

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**NGUYỄN THỊ VÂN ANH**

**TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ DỊCH VỤ**  
**BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ TẠI CÔNG TY**  
**BẢO HIỂM BIDV THÁI NGUYÊN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ**  
**THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**

**Ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ**

**THÁI NGUYÊN - 2018**

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

---

**NGUYỄN THỊ VÂN ANH**

**TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ DỊCH VỤ**  
**BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ TẠI CÔNG TY**  
**BẢO HIỂM BIDV THÁI NGUYÊN**

**Ngành: Quản lý kinh tế**

**Mã số: 8.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ**  
**THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. NGUYỄN TIẾN LONG**

**THÁI NGUYÊN - 2018**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả nghiên cứu nêu trong đề cương luận văn là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

*Thái Nguyên, ngày tháng năm 2018*

**Tác giả Luận văn**

**Nguyễn Thị Vân Anh**

## LỜI CẢM ƠN

Tác giả xin bày tỏ lòng cảm ơn đến Ban Giám hiệu Nhà trường, các thầy cô giáo đã tham gia giảng dạy chương trình Cao học, các cán bộ của Phòng Đào tạo, Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo mọi điều kiện giúp đỡ tác giả trong quá trình học tập và thực hiện luận văn này.

Tác giả xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến TS. Nguyễn Tiến Long - người thầy đã tận tình hướng dẫn tác giả hoàn thành luận văn này.

Tác giả xin chân thành cảm ơn Ban Giám đốc, Lãnh đạo Phòng Kế toán - Hành chính, Lãnh đạo Phòng Nghiệp vụ và toàn thể cán bộ của Công ty bảo hiểm BIDV Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tác giả trong quá trình cung cấp tài liệu thực hiện luận văn.

Tác giả xin chân thành cảm ơn gia đình, bạn bè, đồng nghiệp đã động viên, khích lệ và giúp đỡ tác giả trong suốt quá trình học tập và hoàn thành luận văn.

*Thái Nguyên, ngày.....tháng.....năm 2018*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Thị Vân Anh**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ.....	viii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn.....	2
5. Kết cấu của luận văn .....	3
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ DỊCH VỤ</b>	
<b>BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ</b> .....	<b>4</b>
1.1. Cơ sở lý luận về quản lý dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ.....	4
1.1.1. Khái niệm, đặc điểm, phân loại, yêu cầu, vai trò.....	4
1.1.2. Quản lý dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ .....	10
1.1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ .....	25
1.2. Cơ sở thực tiễn về quản lý dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ.....	35
1.2.1. Kinh nghiệm Malaysia .....	36
1.2.2. Kinh nghiệm của Singapore .....	37
1.2.3. Kinh nghiệm của Tổng công ty bảo hiểm Bảo Việt.....	39
1.2.4. Kinh nghiệm của Tổng công ty bảo hiểm PVI.....	41
1.2.5. Bài học rút ra.....	42
<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP VÀ HỆ THỐNG CHỈ TIÊU NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>46</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	46
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	46
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin .....	46
2.2.2. Phương pháp xử lý thông tin.....	48
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin .....	48

2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	48
2.3.1. Chỉ tiêu về nguồn nhân lực .....	48
2.3.2. Chỉ tiêu về doanh thu, chi phí, lợi nhuận .....	49
2.3.3. Chỉ tiêu về mức độ hợp lý hóa cơ cấu dịch vụ.....	49
2.3.4. Chỉ tiêu về tỷ lệ chi bồi thường, tỷ lệ chi hoa hồng .....	49
<b>Chương 3. THỰC TRẠNG QUẢN LÝ DỊCH VỤ BẢO HIỂM PHI NHÂN</b>	
<b>THỌ TẠI CÔNG TY BẢO HIỂM BIDV THÁI NGUYÊN.....</b>	<b>51</b>
3.1. Khái quát chung về Công ty bảo hiểm BIDV Thái Nguyên .....	51
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Công ty bảo hiểm BIDV Thái Nguyên .....	51
3.1.2. Kết quả kinh doanh của Công ty Bảo hiểm BIDV Thái Nguyên.....	61
3.2. Thực trạng quản lý bảo hiểm phi nhân thọ tại Công ty bảo hiểm BIDV Thái Nguyên.....	63
3.2.1. Hệ thống văn bản pháp luật liên quan đến quản lý dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ Việt Nam .....	63
3.2.2. Phương thức quản lý .....	67
3.2.3. Cơ quan quản lý thị trường bảo hiểm phi nhân thọ Việt Nam.....	68
3.2.4. Quản lý hoạt động nghiệp vụ .....	70
3.2.5. Quản lý hoạt động tài chính .....	86
3.2.6. Phòng chống trục lợi, quản lý rủi ro trong công tác giám định bồi thường và khai thác .....	89
3.3. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng tới quản lý dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ tại Công ty bảo hiểm BIDV Thái Nguyên .....	96
3.3.1. Yếu tố bên trong.....	96
3.3.2. Yếu tố ảnh hưởng từ bên ngoài .....	99
3.4. Đánh giá chung việc quản lý dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ của Công ty bảo hiểm BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2015-2017 .....	101
3.4.1. Những kết quả đạt được .....	103
3.4.2. Hạn chế.....	106
3.5. Đánh giá điểm mạnh, điểm yếu của Công ty bảo hiểm BIDV Thái Nguyên so với các Công ty bảo hiểm khác trên địa bàn (sử dụng phương pháp SWOT)....	111

