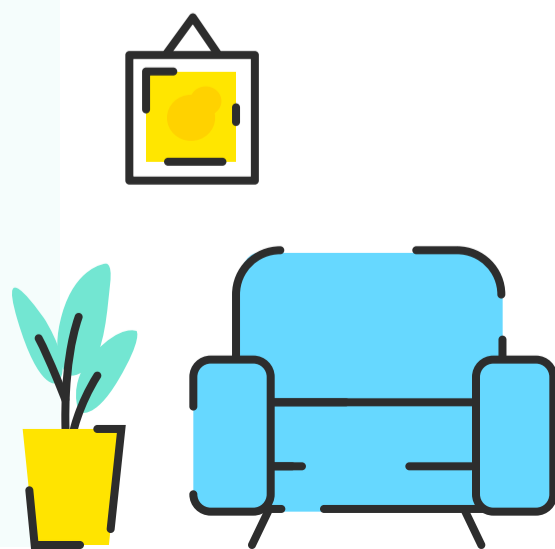
# 04



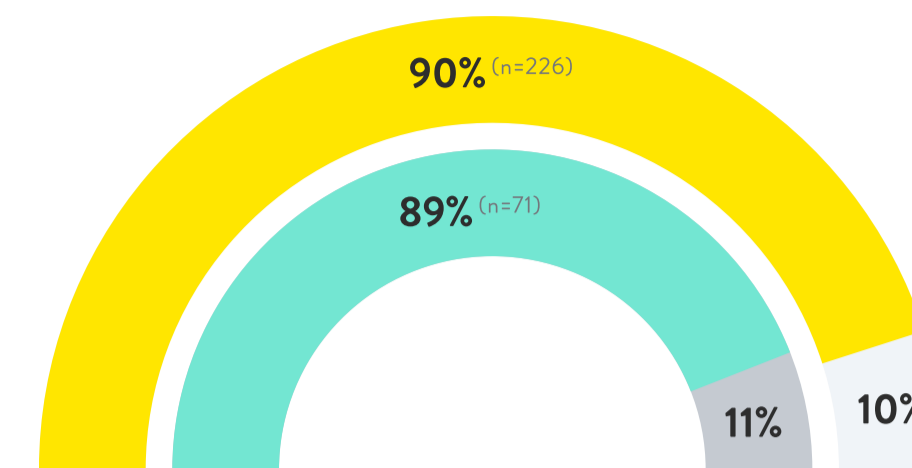
## THÔNG TIN CHUYÊN SÂU

Những người đã yêu cầu bồi thường bảo hiểm gần đây có khả năng chuyển đổi nguồn mua bảo hiểm cao hơn nhóm còn lại 2%

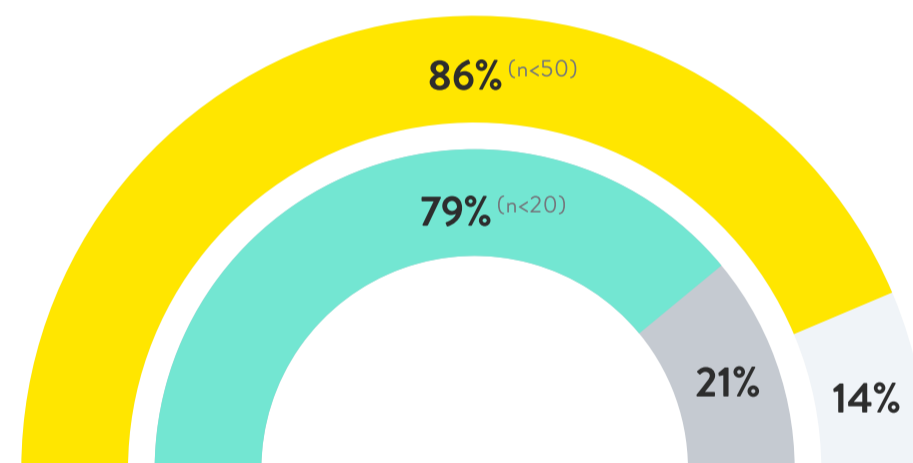
“ Bạn đã từng yêu cầu bồi thường chưa? ”



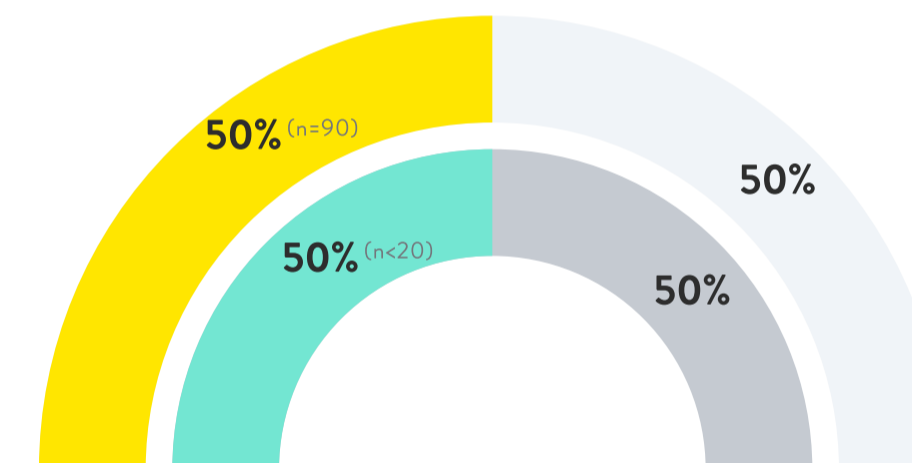
Tổng thể



Chủ sở hữu nhà



Chủ nhà



Người thuê

- Có, tôi đã yêu cầu bồi thường - sẵn lòng chuyển đổi
- Không, tôi chưa từng yêu cầu bồi thường - sẵn lòng chuyển đổi
- Có, tôi đã yêu cầu bồi thường - không sẵn lòng chuyển đổi
- Không, tôi chưa từng yêu cầu bồi thường - không sẵn lòng chuyển đổi

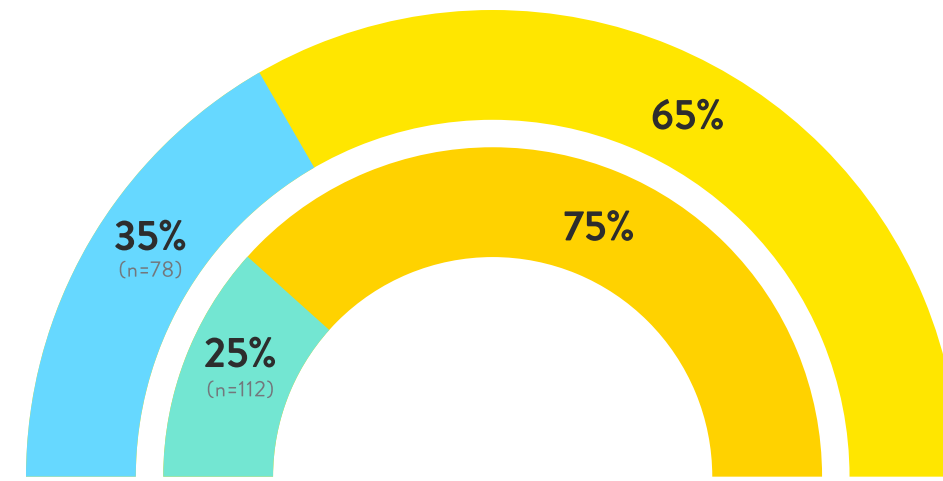
# 05



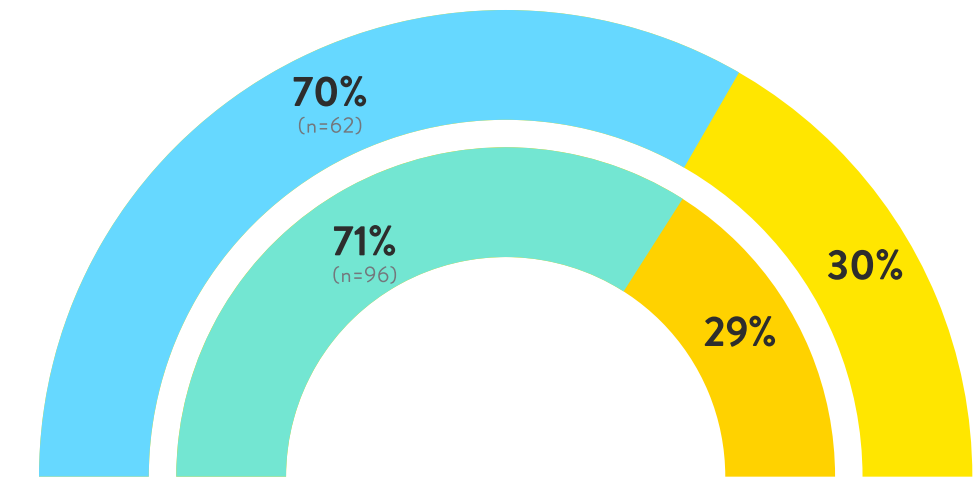
## THÔNG TIN CHUYÊN SÂU

64% chủ sở hữu nhà, chủ nhà và người thuê nhà không được cung cấp bảo hiểm trong quá trình đăng ký của họ

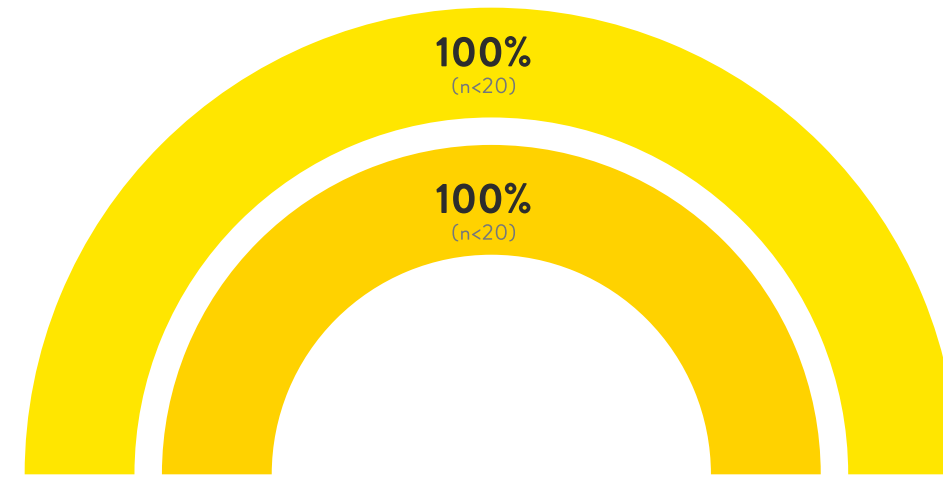
“ Bạn cho biết rằng bạn không nhận được bảo hiểm bất động sản từ các nguồn sau. Hãy cho biết lý do tại sao? ”



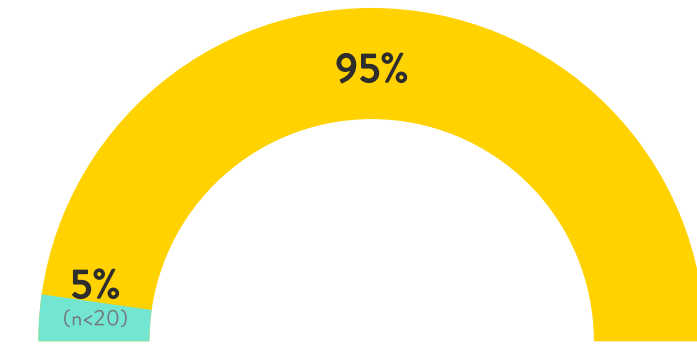
Tổng thể



Chủ sở hữu nhà



Chủ nhà



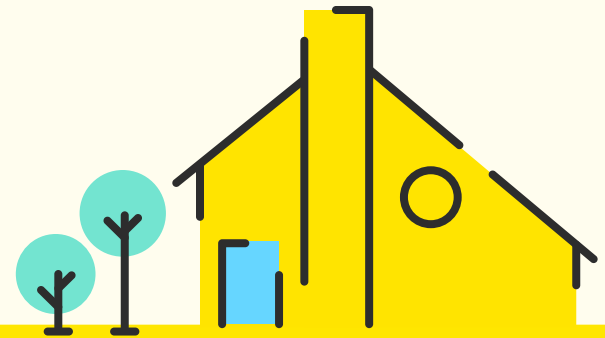
Người thuê

- Khách hàng được cung cấp bảo hiểm khi đăng ký khoản vay
- Khách hàng được cung cấp bảo hiểm trong quá trình đăng ký hợp đồng
- Khách hàng **không** được cung cấp bảo hiểm khi đăng ký khoản vay
- Khách hàng **không** được cung cấp bảo hiểm trong quá trình đăng ký hợp đồng

