

Số: 525 /QĐ-CT

Hà Nội, ngày 20 tháng 12 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Xử lý vụ việc cạnh tranh mã số 24-KX-KLM-07

CHỦ TỊCH ỦY BAN CẠNH TRANH QUỐC GIA

Căn cứ Luật Cạnh tranh ngày 12 tháng 6 năm 2018 (Luật Cạnh tranh);

Căn cứ Luật Xử lý vi phạm hành chính ngày 20 tháng 6 năm 2012 (sửa đổi, bổ sung năm 2020);

Căn cứ Nghị định số 03/2023/NĐ-CP ngày 10 tháng 02 năm 2023 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia;

Căn cứ Nghị định số 35/2020/NĐ-CP ngày 24 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Cạnh tranh;

Căn cứ Nghị định số 75/2019/NĐ-CP ngày 26 tháng 9 năm 2019 của Chính phủ quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực cạnh tranh (Nghị định số 75/2019/NĐ-CP);

Căn cứ Nghị định số 118/2021/NĐ-CP ngày 23 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật xử lý vi phạm hành chính (Nghị định số 118/2021/NĐ-CP);

Căn cứ Quyết định số 816/QĐ-BCT ngày 31 tháng 3 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Công Thương quy định, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia;

Trên cơ sở Kết luận điều tra, Báo cáo điều tra, Hồ sơ vụ việc cạnh tranh mã số 24-KX-KLM-07,

Xét các tình tiết của vụ việc cạnh tranh mã số 24-KX-KLM-07 có các nội dung như sau:

I. TÓM TẮT NỘI DUNG VỤ VIỆC

Ngày 29 tháng 3 năm 2024, Cơ quan điều tra vụ việc cạnh tranh - Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia đã ban hành:

(i) Quyết định số 25/QĐ-CQĐT về việc điều tra vụ việc cạnh tranh mã số 24-KX-KLM-07;



(Handwritten signature)

(ii) Quyết định số 26/QĐ-CQĐT về việc phân công điều tra viên vụ việc cạnh tranh mã số 24-KX-KLM-07.

Bên bị điều tra là Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam có dấu hiệu đưa thông tin gây nhầm lẫn cho khách hàng về doanh nghiệp, sản phẩm, dịch vụ nhằm thu hút khách hàng của doanh nghiệp khác theo quy định tại điểm a khoản 5 Điều 45 Luật Cạnh tranh. Hành vi của Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam đang trong thời hạn 03 năm kể từ ngày hành vi có dấu hiệu vi phạm pháp luật về cạnh tranh được thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 80 Luật Cạnh tranh.

Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam đưa thông tin về doanh nghiệp, sản phẩm, dịch vụ trên trang facebook tại địa chỉ <https://www.facebook.com/BaohiemFWDVietnam/> với các nội dung như sau:

- *Thương hiệu số 1 về trải nghiệm khách hàng 4 năm liên tục trong ngành bảo hiểm nhân thọ tại Việt Nam.*
- *Công ty bảo hiểm với Danh mục loại trừ ít nhất thị trường.*
- *100% thanh toán không dùng tiền mặt và không hồ sơ giấy.*
- *Công ty bảo hiểm đầu tiên phân phối qua kênh thương mại điện tử.*
- *Mạng lưới phân phối đa dạng và rộng nhất Việt Nam.*

Ngày 23 tháng 9 năm 2024, Cơ quan điều tra vụ việc cạnh tranh - Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia đã ban hành Quyết định số 27/QĐ-CQĐT về việc gia hạn thời hạn điều tra vụ việc cạnh tranh đối với vụ việc cạnh tranh mã số 24-KX-KLM-07.

II. PHÂN TÍCH VỤ VIỆC

1. Bên bị điều tra

Tên doanh nghiệp: Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam.

Mã số thuế: 0102631572.

Giấy phép thành lập số: 47/GPĐC9/KDBH do Bộ Tài chính cấp ngày 01 tháng 9 năm 2016.

Địa chỉ trụ sở chính: Tầng 11, Tòa nhà Diamond Plaza, 34 Lê Duẩn, Phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh.

Người đại diện theo pháp luật: Ông Anantharaman Sridharan. Hộ chiếu số: T6707992 cấp ngày 10/12/2019.

Chức vụ: Tổng Giám đốc.

Website: <https://www.fwd.com.vn>.

