

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

LÊ THANH TÙNG

**VẬN DỤNG CHÍNH SÁCH PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ
BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ TẠI CÔNG TY BẢO HIỂM
BẢO LONG PHÚ THỌ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2019

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

LÊ THANH TÙNG

**VẬN DỤNG CHÍNH SÁCH PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ
BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ TẠI CÔNG TY BẢO HIỂM
BẢO LONG PHÚ THỌ**

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: PGS.TS. Nguyễn Hữu Đạt

THÁI NGUYÊN - 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan, luận văn nghiên cứu là công trình của riêng tôi, dựa trên cơ sở lý thuyết đã được học tập và qua tìm hiểu tình hình thực tiễn tại Công ty bảo hiểm Bảo Long Phú Thọ, dưới sự hướng dẫn của PGS.TS Nguyễn Hữu Đạt.

Những số liệu, thông tin và kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực, các giải pháp đưa ra xuất phát từ thực tiễn nghiên cứu, kinh nghiệm phù hợp với nơi công tác và chưa được sử dụng để bảo vệ bất cứ một luận văn nào.

Các thông tin trích dẫn trong luận văn đều đã được ghi rõ nguồn gốc.

Một lần nữa tôi xin khẳng định về sự trung thực của lời cam kết trên.

Việt Trì, ngày tháng năm 2018

Học viên

Lê Thanh Tùng

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện luận văn “*Vận dụng chính sách phát triển dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ tại công ty bảo hiểm Bảo Long Phú Thọ*” tôi đã nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình của nhiều cá nhân, cơ quan. Trước hết tôi xin chân thành cảm ơn người hướng dẫn khoa học **PGS.TS. Nguyễn Hữu Đạt** đã tận tâm hướng dẫn, giúp tôi hoàn thành việc nghiên cứu đề tài.

Tôi xin chân thành cảm sự giúp đỡ nhiệt tình của Ban giám đốc, các phòng chức năng của Công ty Bảo hiểm Bảo Long Phú Thọ đã cung cấp số liệu phục vụ cho nghiên cứu của tôi một cách đầy đủ, nhanh chóng, chính xác và có những tư vấn, nhận xét, đóng góp ý kiến giúp tôi hoàn thiện luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của Phòng Đào tạo và khoa chuyên môn và các phòng liên quan của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong suốt thời gian học tập và nghiên cứu tại Nhà trường.

Học viên

Lê Thanh Tùng

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC BẢNG BIỂU	vii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Đóng góp của luận văn.....	3
5. Kết cấu của luận văn.....	3
Chương 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ VẬN DỤNG CHÍNH SÁCH PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ.....	4
1.1. Cơ sở lý luận về vận dụng chính sách phát triển DVBH phi nhân thọ	4
1.1.1. Dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ	4
1.1.2. Phát triển dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ trên cơ sở vận dụng chính sách.....	14
1.1.3. Nội dung phát triển DVBH phi nhân thọ trên cơ sở vận dụng chính sách	18
1.1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ trên cơ sở vận dụng chính sách	30
1.2. Cơ sở thực tiễn về phát triển dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ.....	32
1.2.1. Kinh nghiệm về phát triển dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ của Công ty Bảo hiểm Bưu điện (PTI)	32
1.2.2. Kinh nghiệm về phát triển dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ của Công ty Bảo Việt Tuyên Quang.....	33
1.2.3. Bài học kinh nghiệm cho công ty bảo hiểm Bảo Long Phú Thọ	35
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	37
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	37
2.2. Các phương pháp nghiên cứu	37