**CHỦ NHÀ CHO  
THUÊ NGẮN HẠN**



# 06

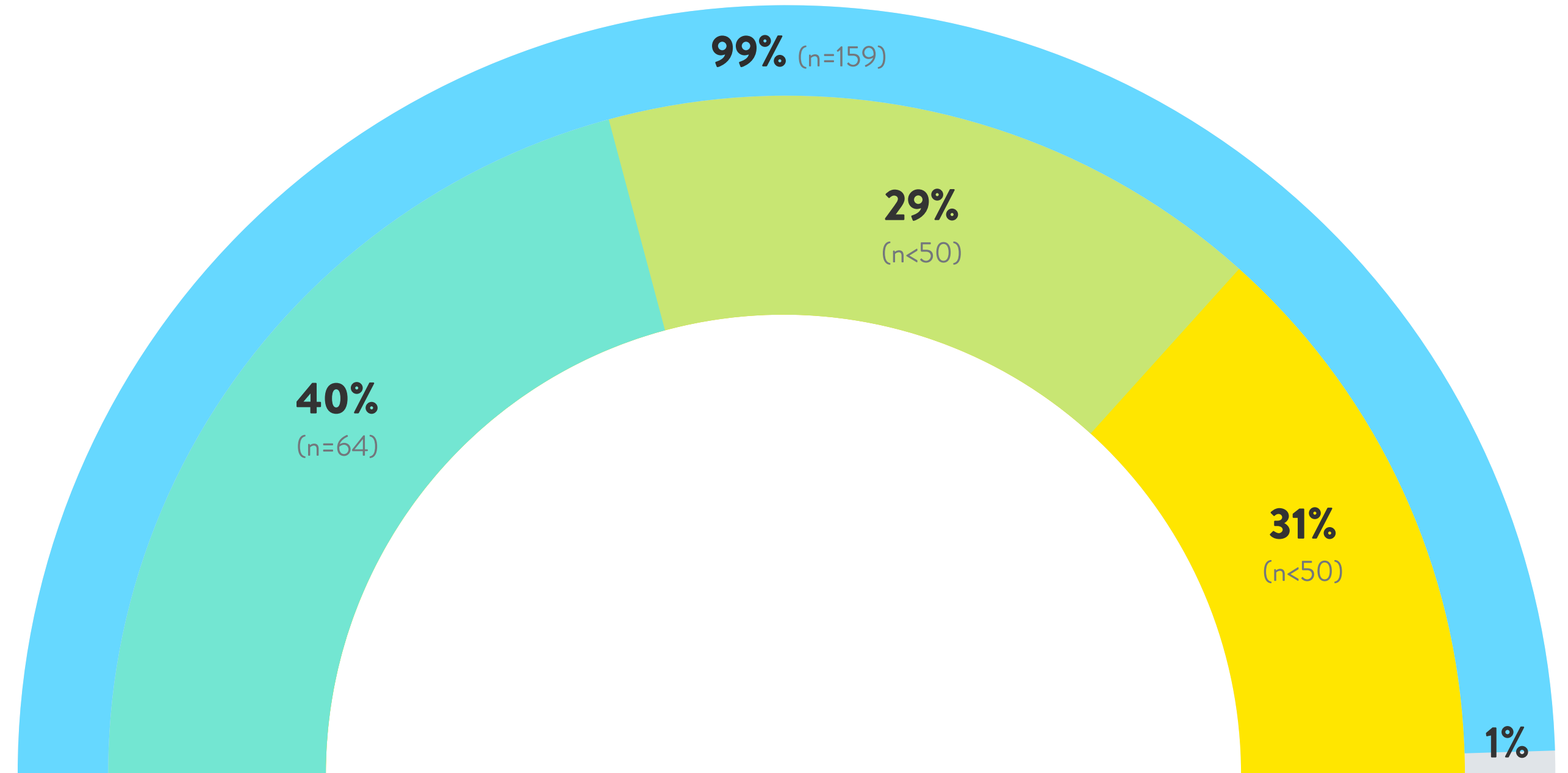


## THÔNG TIN CHUYÊN SÂU

99% chủ nhà muốn các trang web niêm yết ngắn hạn cho họ (ví dụ: Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, vv...) để cung cấp sự bảo vệ cho chủ nhà bên cạnh việc bảo hộ cho gia chủ khi đi kèm với mọi đặt phòng

Khi được hỏi tại sao lại muốn điều này, 29% chủ nhà muốn trả ít hơn cho trang web niêm yết cho thuê ngắn hạn của họ, trong khi 40% muốn trả ít hơn cho chính sách bảo hiểm cho gia chủ hoặc người cho thuê

“ Nếu bạn có thể nhận được bảo hiểm dành cho chủ nhà hoặc chủ sở nhà từ trang web đăng tin cho thuê ngắn hạn ưa thích của mình, bạn có quan tâm đến ưu đãi này không? ”



- Quan tâm đến việc mua bảo hiểm cho chủ nhà/bảo hiểm cho ngôi nhà
- Nhóm khảo sát thích mua bảo hiểm cho chủ nhà/bảo hiểm cho ngôi nhà với ưu đãi giảm giá
- Nhóm khảo sát thích mua bảo hiểm cho chủ nhà/bảo hiểm cho ngôi nhà với ưu đãi giảm phí đăng tin cho thuê
- Nhóm khảo sát có nhu cầu khác khi mua bảo hiểm cho chủ nhà/bảo hiểm cho ngôi nhà
- Không quan tâm đến việc mua bảo hiểm cho chủ nhà/bảo hiểm cho ngôi nhà

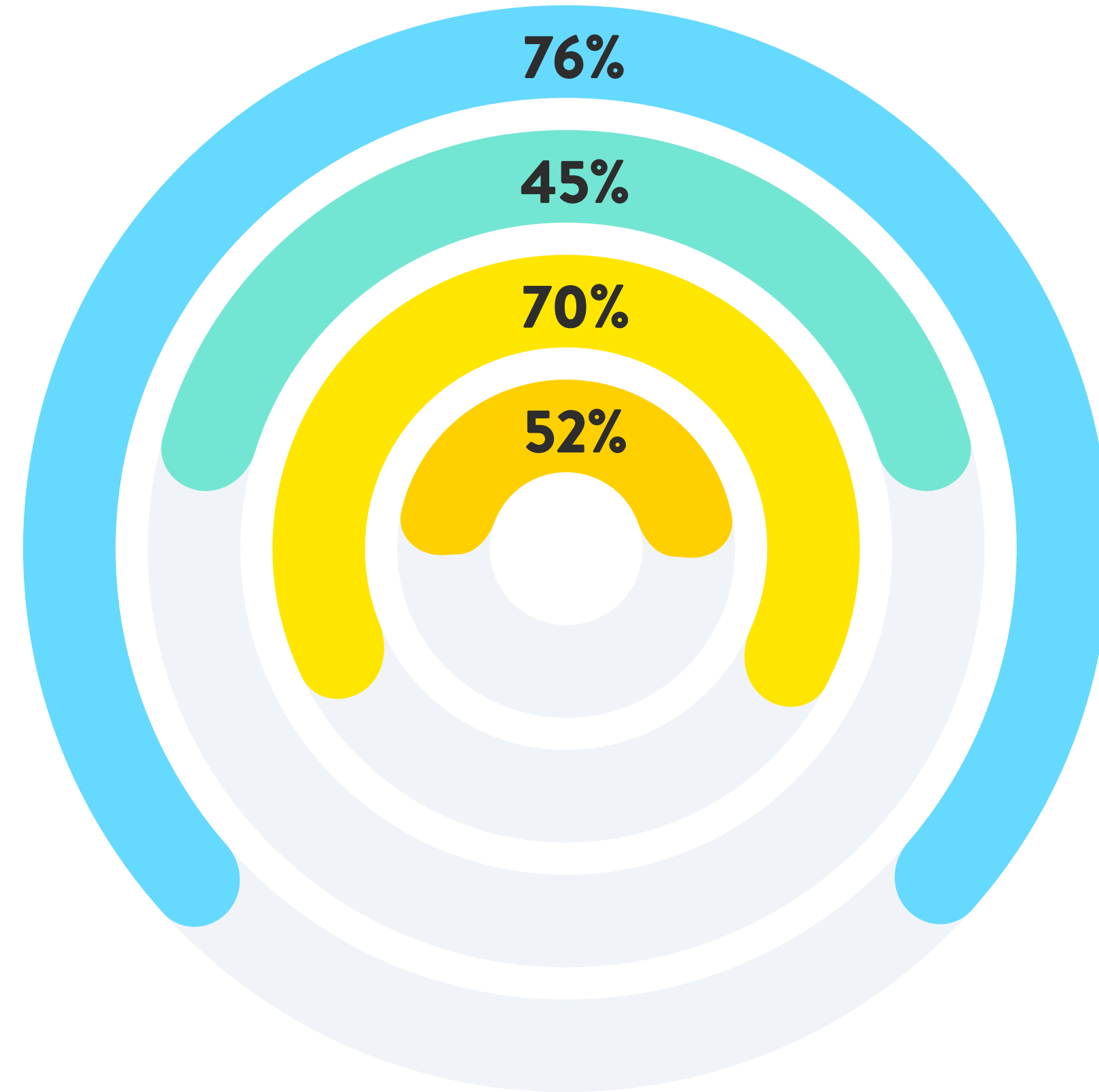
# 07



## THÔNG TIN CHUYÊN SÂU

Sự tiện lợi là một trong những lý do chính khiến chủ nhà quan tâm đến việc mua bảo hiểm cho chủ nhà hoặc bảo hiểm cho ngôi nhà từ trang web đăng tin cho thuê ưa thích của họ

“ Tại sao bạn lại muốn nhận các ưu đãi như vậy? Chọn tất cả các tùy chọn phù hợp ”



