

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

LƯU THỊ THU HẢI

HOÀN THIỆN CÔNG TÁC DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG
TẠI CÔNG TY BẢO VIỆT NHÂN THỌ PHÚ THỌ

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

CHUYÊN NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN, NĂM 2013

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

LƯU THỊ THU HẢI

HOÀN THIỆN CÔNG TÁC DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG
TẠI CÔNG TY BẢO VIỆT NHÂN THỌ PHÚ THỌ

CHUYÊN NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ

Mã số: 60.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Phạm Thái Quốc

THÁI NGUYÊN, NĂM 2013

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu độc lập của tác giả. Các số liệu và kết quả nghiên cứu của luận văn là trung thực và chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình nào khác. Các số liệu trích dẫn trong quá trình nghiên cứu đều được ghi rõ nguồn gốc.

Tác giả luận văn

Lưu Thị Thu Hải

LỜI CẢM ƠN

Luận văn được hoàn thành là kết quả của quá trình học tập, nghiên cứu lý luận và tích lũy kinh nghiệm thực tế của tác giả. Những kiến thức mà thầy cô giáo truyền thụ đã giúp tác giả thực hiện luận văn.

Nhân dịp này, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn và kính trọng sâu sắc đối với Phó giáo sư, tiến sỹ Phạm Thái Quốc người thầy đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Công ty Bảo Việt Nhân Thọ Phú Thọ, Ban giám hiệu, Khoa sau đại học trường đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh đã giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn.

Cuối cùng tôi xin chân thành cảm ơn các cán bộ, nhân viên, đại lý của công ty Bảo Việt Nhân Thọ Phú Thọ đặc biệt là các anh chị đại lý của các phòng ban kinh doanh Việt Trì, Lâm Thao, Phù Ninh, Tam Nông, Thị xã Phú Thọ đã giúp đỡ, tạo điều kiện để tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn.

Thái Nguyên, năm 2013

Tác giả luận văn

Lưu Thị Thu Hải

MỤC LỤC

Trang

Trang bìa phụ	
Lời cảm ơn	i
Lời cam đoan.....	ii
Mục lục.....	iii
Danh mục các kí hiệu, các chữ viết tắt.....	vi
Danh mục các bảng	vii
MỞ ĐẦU	1
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ BẢO HIỂM NHÂN THỌ VÀ DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG TRONG KINH DOANH CỦA CÔNG TY BẢO HIỂM NHÂN THỌ	4
1.1. Sự ra đời và phát triển của BHNT	6
1.1.1. Sự ra đời và phát triển của BHNT trên thế giới.....	6
1.1.2. Sự ra đời và phát triển của BHNT ở Việt Nam.....	7
1.1.3. Vai trò của BHNT	10
1.2. Khái niệm và đặc điểm của BHNT	12
1.2.1. Khái niệm	12
1.2.2. Đặc điểm cơ bản của Bảo hiểm nhân thọ.....	13
1.3. Các loại hình BHNT	17
1.3.1. Bảo hiểm trong trường hợp tử vong.....	18
1.3.2. Bảo hiểm trong trường hợp sống (còn gọi là bảo hiểm sinh kỳ)	21
1.3.3. BHNT hỗn hợp.....	22
1.3.4. Các điều khoản bổ sung	22
1.4. Công tác dịch vụ khách hàng trong kinh doanh bảo hiểm	23
1.4.1. Khái niệm dịch vụ khách hàng.....	23
1.4.2. Vai trò của công tác dịch vụ khách hàng trong kinh doanh bảo hiểm ...	24
1.4.3. Những yếu tố chi phối dịch vụ khách hàng	26
1.4.4. Các chỉ tiêu đánh giá dịch vụ khách hàng trong kinh doanh của Công ty bảo hiểm nhân thọ	28