2. Hành vi cạnh tranh không lành mạnh

2.1. Chủ thể thực hiện hành vi vi phạm

Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam thuộc đối tượng áp dụng của Luật Cạnh tranh theo quy định tại khoản 1 Điều 2 Luật Cạnh tranh và là chủ thể thực hiện hành vi đưa thông tin trên trang facebook tại địa chỉ <https://www.facebook.com/BaohiemFWDVietnam/> liên quan đến doanh nghiệp, sản phẩm, dịch vụ.

2.2. Thông tin gây nhầm lẫn liên quan đến doanh nghiệp, sản phẩm, dịch vụ

2.2.1. Thương hiệu số 1 về trải nghiệm khách hàng 4 năm liên tục trong ngành bảo hiểm nhân thọ tại Việt Nam

Trên cơ sở xem xét, đánh giá các tài liệu, chứng cứ thu thập được, thông tin về Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam là “*Thương hiệu số 1 về trải nghiệm khách hàng 4 năm liên tục trong ngành bảo hiểm nhân thọ tại Việt Nam*” chưa chính xác và gây nhầm lẫn cho khách hàng.

2.2.2. Công ty bảo hiểm với Danh mục loại trừ ít nhất thị trường

Trên cơ sở xem xét, đánh giá các tài liệu, chứng cứ thu thập được, thông tin về Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam là “*Công ty bảo hiểm với Danh mục loại trừ ít nhất thị trường*” chưa chính xác và gây nhầm lẫn cho khách hàng.

2.2.3. 100% thanh toán không dùng tiền mặt và không hồ sơ giấy

Trên cơ sở xem xét, đánh giá các tài liệu, chứng cứ thu thập được, thông tin về Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam “*100% thanh toán không dùng tiền mặt và không hồ sơ giấy*” chưa chính xác và gây nhầm lẫn cho khách hàng.

2.2.4. Công ty bảo hiểm đầu tiên phân phối qua kênh thương mại điện tử

Trên cơ sở xem xét, đánh giá các tài liệu, chứng cứ thu thập được, thông tin về Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam là “*Công ty bảo hiểm đầu tiên phân phối qua kênh thương mại điện tử*” chưa chính xác và gây nhầm lẫn cho khách hàng.

2.2.5. Mạng lưới phân phối đa dạng và rộng nhất Việt Nam

Trên cơ sở xem xét, đánh giá các tài liệu, chứng cứ thu thập được, thông tin về Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam có “*Mạng lưới phân phối đa dạng và rộng nhất Việt Nam*” chưa chính xác và gây nhầm lẫn cho khách hàng.

W

2.3. Mục đích cung cấp thông tin liên quan đến doanh nghiệp, sản phẩm, dịch vụ

Trên cơ sở xem xét, đánh giá các tài liệu, chứng cứ thu thập được, Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam đã thực hiện hành vi lôi kéo khách hàng bất chính bằng hình thức đưa thông tin gây nhầm lẫn cho khách hàng về doanh nghiệp, sản phẩm, dịch vụ nhằm thu hút khách hàng của doanh nghiệp khác theo quy định tại điểm a khoản 5 Điều 45 Luật Cạnh tranh.

III. KẾT LUẬN XỬ LÝ VỤ VIỆC

1. Cơ sở pháp lý

- Hình thức và mức xử phạt đối với hành vi lôi kéo khách hàng bất chính được quy định tại Điều 20 Nghị định số 75/2019/NĐ-CP.
- Nguyên tắc xác định mức phạt tiền đối với hành vi vi phạm hành chính trong lĩnh vực cạnh tranh được quy định tại khoản 8 Điều 4 Nghị định số 75/2019/NĐ-CP.
- Thẩm quyền xử phạt vi phạm hành chính của Chủ tịch Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia về cạnh tranh không lành mạnh được quy định tại Điều 26 Nghị định số 75/2019/NĐ-CP và khoản 20 Điều 1 Luật xử lý vi phạm hành chính sửa đổi, bổ sung năm 2020.

2. Các tình tiết giảm nhẹ, tình tiết tăng nặng

2.1. Cơ sở pháp lý

- Tình tiết giảm nhẹ, tình tiết tăng nặng được quy định tại Điều 5 Nghị định số 75/2019/NĐ-CP.
- Nguyên tắc áp dụng tình tiết giảm nhẹ, tình tiết tăng nặng để xác định mức tiền phạt được quy định tại khoản 8 Điều 4 Nghị định số 75/2019/NĐ-CP và điểm b khoản 1 Điều 9 Nghị định số 118/2021/NĐ-CP.