● Sự tiện lợi

● Sự tin tưởng

● Giá

● Bảo hiểm cá nhân hoá





# THE EMBEDDED INSURANCE PROPERTY REPORT: VIETNAM

---

Insights and trends from over **500**  
Homeowners, Landlords, and Renters



# WHO WE SURVEYED

In this report, we refer to the following respondent groups



## Homeowners

Those who own a property and currently live in the property



## Landlords

Those who own one or more investment properties



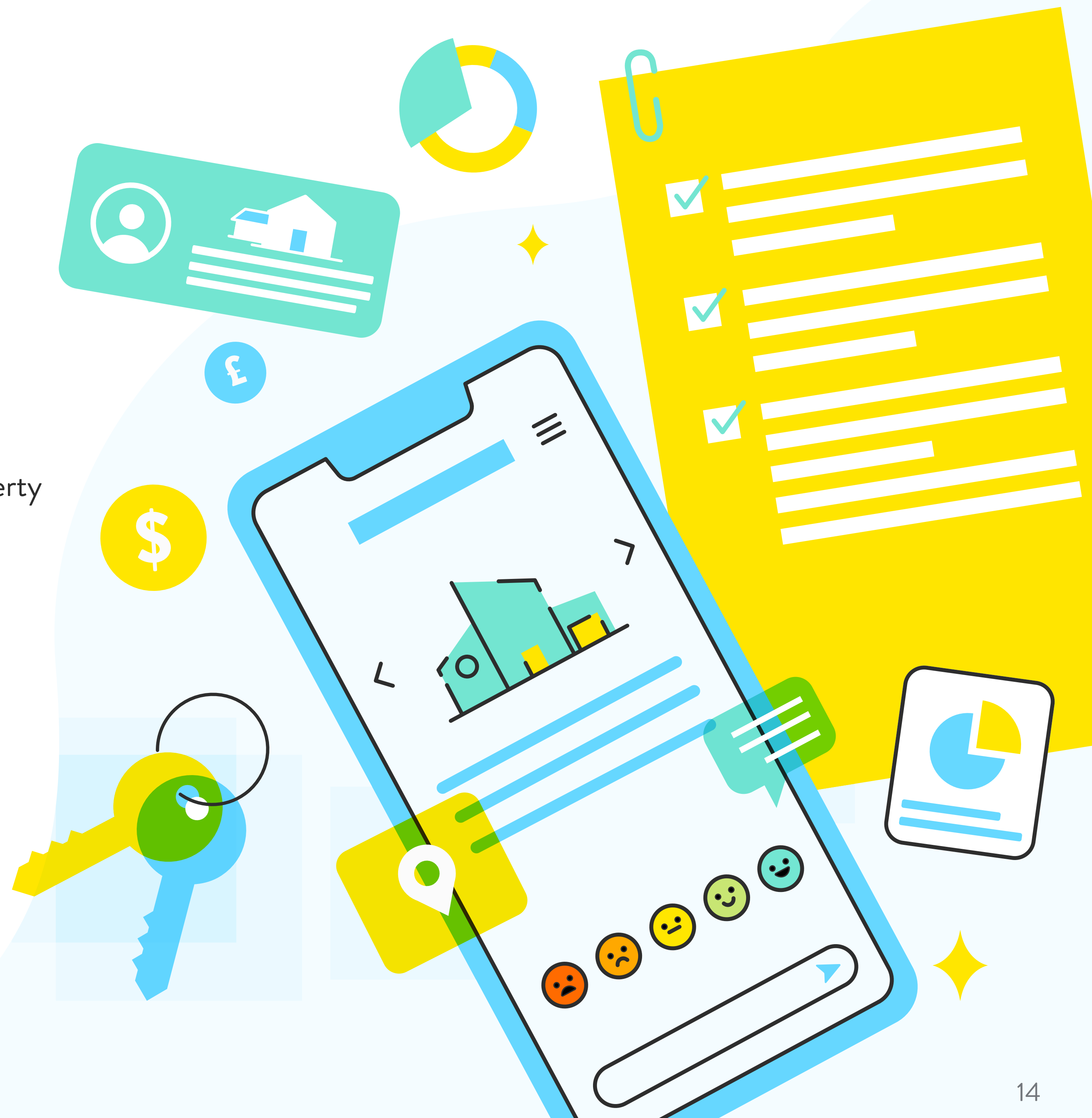
## Renters

Those who are currently leasing a property



## Hosts

Those who currently host guests for short-term stays



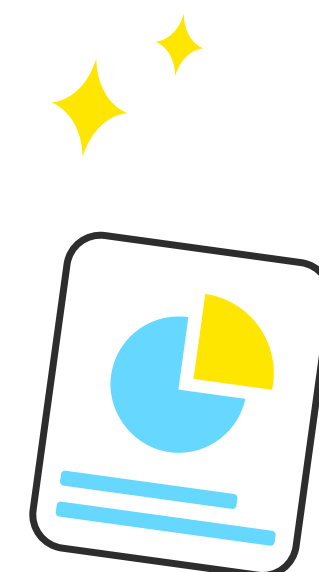
## WHAT YOU WILL FIND IN THIS REPORT

A consumer-focused survey on claims experiences and embedded offers for the property industry

This report, from Cover Genius, the insurtech for embedded insurance, and research firm Momentive.ai, examines consumer interest in a new model of insurance distribution where realtors, banks, lenders, mortgage brokers, short-term rental listing providers and other proptechs offer insurance during the application process for buying or renting their property.

The report is based on a survey conducted in September-October 2022 of 500 census-balanced Renters, Landlords and Homeowners in Vietnam. The report is part of a global series that includes Vietnam, Argentina, Australia, Brazil, Canada, France, Germany, India, Indonesia, Italy, Mexico, Singapore, South Korea, Thailand, UK and the US.

The respondents answered up to 30 questions about which type of property insurance they bought, their purchase source, whether they made a claim and the overall claim experience. In-depth country studies are also available at [covergenius.com/research](https://covergenius.com/research).



# 598

## CUSTOMERS SURVEYED

# EXECUTIVE SUMMARY

The research revealed a majority of Renters, Landlords and Homeowners are demanding a better end-to-end experience when renting and buying properties, as evidenced by low Net Promoter Scores (NPS) industry-wide. Customers are highly interested in embedded insurance due to the convenience it offers because it eliminates the need to take that “second step” when purchasing insurance. For the property industry, this desire for convenience will come at the cost of traditional insurers.

Findings show that short-term rental hosts are not interested in managing multiple insurance policies. Nearly 100% of them would instead be interested in purchasing insurance from their rental listing provider, with convenience as the key motivator. Hosts see the potential to save money on either their policy or short-term listing fees as the coverages included from their listing sites overlap with their own policies during rental days.

## Property Insurance - Insights

### INSIGHT 01

Homeowners, Landlords and Renters will switch to embedded insurance in the future **(+35%)** at the cost of traditional insurers **(-14%)**.

### INSIGHT 02

Convenience is the primary reason why Homeowners, Landlords and Renters prefer embedded insurance.

### INSIGHT 03

Claims experiences in property insurance are poor, with an average NPS of **+20** across Homeowners, Renters and Landlords.

### INSIGHT 04

Those who recently made a claim are willing to switch at a rate **2%** higher than those who have not recently made a claim.

### INSIGHT 05

**64%** of Homeowners, Landlords and Renters were not offered insurance during their application process.

## Short-Term Rental Hosts - Insights

### INSIGHT 06

**99%** of hosts want their short-term listing sites (e.g. Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, etc.) to offer Landlord protection in addition to the Host protection that’s included with every booking.

### INSIGHT 07

Convenience is the primary reason why Hosts would be interested in purchasing Landlord or Homeowners Insurance from their favored rental listing site.