2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	37
2.2.2. Phương pháp tổng hợp và xử lý số liệu	38
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	39
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	39
2.3.1. Các chỉ tiêu phản ánh kết quả hoạt động của công ty BH Bảo Long Phú Thọ.....	39
2.3.2. Các chỉ tiêu để đánh giá phát triển dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ trên cơ sở vận dụng chính sách	41
Chương 3 THỰC TRẠNG VẬN DỤNG CHÍNH SÁCH PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ TẠI CÔNG TY BẢO HIỂM BẢO LONG PHÚ THỌ	43
3.1. Giới thiệu khái quát về Công ty cổ phần bảo hiểm Bảo Long.....	43
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Công ty cổ phần bảo hiểm Bảo Long Phú Thọ.....	43
3.1.2. Cơ cấu tổ chức của Công ty cổ phần bảo hiểm Bảo Long Phú Thọ	44
3.1.3. Các nguồn lực kinh doanh của Công ty cổ phần bảo hiểm Bảo Long Phú Thọ trong giai đoạn 2015 - 2017	45
3.1.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của Công ty cổ phần bảo hiểm Bảo Long Phú Thọ giai đoạn 2015 - 2017	48
3.2. Thực trạng vận dụng chính sách phát triển dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ tại Công ty bảo hiểm Bảo Long Phú Thọ	50
3.2.1. Thực trạng phát triển DV BH phi nhân thọ ở Việt Nam trong thời gian qua	50
3.2.2. Thực trạng vận dụng chính sách phát triển dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ tại Công ty bảo hiểm Bảo Long Phú Thọ	55
3.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến vận dụng chính sách phát triển dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ tại Công ty bảo hiểm Bảo Long Phú Thọ	76
3.2.4. Đánh giá chung về việc vận dụng chính sách phát triển dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ tại Công ty bảo hiểm Bảo Long Phú Thọ	89
Chương 4.....	92

GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG VẬN DỤNG CHÍNH SÁCH PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ TẠI CÔNG TY BẢO HIỂM BẢO LONG PHÚ THỌ.....	92
4.1. Dự báo về môi trường marketing dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ và mục tiêu định hướng phát triển dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ.....	92
4.1.1. Dự báo về môi trường marketing dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ.....	92
4.1.2. Các mục tiêu định hướng phát triển dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ....	93
4.2. Xác định thị trường mục tiêu trên cơ sở vận dụng chính sách.....	94
4.2.1. Phân đoạn thị trường bảo hiểm.....	94
4.2.2. Lựa chọn thị trường mục tiêu.....	94
4.2.3. Định vị thị trường mục tiêu.....	95
4.3. Một số giải pháp tăng cường vận dụng chính sách phát triển dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ tại Công ty bảo hiểm Bảo Long Phú Thọ.....	95
4.3.1. Giải pháp về danh mục và chủng loại dịch vụ.....	95
4.3.2. Giải pháp về phát triển chất lượng và thương hiệu.....	98
4.3.3. Giải pháp về phát triển dịch vụ mới.....	102
4.3.4. Giải pháp về hoạt động marketing hỗ trợ triển khai.....	103
KẾT LUẬN.....	109

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Diễn giải
BH	: Bảo hiểm
BHPNT	: Bảo hiểm phi nhân thọ
CBNV	: Cán bộ nhân viên
DNBH	: Doanh nghiệp bảo hiểm
DN	: Doanh nghiệp
DV	: Dịch vụ
DVBH	: Dịch vụ bảo hiểm
HĐKD	: Hoạt động kinh doanh
HSBT	: Hồ sơ bồi thường
KD	: Kinh doanh
KH	: Khách hàng
KDBH	: Kinh doanh bảo hiểm
PNT	: Phi nhân thọ
TNDS	: Trách nhiệm dân sự
TNHH	: Trách nhiệm hữu hạn