<b>Chương 4. GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ DỊCH VỤ BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ TẠI CÔNG TY BẢO HIỂM BIDV THÁI NGUYÊN</b> .....	112
4.1. Mục tiêu và định hướng, dự báo xu hướng quản lý dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ trong thời gian tới .....	112
4.1.1. Mục tiêu .....	112
4.1.2. Định hướng, dự báo.....	112
4.2. Một số giải pháp tăng cường quản lý dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ tại Công ty bảo hiểm BIDV Thái Nguyên trong những năm tới .....	114
4.2.1. Củng cố và tăng cường công tác quản trị rủi ro của doanh nghiệp bảo hiểm .....	114
4.2.2. Tăng cường quản lý trong công tác tuyển dụng, đào tạo nhân lực .....	115
4.2.3. Tăng cường quản lý hệ thống kênh phân phối .....	117
4.2.4. Tăng cường phòng chống trục lợi bảo hiểm .....	118
4.2.5. Quản lý đại lý .....	120
4.2.6. Nâng cao công tác Giám định- bồi thường .....	121
4.2.7. Hiện đại hóa cơ sở vật chất kỹ thuật công nghệ thông tin phục vụ công tác quản lý, giám sát.....	122
4.2.8. Tăng cường công tác phối hợp và chia sẻ thông tin.....	123
4.2.9. Phối hợp chia sẻ thông tin giữa cơ quan quản lý, giám sát với các doanh nghiệp bảo hiểm .....	124
4.3. Kiến nghị .....	124
4.3.1. Kiến nghị với Bộ tài chính .....	124
4.3.2. Kiến nghị với Cục quản lý bảo hiểm .....	126
4.3.3. Kiến nghị với Tổng công ty bảo hiểm BIDV.....	127
<b>KẾT LUẬN</b> .....	129
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	130
<b>PHỤ LỤC</b> .....	132

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

BIC	:	Tổng công ty bảo hiểm BIDV
BIDV	:	Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam
CB-BK	:	Cao Bằng - Bắc Kạn
CBNV	:	Cán bộ nhân viên
CNTT	:	Công nghệ thông tin
DN	:	Doanh nghiệp
DNBH	:	Doanh nghiệp bảo hiểm
GĐBT	:	Giám định bồi thường
KD	:	Kinh doanh
KH	:	Khách hàng
NĐGNV	:	Người được giao nhiệm vụ
TN	:	Thái Nguyên
TNDS	:	Trách nhiệm dân sự



**DANH MỤC CÁC BẢNG**

Bảng 3.1.	Kết quả kinh doanh của Công ty Bảo hiểm BIDV Thái Nguyên .....	61
Bảng 3.2.	Doanh thu của Công ty theo tỷ trọng nghiệp vụ .....	62
Bảng 3.3.	Tình hình tuyển dụng đại lý của Công ty bảo hiểm BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2015 - 2017 .....	77
Bảng 3.4.	Số lượng đại lý đào tạo của Công ty bảo hiểm BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2015 - 2017.....	79
Bảng 3.5.	Chế độ hoa hồng cho đại lý tại Công ty Bảo hiểm BIDV Thái Nguyên ....	81
Bảng 3.6.	Doanh thu qua các kênh phân phối .....	83
Bảng 3.7.	Một số chỉ tiêu về dịch vụ bảo hiểm .....	86
Bảng 3.8.	Dự phòng nghiệp vụ.....	88
Bảng 3.9.	Tỷ lệ giải quyết hồ sơ bồi thường .....	90
Bảng 3.10.	Tỷ lệ tái tục bảo hiểm.....	104
Bảng 3.11.	Quy mô và cơ cấu lao động.....	105

## DANH MỤC CÁC HÌNH, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

Hình 1.1.	Mô hình bộ máy quản lý bảo hiểm phi nhân thọ .....	11
Hình 1.2.	Sơ đồ công tác quản lý bảo hiểm phi nhân thọ .....	12
Hình 3.1.	Sơ đồ tổ chức bộ máy Công ty Bảo hiểm BIDV Thái Nguyên.....	54
Hình 3.2.	Biểu đồ đánh giá của CBNV về tình hình cập nhật văn bản pháp luật luật tại BIC .....	66
Hình 3.3.	Biểu đồ đánh giá của CBNV về lãnh đạo BIC.....	70
Hình 3.4.	Đánh giá của CBNV về quản trị của BIC .....	71
Hình 3.5.	Quy trình giải quyết bồi thường.....	72
Hình 3.6.	Biểu đồ đánh giá của CBNV về tình hình đạo tạo, quản lý đại lý .....	82
Hình 3.7.	Biểu đồ về tỷ lệ doanh thu của các kênh phân phối năm 2017 .....	83
Hình 3.8.	Biểu đồ về tỷ lệ nguồn dịch vụ.....	84
Hình 3.9.	Biểu đồ về các loại chi phí .....	87
Hình 3.10.	Biểu đồ về tỷ lệ bồi thường qua các năm.....	91
Hình 3.11.	Tỷ lệ bồi thường các nghiệp vụ chính.....	91
Hình 3.12.	Biểu đồ về đánh giá của KH về dịch vụ giải quyết bồi thường .....	92
Hình 3.13.	Đánh giá của CBNV về đào tạo .....	97