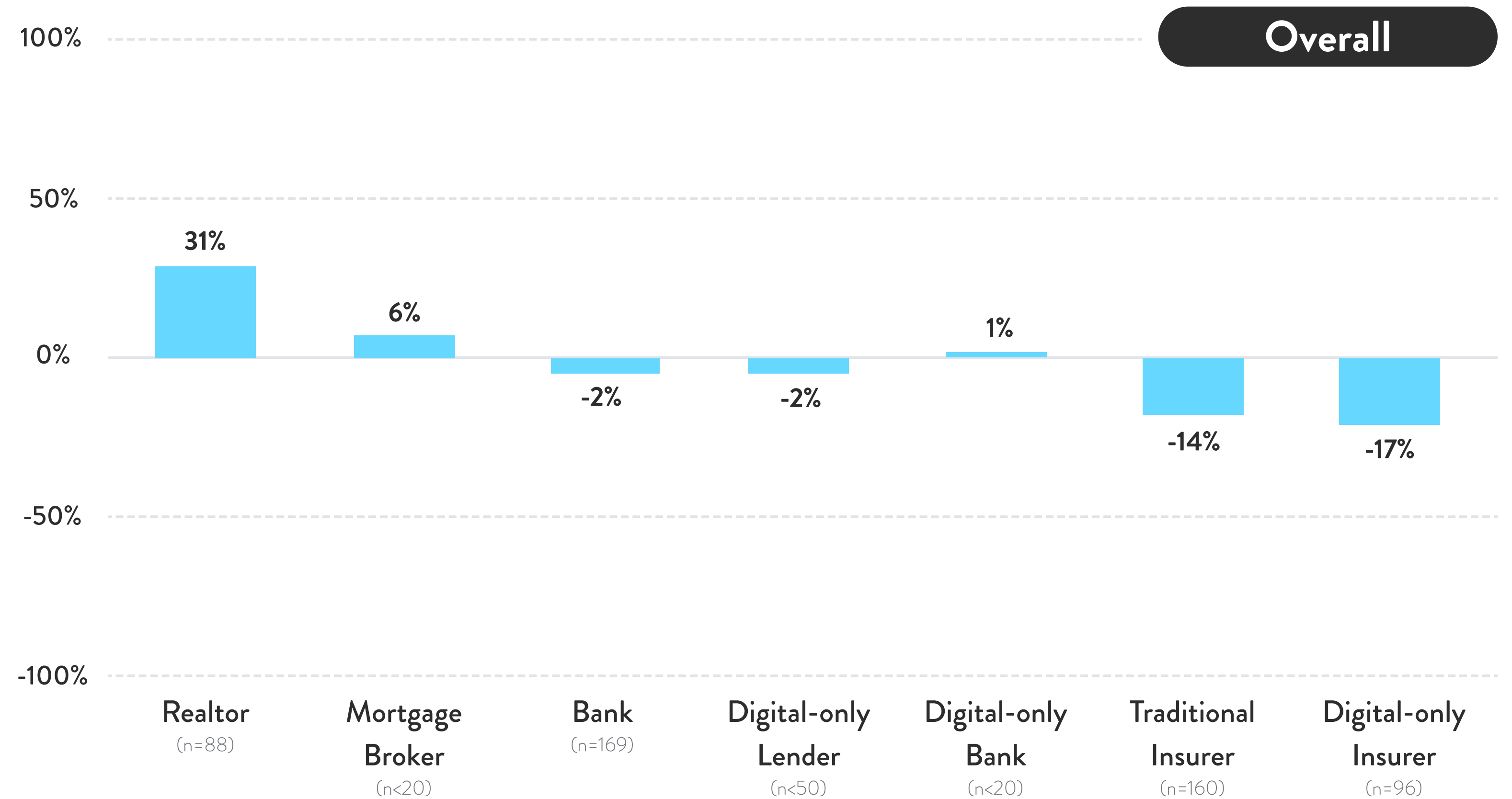
# 01

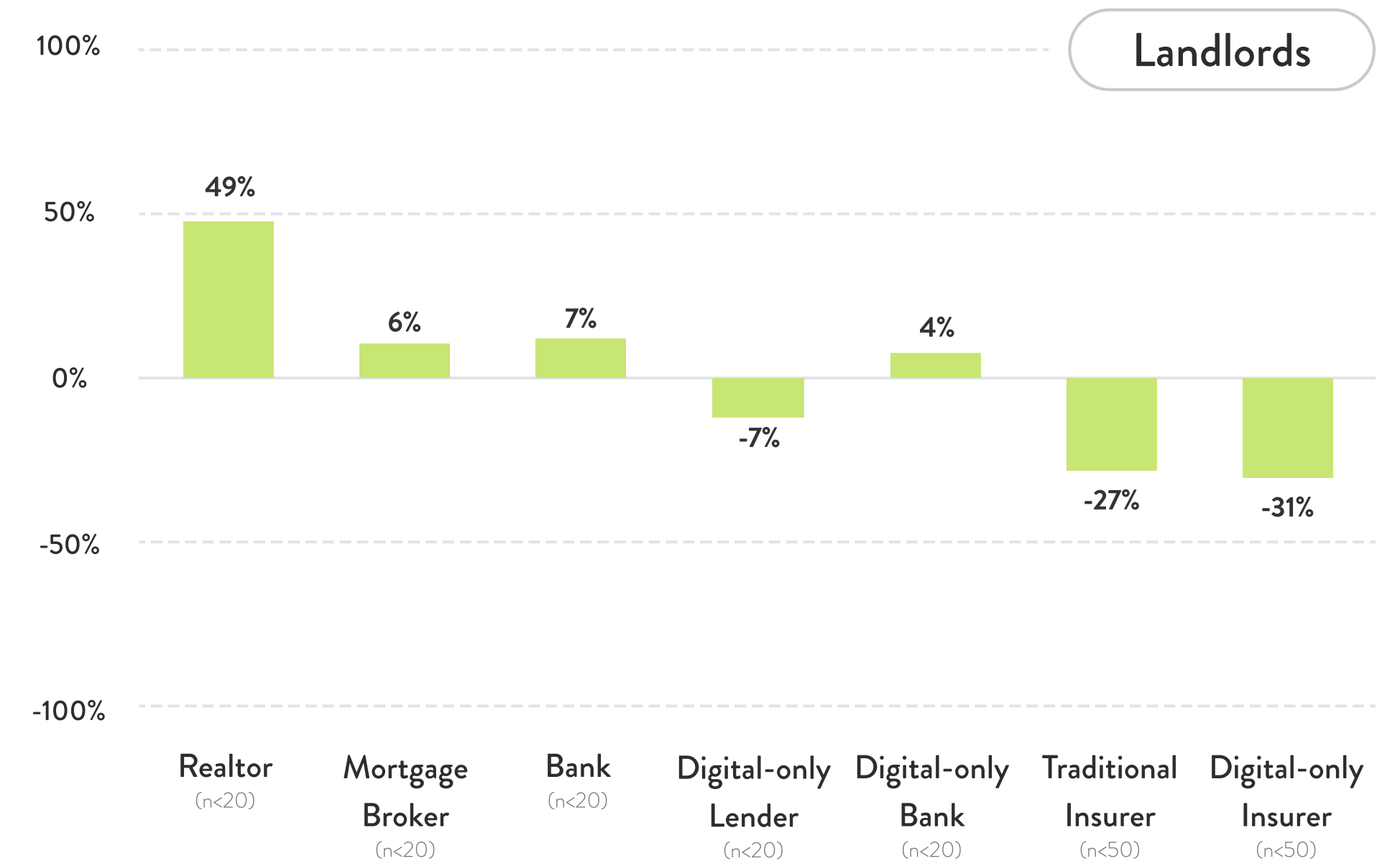
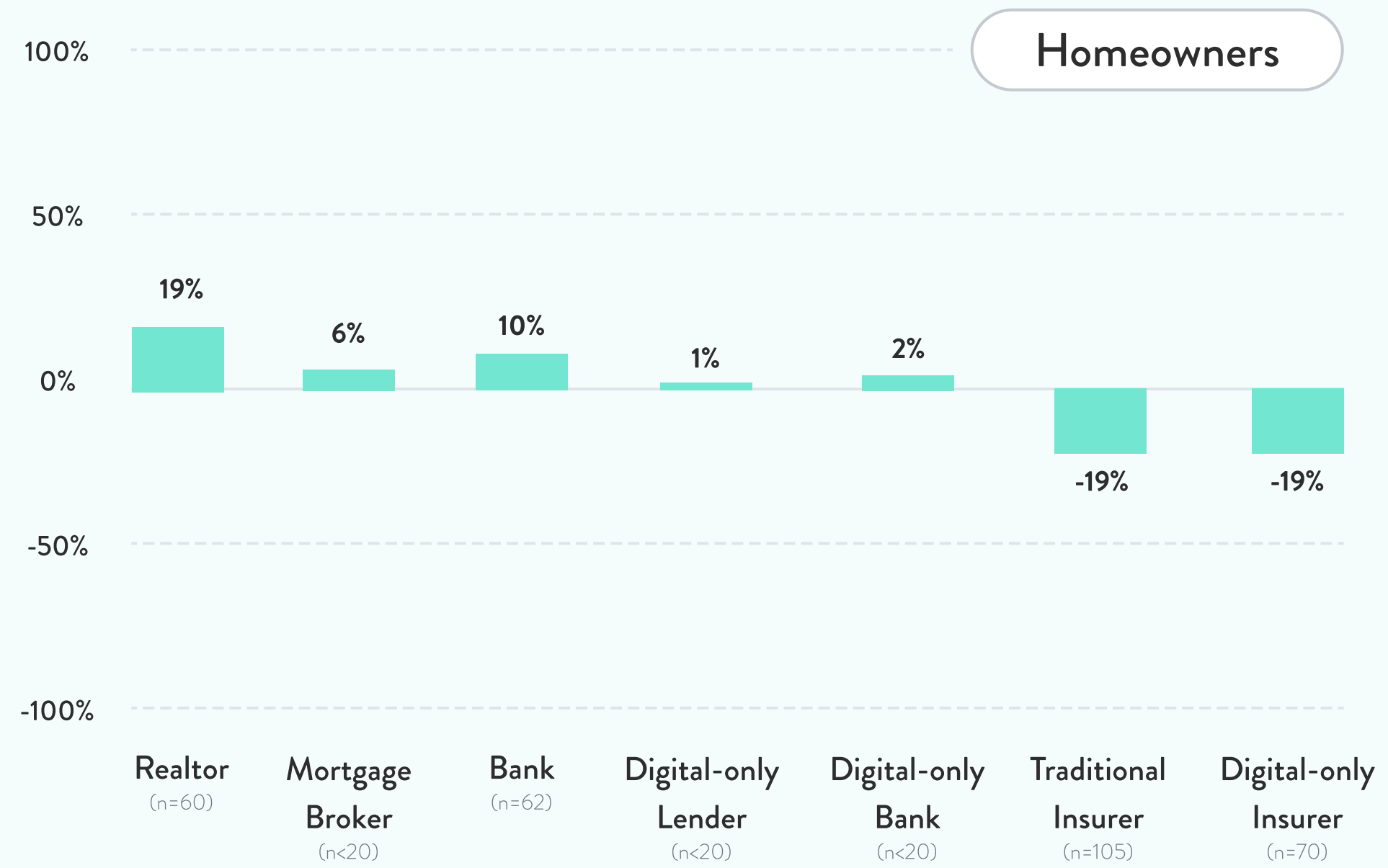
## INSIGHT

Homeowners, Landlords and Renters will switch to embedded insurance sources\* in the future (+35%) at the cost of traditional insurers (-14%)

\* Embedded insurance sources include realtors (31%), mortgage brokers (6%), and banks (-2%)

“ How would you prefer to get property insurance in the future? ”

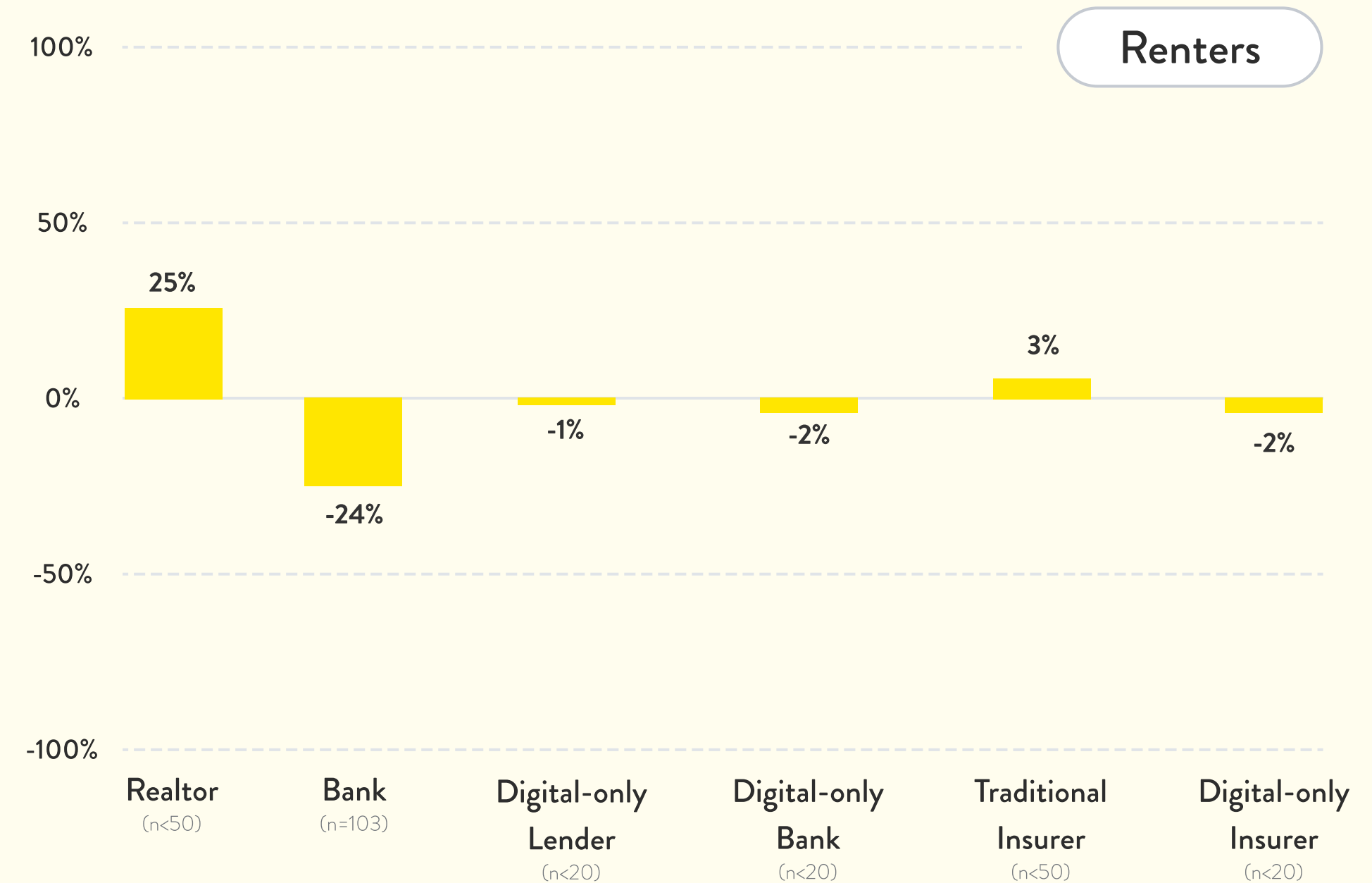




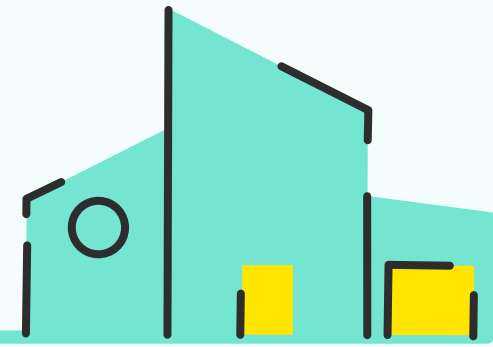
## INSIGHT 01



The majority of customers “highly intend” to switch to embedded sources for insurance in the future, at the cost of traditional insurers



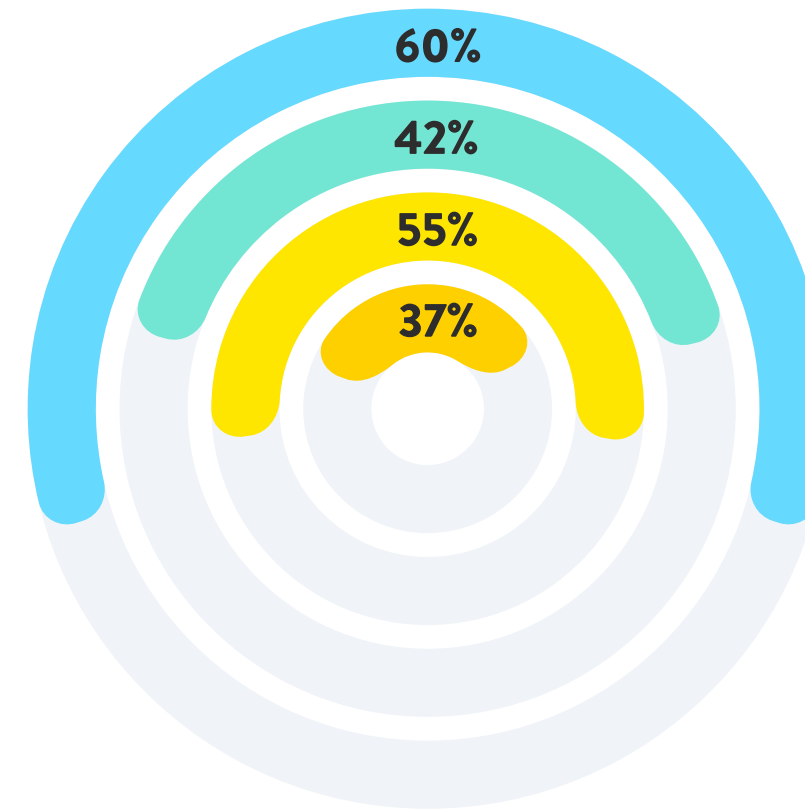
# 02



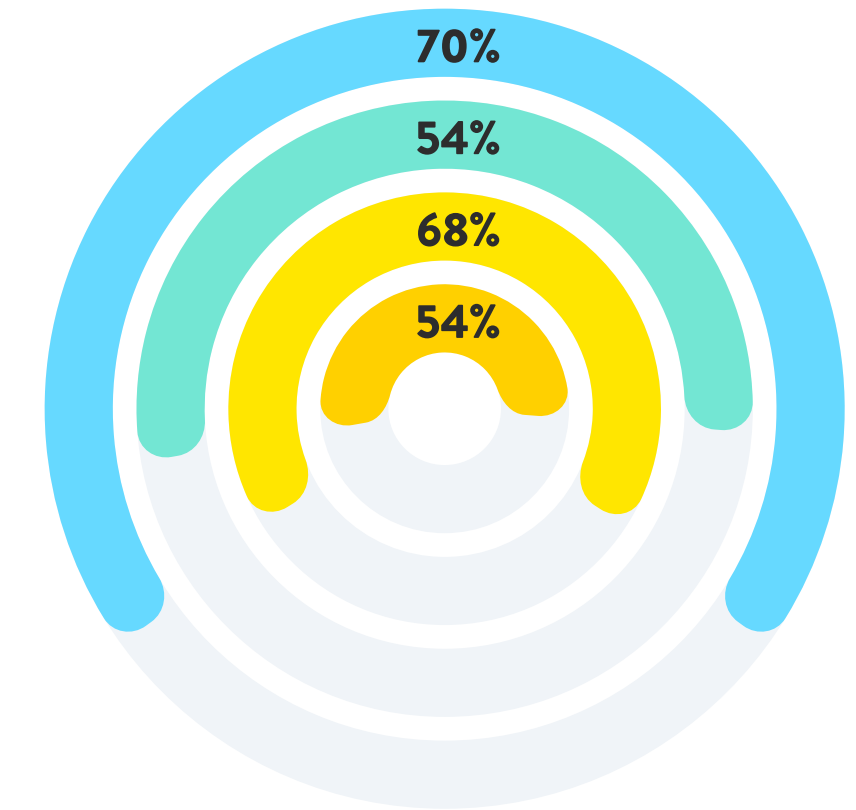
## INSIGHT

Convenience is the primary reason why Homeowners, Landlords and Renters prefer embedded insurance