2.2. Kết quả xem xét tình tiết giảm nhẹ, tình tiết tăng nặng

a) Tình tiết giảm nhẹ

Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam đã chủ động có hành vi ngăn chặn, làm giảm bớt hậu quả của vi phạm theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 5 Nghị định số 75/2019/NĐ-CP và đã tự nguyện khai báo, thành thật hối lỗi, tích cực giúp đỡ Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia phát hiện vi phạm, xử lý vi phạm theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 5 Nghị định số 75/2019/NĐ-CP.

UBCTQG chưa từng xử phạt Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 75/2019/NĐ-CP. Đồng thời, không có thông tin ghi nhận về việc trước đó Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD

Việt Nam đã thực hiện hành vi vi phạm quy định tại Điều 45 Luật Cạnh tranh. Vì vậy, đây là lần đầu Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam thực hiện hành vi vi phạm quy định tại điểm a khoản 5 Điều 45 Luật Cạnh tranh.

Do đó, căn cứ quy định tại điểm a, điểm b, điểm d khoản 1 Điều 5 Nghị định số 75/2019/NĐ-CP, Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam được hưởng **03 tình tiết giảm nhẹ** trong xử phạt vi phạm hành chính đối với hành vi lôi kéo khách hàng bất chính bằng hình thức đưa thông tin gây nhầm lẫn cho khách hàng về doanh nghiệp, sản phẩm, dịch vụ nhằm thu hút khách hàng của doanh nghiệp khác.

b) Tình tiết tăng nặng

Do không có tình tiết tăng nặng theo quy định tại khoản 2 Điều 5 Nghị định số 75/2019/NĐ-CP, Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam không bị áp dụng tình tiết tăng nặng trong xử phạt vi phạm hành chính đối với hành vi lôi kéo khách hàng bất chính bằng hình thức đưa thông tin gây nhầm lẫn cho khách hàng về doanh nghiệp, sản phẩm, dịch vụ nhằm thu hút khách hàng của doanh nghiệp khác.

3. Kết quả xem xét mức phạt tiền

3.1. Khung tiền phạt

Hành vi đưa thông tin liên quan đến doanh nghiệp, sản phẩm, dịch vụ được Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam thực hiện trên trang facebook tại địa chỉ <https://www.facebook.com/BaohiemFWDVietnam/>. Trên môi trường không gian mạng, khách hàng ở bất cứ khu vực địa lý nào đều có thể truy cập được. Do đó, hành vi lôi kéo khách hàng bất chính bằng hình thức đưa thông tin gây nhầm lẫn cho khách hàng về doanh nghiệp, sản phẩm, dịch vụ nhằm thu hút khách hàng của doanh nghiệp khác được thực hiện từ hai tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trở lên.

Căn cứ quy định tại điểm a khoản 1 và khoản 2 Điều 20 Nghị định số 75/2019/NĐ-CP, khung tiền phạt đối với hành vi lôi kéo khách hàng bất chính bằng hình thức đưa thông tin gây nhầm lẫn cho khách hàng về doanh nghiệp, sản phẩm, dịch vụ nhằm thu hút khách hàng của doanh nghiệp khác được thực hiện từ hai tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trở lên là **200.000.000 đến 400.000.000 đồng**.

3.2. Mức phạt tiền

- Mức trung bình của khung tiền phạt **200.000.000 đến 400.000.000 đồng** là **300.000.000 đồng**.



m

- Mức giảm tiền phạt do áp dụng 03 tình tiết giảm nhẹ theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 9 Nghị định số 118/2021/NĐ-CP là mức tối thiểu của khung tiền phạt, tương đương với **200.000.000 đồng**.

Do đó, mức tiền phạt cụ thể trong xử phạt vi phạm hành chính đối với Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam về hành vi lôi kéo khách hàng bất chính bằng hình thức đưa thông tin gây nhầm lẫn cho khách hàng về doanh nghiệp, sản phẩm, dịch vụ nhằm thu hút khách hàng của doanh nghiệp khác được thực hiện từ hai tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trở lên là **200.000.000 đồng**.

4. Hình thức xử phạt bổ sung

Không áp dụng hình thức xử phạt bổ sung quy định tại khoản 3 Điều 20 Nghị định số 75/2019/NĐ-CP.

5. Biện pháp khắc phục hậu quả

Buộc cải chính công khai thông tin gây nhầm lẫn cho khách hàng trên trang facebook của Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam tại địa chỉ <https://www.facebook.com/BaohiemFWDVietnam/>.

6. Kết quả xác định biện pháp xử lý

6.1. Hình thức xử phạt chính

Phạt tiền **200.000.000 đồng** (Bằng chữ: *Hai trăm triệu đồng chẵn*).

