

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

NGUYỄN THANH TUẤN

**TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ DỊCH VỤ
BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ TẠI CÔNG TY
BẢO HIỂM MIC QUẢNG NINH**

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

NGUYỄN THANH TUẤN

**TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ DỊCH VỤ
BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ TẠI CÔNG TY
BẢO HIỂM MIC QUẢNG NINH**

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. Đào Thị Hoàng Mai

THÁI NGUYÊN - 2019

LỜI CAM ĐOAN

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

Thái Nguyên, ngày 20 tháng 02 năm 2019

Tác giả luận văn
Nguyễn Thanh Tuấn

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. Đào Thị Hoàng Mai - 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 MIC Quảng Ninh 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 20 tháng 02 năm 2019

Tác giả luận văn

Nguyễn Thanh Tuấn

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG.....	vii
DANH MỤC HÌNH	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	1
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
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ DỊCH VỤ BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ	4
1.1. Cơ sở lý luận về dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ.....	4
1.1.1. Đặc điểm và vai trò của bảo hiểm phi nhân thọ.....	4
1.1.2. Phân loại bảo hiểm phi nhân thọ	7
1.1.3. Các kênh phân phối BHPNT	12
1.1.4. Yêu cầu phát triển BHPNT	12
1.1.5. Quản lý dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ	13
1.2. Cơ sở thực tiễn về tăng cường hiệu quả quản lý dịch vụ Bảo hiểm phi nhân thọ.....	23
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động quản lý dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ	26
1.3.1. Yếu tố bên trong.....	26
1.3.2. Yếu tố ảnh hưởng từ bên ngoài	30
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP VÀ HỆ THỐNG CHỈ TIÊU NGHIÊN CỨU	36
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	36
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	36

2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	36
2.2.2. Phương pháp xử lý thông tin	38
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	38
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	39
2.3.1. Chỉ tiêu về nguồn nhân lực	39
2.3.2. Chỉ tiêu về doanh thu, chi phí, lợi nhuận	39
2.3.3. Chỉ tiêu về mức độ hợp lý hóa cơ cấu dịch vụ.....	39
2.3.4. Chỉ tiêu về tỷ lệ chi bồi thường, tỷ lệ chi hoa hồng	40
2.3.5. Chỉ tiêu về kiểm soát rủi ro	40
Chương 3: THỰC TRẠNG QUẢN LÝ DỊCH VỤ BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ TẠI CÔNG TY BẢO HIỂM MIC QUẢNG NINH.....	41
3.1. Khái quát chung về công ty bảo hiểm quân đội MIC Quảng Ninh.....	41
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Công ty Bảo hiểm Quân đội MIC Quảng Ninh	41
3.1.2. Kết quả kinh doanh của Công ty Bảo hiểm Quân đội Quảng Ninh.....	49
3.2. Thực trạng quản lý hoạt động dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ tại Công ty bảo hiểm quân đội Quảng Ninh.....	53
3.2.1. Quản lý Nhà nước về hoạt động kinh doanh dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ	53
3.2.2. Thực trạng quản lý dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ tại công ty Bảo hiểm Quân đội Quảng Ninh.....	58
3.4. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng tới quản lý dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ tại công ty bảo hiểm quân đội Quảng Ninh.....	82
3.4.1. Yếu tố bên trong.....	82
3.4.2. Yếu tố ảnh hưởng từ bên ngoài	84
3.5. Đánh giá chung việc quản lý dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ của công ty bảo hiểm MIC Quảng Ninh giai đoạn 2013-2017.....	86
3.5.1. Những kết quả đạt được	88
3.5.2. Hạn chế.....	91

3.6. Những nguyên nhân ảnh hưởng đến quản lý dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ của Công ty bảo hiểm MIC Quảng Ninh.....	95
3.6.1. Nguyên nhân khách quan	95
3.6.2. Nguyên nhân chủ quan.....	96
3.7. Đánh giá điểm mạnh, điểm yếu của Công ty bảo hiểm quân đội Quảng Ninh so với các công ty bảo hiểm khác trên địa bàn (sử dụng ma trận SWOT)..	98
Chương 4: GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ DỊCH VỤ BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ TẠI CÔNG TY BẢO HIỂM QUÂN ĐỘI QUẢNG NINH	
.....	100
4.1. Mục tiêu và định hướng, dự báo xu hướng quản lý dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ trong thời gian tới	100
4.1.1. Mục tiêu	100
4.1.2. Định hướng, dự báo.....	100
4.2. Một số giải pháp tăng cường quản lý dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ tại công ty bảo hiểm quân đội Quảng Ninh trong thời gian tới	102
4.2.1. Nhóm giải pháp về quản lý Nhà nước đối với kinh doanh dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ	102
4.2.2. Nhóm giải pháp cho công ty Bảo hiểm MIC Quảng Ninh	110
KẾT LUẬN	113
TÀI LIỆU THAM KHẢO	114
PHỤ LỤC	116

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

BHNT	Bảo hiểm nhân thọ
BHPNT:	Bảo hiểm phi nhân thọ
BHTM:	Bảo hiểm thương mại
BHTNDS:	Bảo hiểm trách nhiệm dân sự
DNBH	Doanh nghiệp bảo hiểm
HĐBH	Hợp đồng bảo hiểm
MIC:	Military Insurance Corporation
STBH:	Số tiền bảo hiểm
TNDS:	Trách nhiệm dân sự

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1:	Lợi nhuận kinh doanh của Bảo Việt, PVI và Bảo Minh (2015 - 2017)	24
Bảng 1.2:	Hiệu quả theo lợi nhuận của hoạt động kinh doanh bảo hiểm tại Bảo Việt, PVI và Bảo Minh năm 2017	25
Bảng 1.3:	Chi bồi thường, chi bán hàng và quản lý tại Bảo Việt, PVI, Bảo Minh năm 2017.....	25
Bảng 3.1.	Một số chỉ tiêu về dịch vụ bảo hiểm của MIC Quảng Ninh.....	50
Bảng 3.2.	Kết quả kinh doanh của Công ty Bảo hiểm Quân đội Quảng Ninh	51
Bảng 3.3.	Doanh thu của Công ty theo tỷ trọng nghiệp vụ.....	52
Bảng 3.4.	Tình hình tuyển dụng đại lý của Công ty bảo hiểm Quân đội Quảng Ninh giai đoạn 2013 - 2017	66
Bảng 3.5.	Số lượng đại lý đào tạo của Công ty bảo hiểm Quân đội Quảng Ninh giai đoạn 2013 - 2017	68
Bảng 3.6.	Chế độ hoa hồng cho đại lý tại Công ty Bảo hiểm Quân đội Quảng Ninh.....	70
Bảng 3.7.	Doanh thu qua các kênh phân phối	72
Bảng 3.8.	Dự phòng nghiệp vụ	75
Bảng 3.9.	Tỷ lệ giải quyết hồ sơ bồi thường.....	77
Bảng 3.10.	Tỷ lệ tái tục bảo hiểm	89
Bảng 3.11.	Quy mô và cơ cấu lao động	90