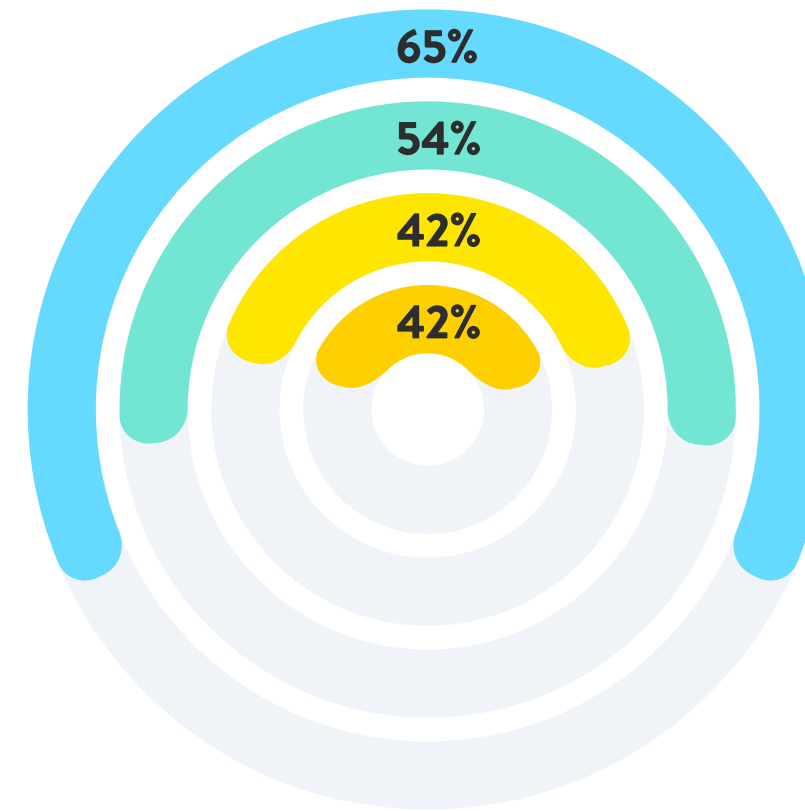
“ Why would you prefer this source? Select all that apply”



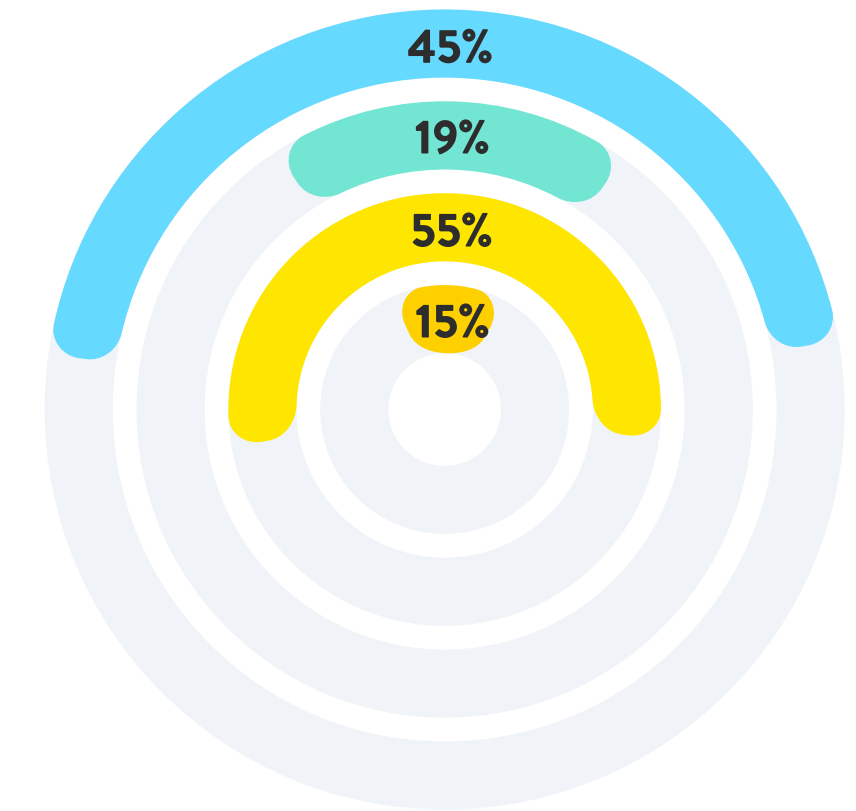
Overall



Homeowners



Landlords



Renters

- Convenience
- Trust
- Cost
- Tailored Insurance



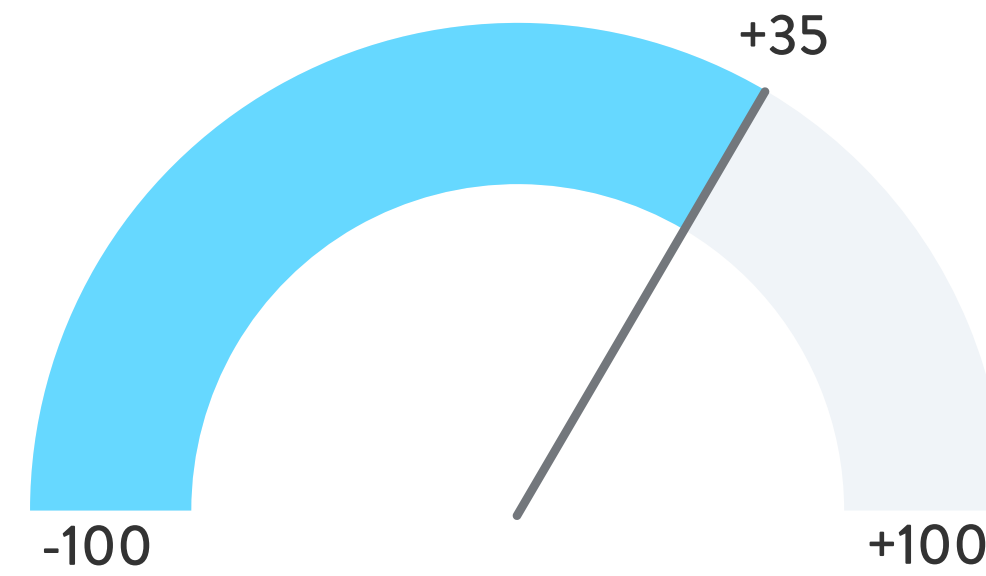
# 03A



## INSIGHT

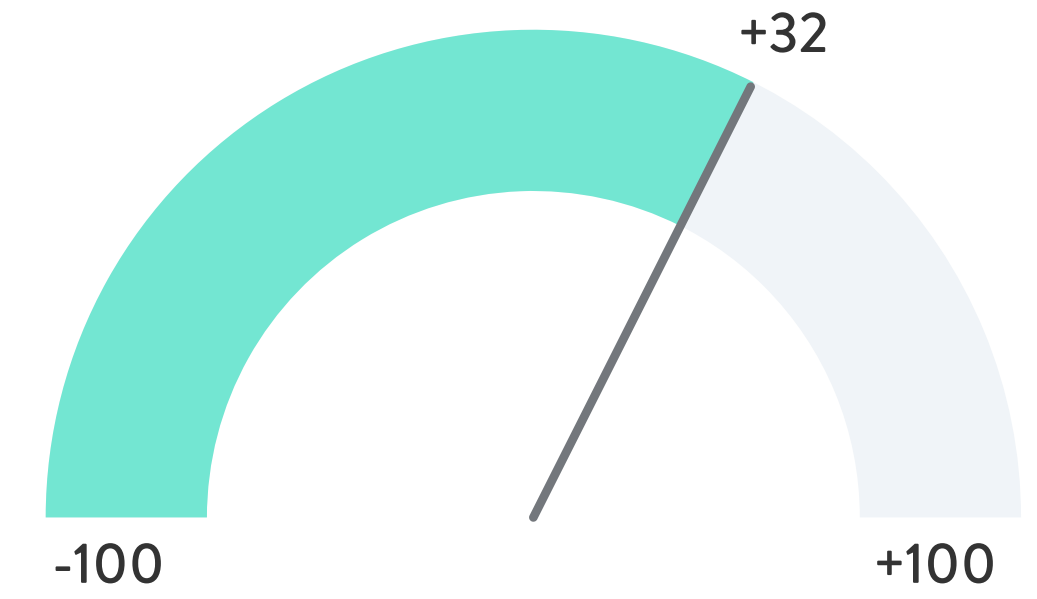
Claims experiences in property insurance are poor, with an average NPS of +20 across Homeowners, Renters and Landlords

“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”



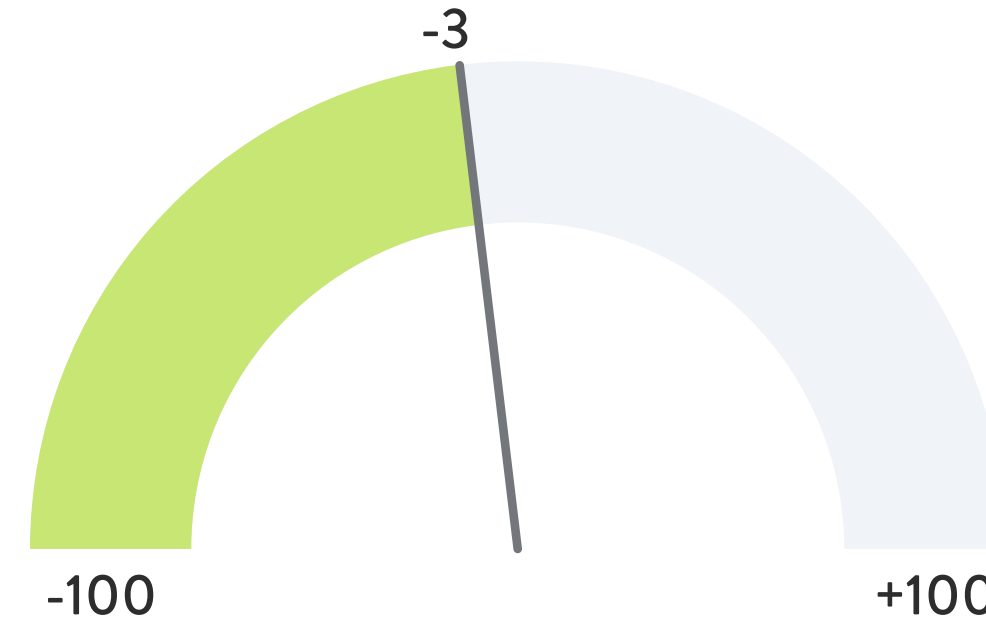
(n=261)

Homeowners



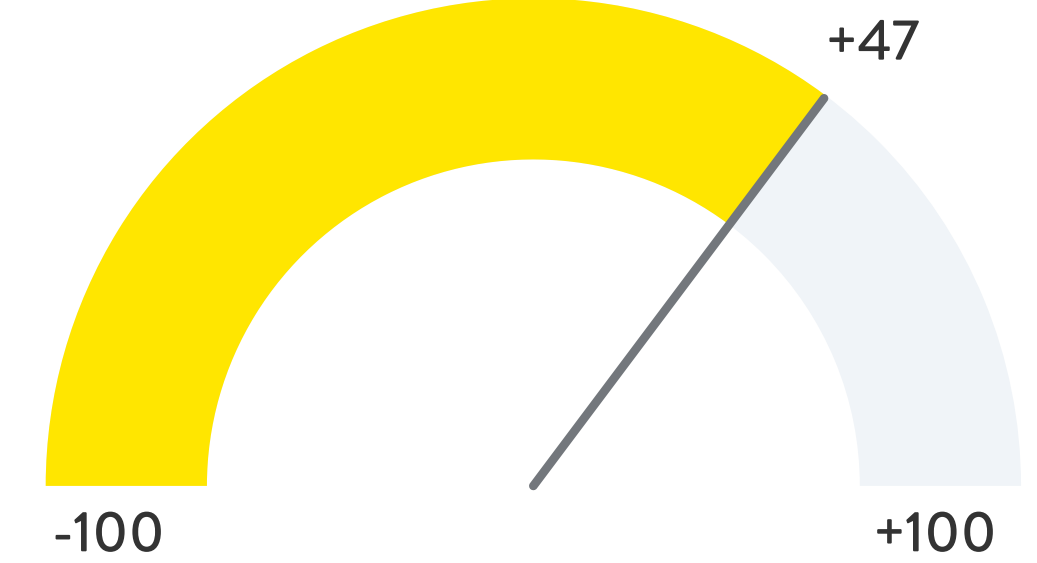
(n=57)