6.2. Hình thức xử phạt bổ sung

Không áp dụng hình thức xử phạt bổ sung.

6.3. Biện pháp khắc phục hậu quả

Buộc cải chính công khai thông tin gây nhầm lẫn cho khách hàng trên trang facebook của Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam tại địa chỉ <https://www.facebook.com/BaohiemFWDVietnam/>.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1.

1. Xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực cạnh tranh đối với doanh nghiệp có tên sau đây:

Tên doanh nghiệp: Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam.

Mã số thuế: 0102631572.

Giấy phép thành lập số: 47/GPĐC9/KDBH do Bộ Tài chính cấp ngày 01 tháng 9 năm 2016.

Địa chỉ trụ sở chính: Tầng 11, Tòa nhà Diamond Plaza, 34 Lê Duẩn, Phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh.

Người đại diện theo pháp luật: Ông Anantharaman Sridharan. Hộ chiếu số: T6707992 cấp ngày 10/12/2019.

Chức vụ: Tổng Giám đốc.

Website: <https://www.fwd.com.vn>.

2. Đã thực hiện hành vi vi phạm quy định về cạnh tranh không lành mạnh:

Lôi kéo khách hàng bất chính bằng hình thức đưa thông tin gây nhầm lẫn cho khách hàng về doanh nghiệp, sản phẩm, dịch vụ nhằm thu hút khách hàng của doanh nghiệp khác. Hành vi vi phạm của Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam được thực hiện trên phạm vi từ hai tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trở lên.

3. Quy định tại: Điều 20 Nghị định số 75/2019/NĐ-CP.

4. Các tình tiết tăng nặng: Không.

5. Các tình tiết giảm nhẹ: 03 tình tiết giảm nhẹ.

6. Bị áp dụng hình thức xử phạt, biện pháp khắc phục hậu quả như sau:

6.1. Hình thức xử phạt chính: Phạt tiền, cụ thể:

Phạt tiền **200.000.000** đồng (Bằng chữ: **Hai trăm triệu đồng chẵn**).

6.2. Hình thức xử phạt bổ sung: Không.

6.3. Biện pháp khắc phục hậu quả: Buộc cải chính công khai thông tin gây nhầm lẫn cho khách hàng về doanh nghiệp, sản phẩm, dịch vụ trên trang facebook của Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam tại địa chỉ <https://www.facebook.com/BaohiemFWDVietnam/>.

Thời hạn thực hiện biện pháp khắc phục hậu quả là 30 ngày kể từ ngày quyết định xử lý vụ việc cạnh tranh có hiệu lực pháp luật.

Mọi chi phí tổ chức biện pháp khắc phục hậu quả do Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam bị xử phạt có tên tại Điều này chi trả.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực pháp luật kể từ ngày kết thúc thời hạn khiếu nại quy định tại Điều 96 Luật Cạnh tranh, trừ trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 99 Luật Cạnh tranh.

Điều 3. Quyết định này được:

1. Giao cho người đại diện của Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam bị xử phạt có tên tại Điều 1 Quyết định này để chấp hành.

Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam có tên tại Điều 1 phải nghiêm chỉnh chấp hành quyết định xử lý vụ việc cạnh tranh. Nếu quá thời hạn mà Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam không tự nguyện chấp hành thì sẽ bị cưỡng chế thi hành theo quy định của pháp luật.

Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam phải nộp tiền phạt vào ngân sách nhà nước tài khoản số 7111, mã Chương 016, mã nội dung kinh tế 4299, cơ quan quản lý thu: Bộ Công Thương (Mã đơn vị quan hệ ngân sách: 1054716) tại Kho bạc Nhà nước Hà Nội, mã cơ quan ra quyết định xử phạt 11158, trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày quyết định xử lý vụ việc cạnh tranh có hiệu lực pháp luật.

Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam có trách nhiệm gửi báo cáo về việc chấp hành quyết định xử lý vụ việc cạnh tranh kèm theo bản sao chứng từ nộp tiền phạt đến Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia sau khi nộp tiền phạt vào ngân sách nhà nước.

Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam có quyền khiếu nại hoặc khởi kiện hành chính đối với Quyết định này theo quy định của pháp luật.

2. Gửi cho Kho bạc Nhà nước Hà Nội để thu tiền phạt.

3. Gửi cho Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia để tổ chức thực hiện. / *u*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lãnh đạo UBCTQG;
- Lưu: VT, CQĐT (TH, ĐT2), Hồ sơ.

CHỦ TỊCH



Lê Triệu Dũng