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng biểu

Bảng 3.1: Tình hình tài chính của công ty Bảo hiểm Bảo Long Phú Thọ qua các năm 2015 - 2017	46
Bảng 3.2: Tình hình lao động của công ty qua các năm 2015-2017.....	47
Bảng 3.3: Tình hình hoạt động kinh doanh của công ty BHBL Phú Thọ.....	48
Bảng 3.4: Bảng thị phần bảo hiểm phi nhân thọ giai đoạn 2008-2014.....	52
Bảng 3.5: Số lượng khách hàng giai đoạn 2015 - 2017	62
Bảng 3.6: Doanh thu và thị phần của các doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ tại Việt Nam giai đoạn 2015- 2017	63
Bảng 3.7: Một số tiêu thức đánh giá chất lượng dịch vụ của các đối thủ cạnh tranh trên thị trường BH PNT tại Việt Nam.....	64
Bảng 3.8: Doanh thu BH theo từng nhóm khách hàng của BH Bảo Long Phú Thọ	66
Bảng 3.9: Thời gian trung bình giải quyết hồ sơ bồi thường giai đoạn 2015 - 2017.....	72
Bảng 3.10. Đánh giá sự tin cậy đến việc vận dụng chính sách.....	76
Bảng 3.11. Đánh giá sự đảm bảo đến việc vận dụng chính sách.....	78
Bảng 3.12. Đánh giá năng lực phục vụ đến việc vận dụng chính sách.....	80
Bảng 3.13. Đánh giá sự đồng cảm đến việc vận dụng chính sách.....	82
Bảng 3.14. Đánh giá sản phẩm bảo hiểm cung cấp ảnh hưởng đến việc vận dụng chính sách.....	84
Bảng 3.15. Đánh giá của công tác giám định, bồi thường đến việc vận dụng chính sách.....	87

Biểu đồ

Sơ đồ 3.1: Sơ đồ tổ chức bộ máy của công ty Bảo hiểm Bảo Long Phú Thọ .	44
--	-----------

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Bảo hiểm (BH) là một lĩnh vực rất quan trọng đối với các quốc gia nói chung và Việt Nam nói riêng. Không chỉ là một biện pháp di chuyển rủi ro, BH ngày nay đã trở thành một trong những kênh huy động vốn hiệu quả cho nền kinh tế, kích thích đầu tư, góp phần đảm bảo ổn định tài chính cho các cá nhân, gia đình, tổ chức kinh doanh để ổn định đời sống và phục vụ sản xuất.

Thực tế hoạt động kinh doanh bảo hiểm phi nhân thọ (BHPNT) thời gian qua đã cho thấy sự lớn mạnh không ngừng của ngành BHPNT và nhiều tiềm năng phát triển trong tương lai. Tuy nhiên, thị trường BHPNT Việt Nam đang được đa dạng hóa với tốc độ cao, sức ép mở cửa thị trường và thách thức hội nhập ngày càng lớn. Đứng trước thách thức này, để nâng cao khả năng cạnh tranh và phát triển bền vững trên thị trường bảo hiểm phi nhân thọ, Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long – Công ty bảo hiểm Bảo Long Phú Thọ phải không ngừng đổi mới, phát triển doanh nghiệp về mọi mặt, trong đó nội dung then chốt, cơ bản là phát dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ của mình.

Thị trường BHPNT tại Việt Nam được đánh giá là một trong những thị trường tiềm năng của các nước Đông Nam Á. Tuy nhiên, trước sức ép cạnh tranh chiếm lĩnh thị phần trên thị trường ngày càng gay gắt, việc hạ phí bảo hiểm, tình trạng nợ phí bảo hiểm diễn biến phức tạp, trong khi các khoản nợ phí từ nhiều năm trước vẫn còn tồn đọng. Để nâng cao năng lực cạnh tranh, gia tăng lợi nhuận, các công ty bảo hiểm cần thực hiện đồng bộ các giải pháp nhằm hoàn thiện và phát triển dịch vụ BHPNT, đáp ứng nhu cầu phát triển trong tương lai.

Với mục tiêu là “Nhà bảo hiểm chuyên nghiệp hàng đầu Việt Nam, doanh nghiệp bảo hiểm có bản sắc riêng”. Với các kết quả kinh doanh năm sau luôn cao hơn năm trước, sau 3 năm hoạt động, Công ty bảo hiểm Bảo Long Phú Thọ đã đạt được nhiều kết quả đáng tự hào cả về thương hiệu, doanh thu, quy mô, hiệu quả và chuyên nghiệp; bên cạnh đó việc vận dụng chính sách của Nhà nước trong quá trình hoạt động, đặc biệt là phát triển dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ còn gặp nhiều bất cập và hạn chế. Trong quá trình phát triển do quá tập trung vào việc đẩy mạnh phát