Landlords



(n=181)

Renters



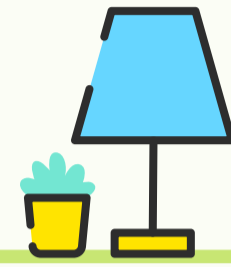
(n=60)

Hosts

● NPS - Homeowners    ● NPS - Landlords    ● NPS - Renters    ● NPS - Short-term Rental Hosts



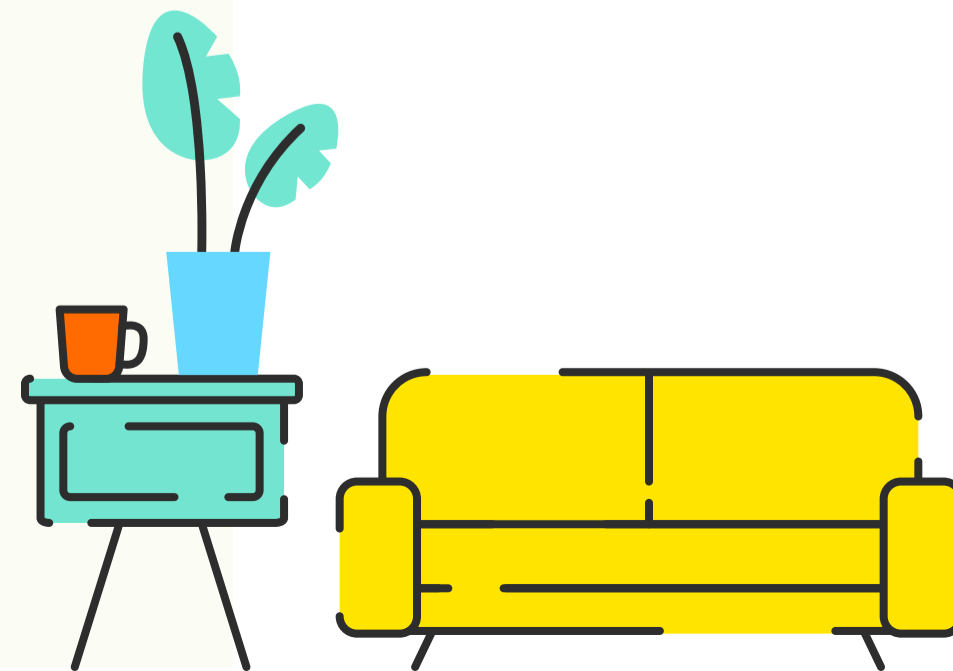
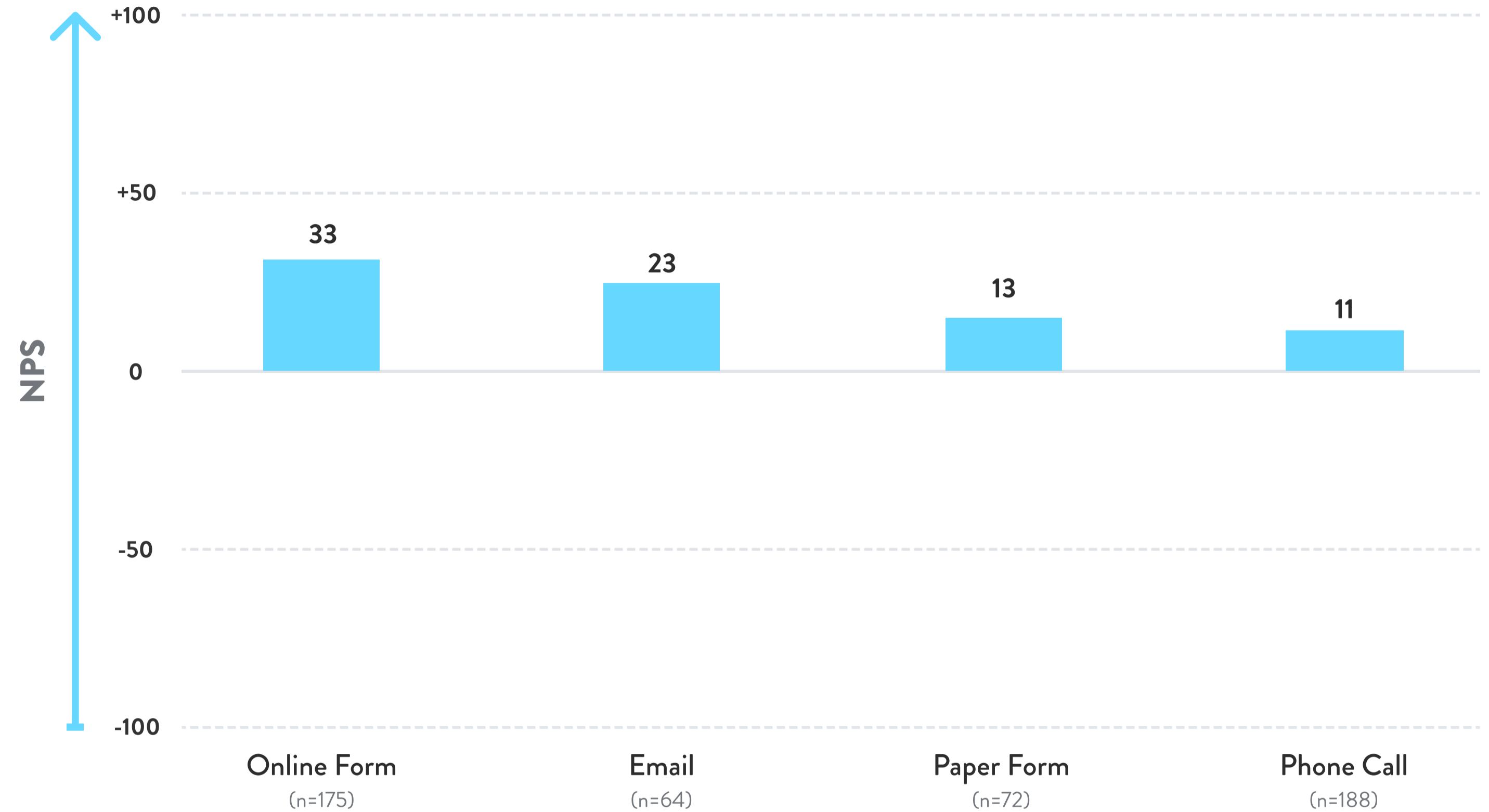
# 03<sub>B</sub>



## INSIGHT

The claims experience is the worst when claims are made through paper forms or phone calls

“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”

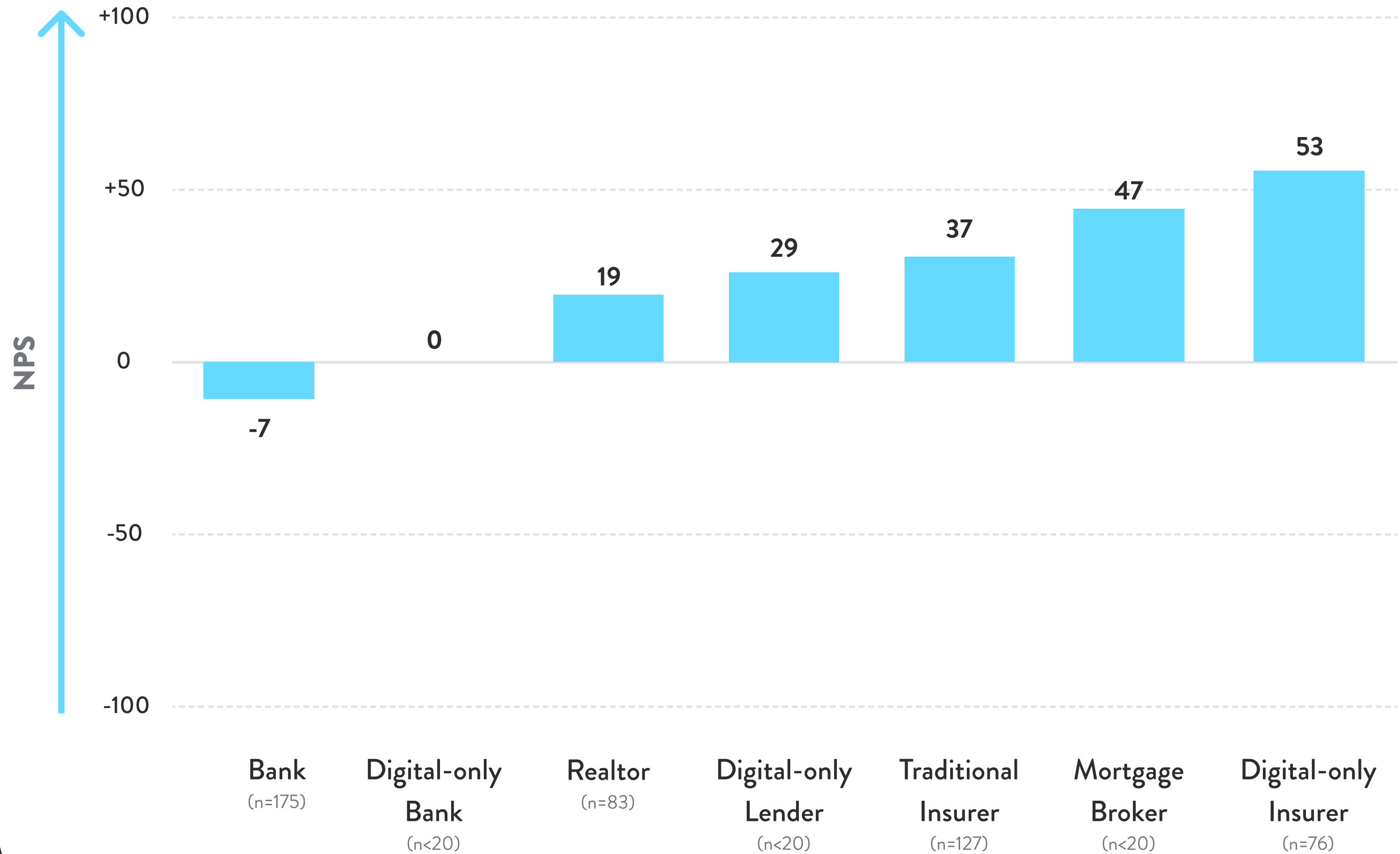


# 03c

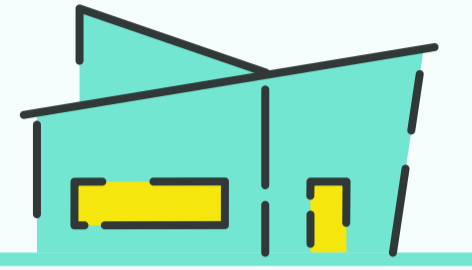
## INSIGHT

NPS is low regardless of where customers got insurance

“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”



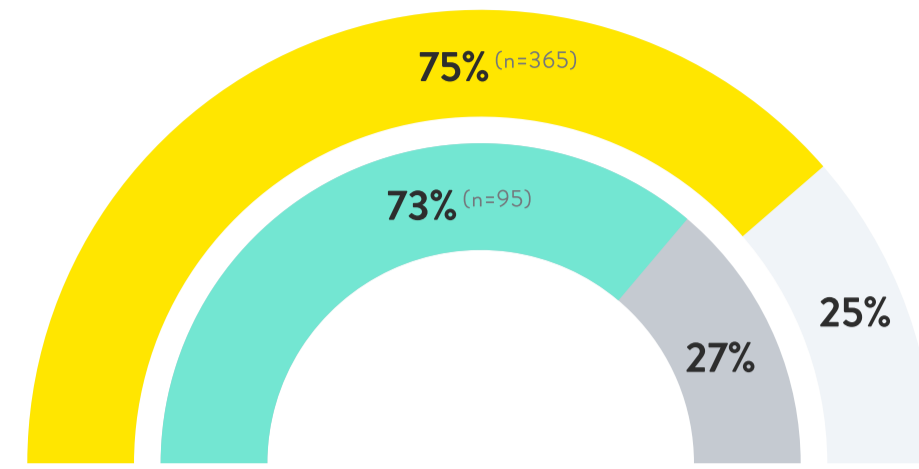
# 04



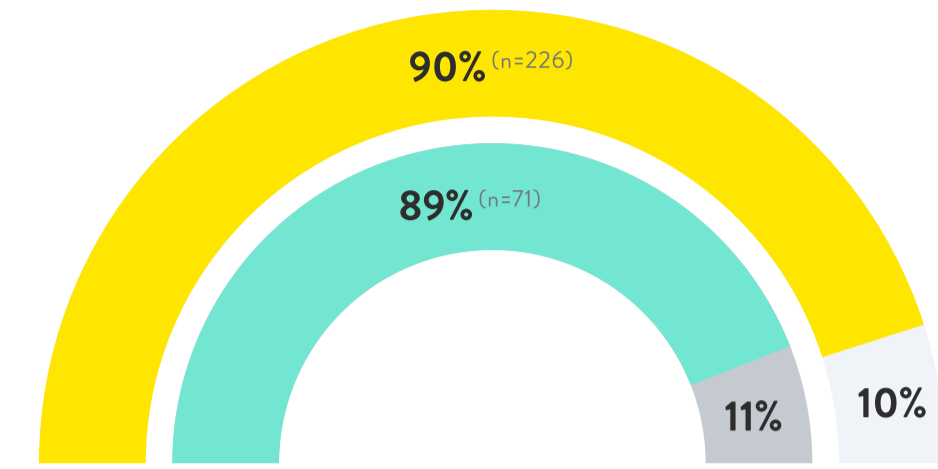
## INSIGHT

Those who recently made a claim are willing to switch at a rate 2% higher than those who have not recently made a claim

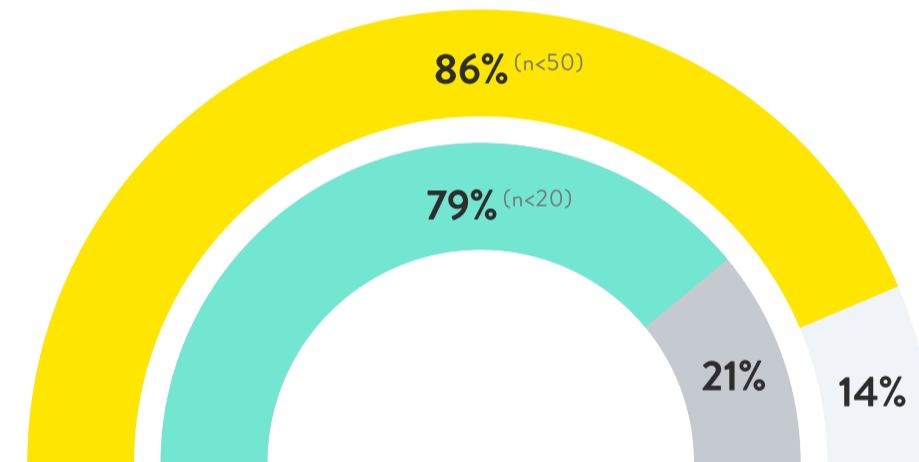
“ Did you need to make a claim? ”



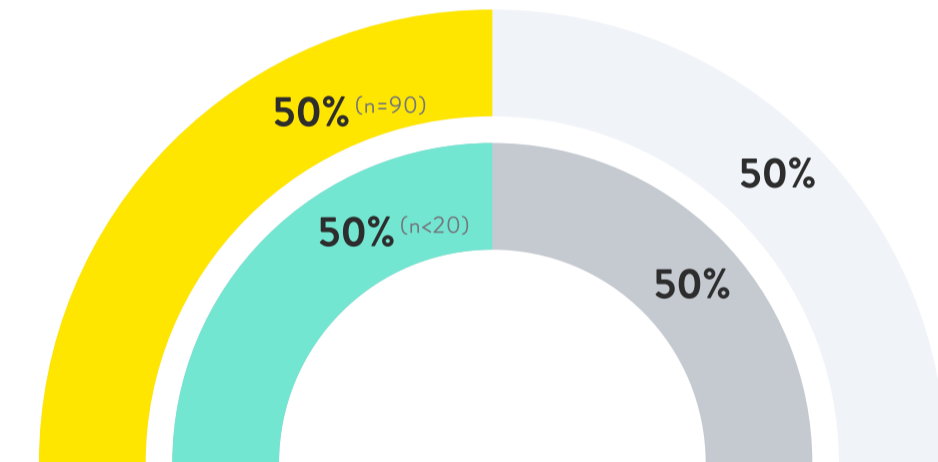
Overall



Homeowners



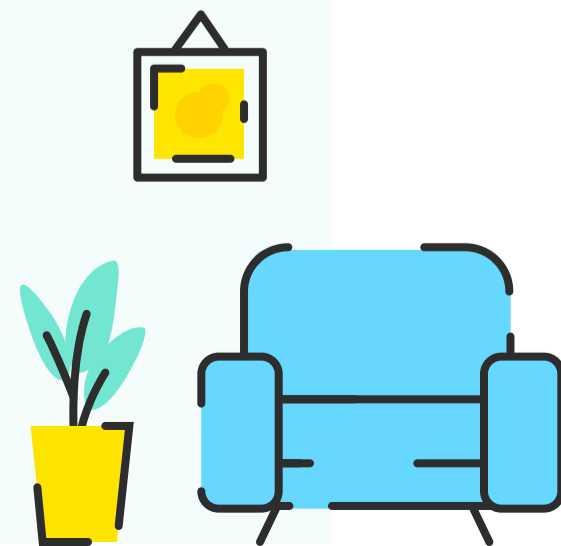
Landlords



Renters

- Yes, I made a claim - willing to switch
- No, I didn't make a claim - willing to switch

- Yes, I made a claim - not willing to switch
- No, I didn't make a claim - not willing to switch



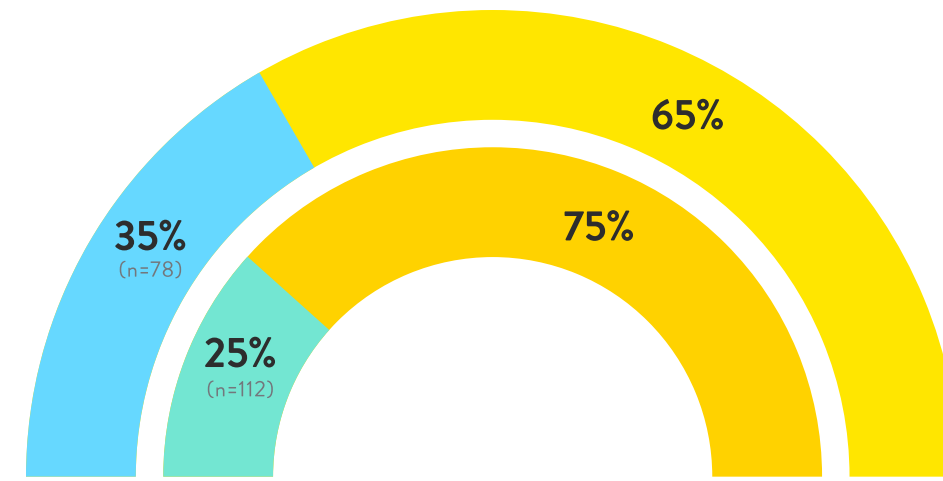
# 05



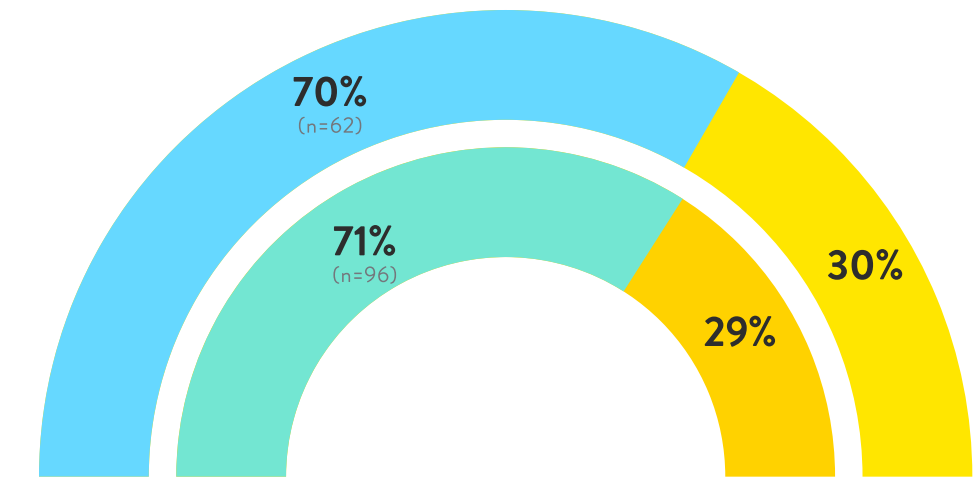
## INSIGHT

64% of Homeowners, Landlords and Renters were not offered insurance during their application process

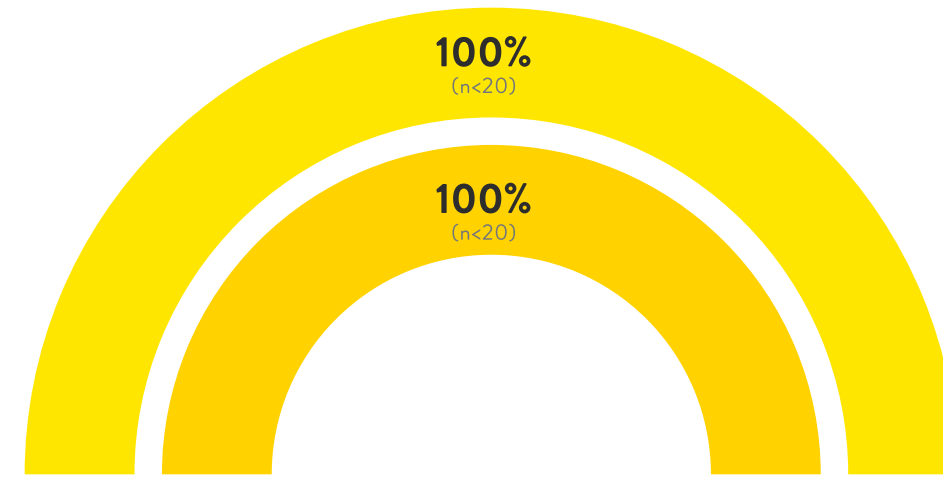
“ You indicated that you didn't get property insurance from the following sources. Please indicate why? ”



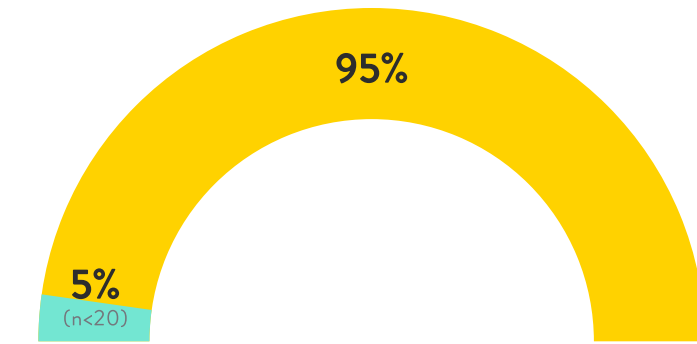
Overall



Homeowners



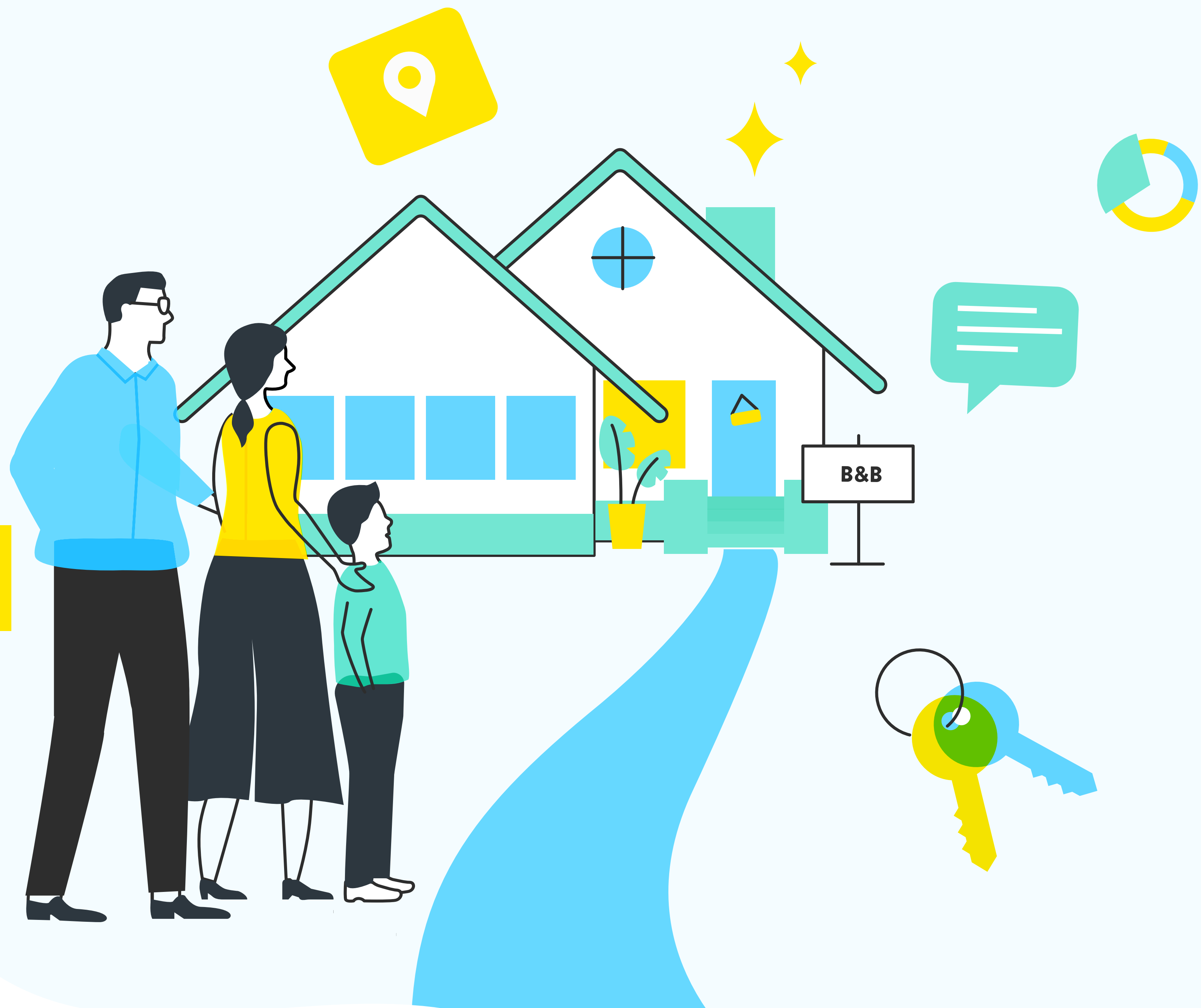
Landlords



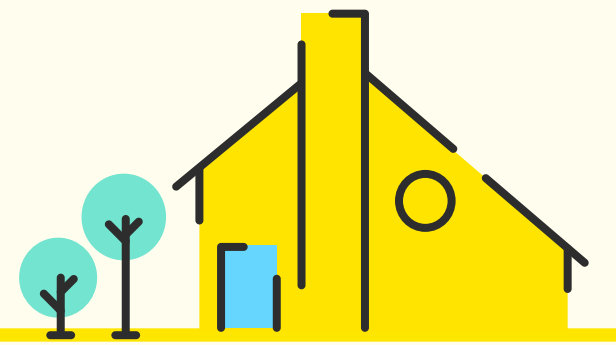
Renters

- I was offered insurance by my bank when applying for a loan
- I was offered insurance by my realtor during the contract sign-up process
- I was **not** offered property insurance by my bank when applying for a loan
- I was **not** offered property insurance by my realtor during the contract sign-up process

# SHORT-TERM RENTAL HOSTS



# 06

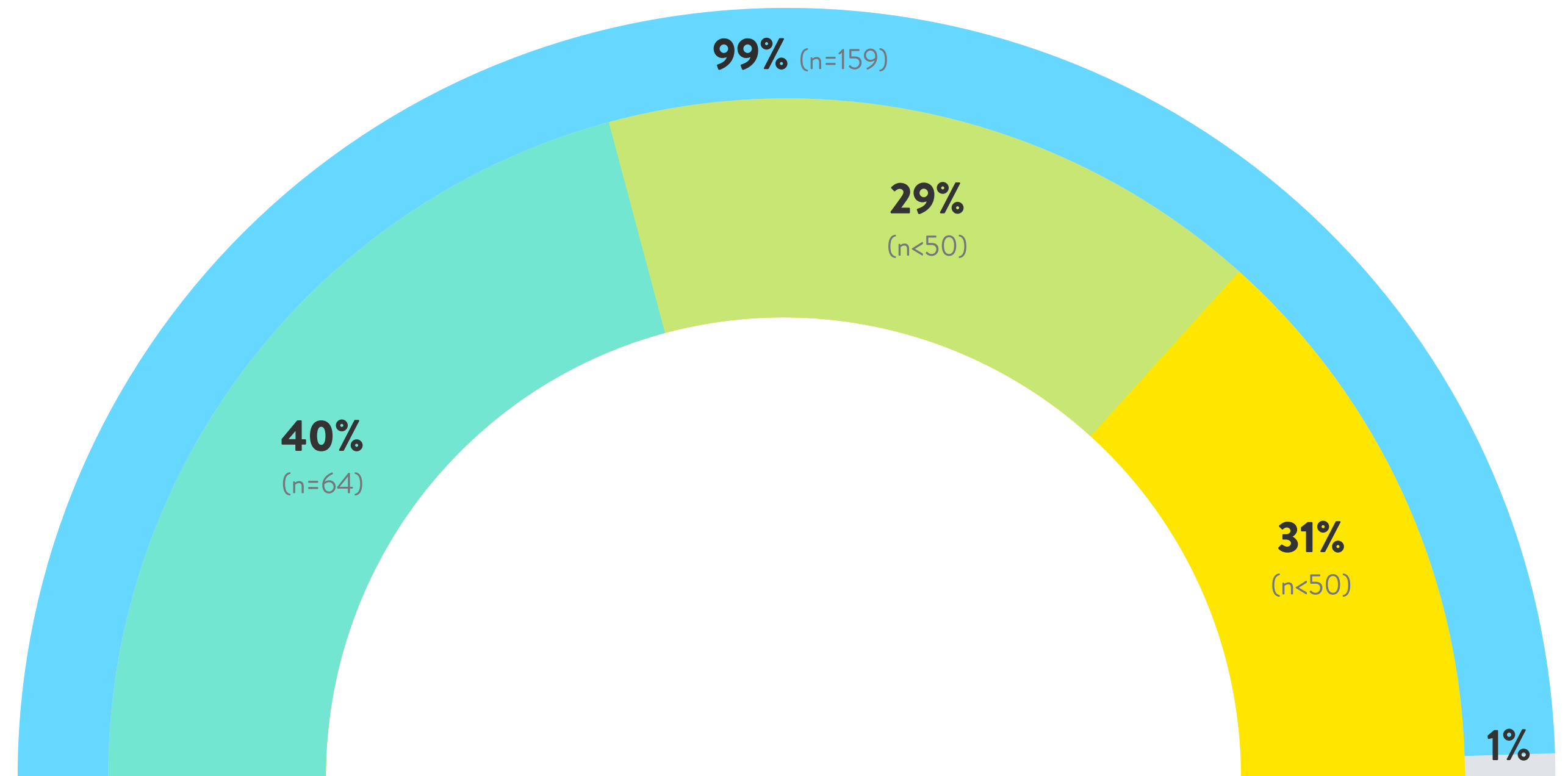


## INSIGHT

99% of hosts want their short-term listing sites (e.g. Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, etc.) to offer Landlord protection in addition to the Host protection that's included with every booking

When asked why they want this, 29% of hosts favor paying less to their short-term rental listing site, while 40% favor paying less for the Landlord or Homeowner Insurance policy

“ If you could get Landlord Insurance or Homeowners Insurance from your favored short-term rental listing site, would you be interested in this offer? ”



- Interested in purchasing Landlord/Homeowner Insurance
- Respondents who preferred to purchase Landlord/Homeowner Insurance with a discounted offer
- Respondents who preferred to purchase Landlord/Homeowner Insurance with a discount on rental listing fees
- Respondents who had other preferences when purchasing Landlord/Homeowner Insurance
- Not interested in purchasing Landlord/Homeowner Insurance

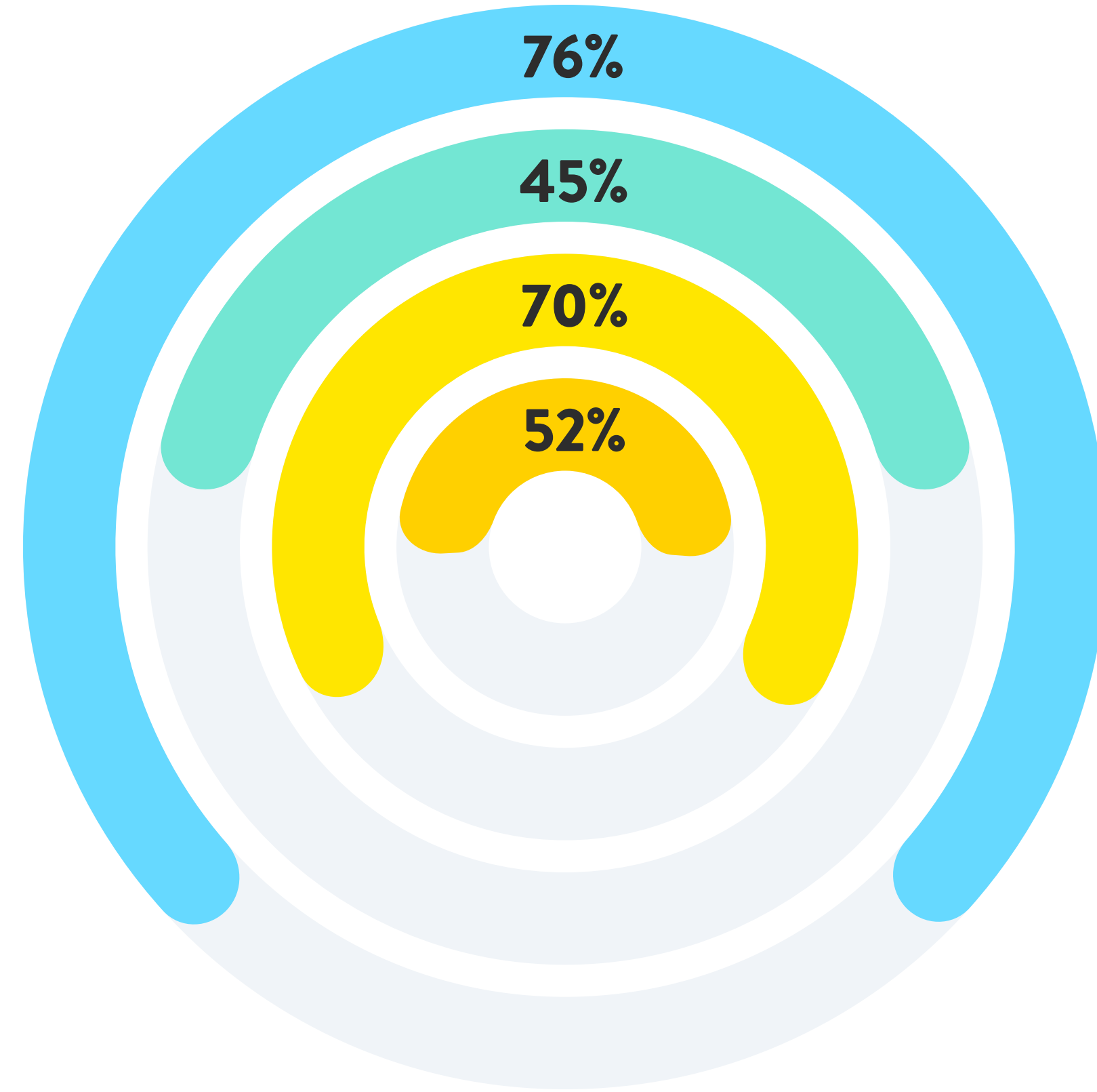
# 07



## INSIGHT

Convenience is the primary reason why Hosts would be interested in purchasing Landlord or Homeowners Insurance from their favored rental listing site

“ Why would you prefer to receive such offers? Select all that apply ”



- Convenience
- Trust
- Cost
- Tailored Insurance



**COVER GENIUS**

This report was prepared by Cover Genius Pty Limited ABN 43 159 983 598. The information is of a general nature and any observations about insurance, the property market and its trends are incidental and not intended to be construed as financial advice. Speak to a professional before making any financial decision. This report and the information within it may not be reproduced without the permission of Cover Genius.