1.4.5. Các hình thức của công tác DVKH.....	30
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	34
2.1. Câu hỏi nghiên cứu.....	34
2.2. Phương pháp thu thập thông tin	34
2.2.1. Nguồn số liệu	34
2.2.2. Mô tả thiết kế nghiên cứu	35
2.2.3. Phương pháp tổng hợp thông tin và phân tích	41
2.2.4. Hệ thống các chỉ tiêu phân tích.....	42
Chương 3. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG	
TẠI CÔNG TY BVNT PHÚ THỌ.....	45
3.1. Quá trình hình thành và phát triển của công ty BVNT Phú Thọ.....	45
3.1.1. Sự hình thành và phát triển	45
3.1.2. Cơ cấu tổ chức của Công ty BVNT Phú Thọ	47
3.1.3. Các sản phẩm bảo hiểm đang triển khai tại BVNT Phú Thọ.....	49
3.2. Phân tích, đánh giá kết quả hoạt động của công ty BVNT Phú Thọ.....	50
3.2.1. Phân tích, đánh giá hoạt động khai thác và phát hành hợp đồng.....	50
3.2.2. Phân tích đánh giá công tác quản lý hợp đồng và giải quyết quyền lợi bảo hiểm.....	53
3.3. Tình hình triển khai công tác DVKH tại công ty	56
3.3.1. Dịch vụ chăm sóc khách hàng	56
3.3.2. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	60
3.3.3. Công tác giải quyết quyền lợi bảo hiểm	68
3.3.4. Dịch vụ khách hàng dành cho đại lý.....	72
Chương 4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC DỊCH	
VỤ KHÁCH HÀNG TẠI CÔNG TY BẢO VIỆT NHÂN THỌ PHÚ THỌ....	75
4.1. Xu hướng phát triển hoạt động kinh doanh bảo việt nhân thọ và của bảo việt nhân thọ Phú Thọ trong thời gian tới.....	75
4.1.1. Chiến lược và định hướng của BVNT	76

4.1.2. Chiến lược và định hướng của BVNT Phú Thọ	78
4.1.3. Khả năng cạnh tranh và giải pháp thực hiện chiến lược đối với BVNT Phú Thọ	78
4.2. Một số giải pháp hoàn thiện công tác dịch vụ khách hàng tại công ty BVNT Phú Thọ trong thời gian tới	80
4.2.1. Nâng cao chất lượng công tác tuyển dụng, đào tạo và quản lý cán bộ, tư vấn viên, thu ngân viên	80
4.2.2. Nâng cao chất lượng khai thác hợp đồng bảo hiểm nhân thọ	83
4.2.3. Thực hiện tốt công tác giám định và trả tiền bảo hiểm	84
4.2.4. Nâng cao chất lượng và bổ sung thêm các hình thức phục vụ khách hàng	85
4.2.5. Bổ sung và hoàn thiện công tác DVKH dành cho đại lý	91
KẾT LUẬN	95
TÀI LIỆU THAM KHẢO	96
PHỤ LỤC	97

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

BHNT	: Bảo hiểm nhân thọ
BHXH	: Bảo hiểm xã hội
BHYT	: Bảo hiểm y tế
NĐBH	: Người được bảo hiểm
STBH	: Số tiền bảo hiểm
NTGBH	: Người tham gia bảo hiểm
HĐBH	: Hợp đồng bảo hiểm
HĐBHNT	: Hợp đồng bảo hiểm nhân thọ
DVKH	: Dịch vụ khách hàng
SPBH	: Sản phẩm bảo hiểm
DNBH	: Doanh nghiệp bảo hiểm
KDBH	: Kinh doanh bảo hiểm
BVNT	: Bảo Việt Nhân Thọ
HĐ	: Hợp đồng
KTM	: Khai thác mới

DANH MỤC CÁC BẢNG

	<i>Trang</i>
Bảng 3.2: Kết quả hoạt động khai thác mới của BVNT Phú Thọ giai đoạn (2008-2012)	51
Bảng 3.3 Tình hình chi quyền lợi bảo hiểm theo từng nghiệp vụ	53
Bảng 3.4. Chỉ tiêu đánh giá hiệu quả kinh doanh của BVNT Phú Thọ giai đoạn (2008 - 2012)	55
Bảng 3.5: Chi phí tặng lịch năm mới của BVNT Phú Thọ (2008-2012)	57
Bảng 3.6: Chi phí tổ chức hội nghị khách hàng của BVNT Phú Thọ (2008-2012)	61
Bảng 3.7: Tỷ lệ giảm phí theo số tiền bảo hiểm gốc	63
Bảng 3.8: Bảng kết quả điều tra định kỳ đóng phí	64
Bảng 3.9: Tình hình sử dụng các dịch vụ hỗ trợ khách hàng	67
Bảng 3.10 : Tình hình giải quyết quyền lợi bảo hiểm giai đoạn 2008-2012 ...	68
Bảng 3.11: Tình hình đáo hạn hợp đồng tại BVNT Phú Thọ giai đoạn 2008-2012	71

MỞ ĐẦU

1. Lý do lựa chọn đề tài

Trong cuộc sống sinh hoạt cũng như trong hoạt động sản xuất kinh doanh hàng ngày dù đã luôn luôn chú ý ngăn ngừa và đề phòng nhưng con người vẫn luôn có nguy cơ gặp phải những rủi ro bất ngờ xảy ra. Các rủi ro đó do nhiều nguyên nhân, ví dụ như rủi ro do môi trường thiên nhiên như bão lụt, động đất, rét, hạn, sương muối, dịch bệnh; rủi ro do sự tiến bộ phát triển khoa học và kỹ thuật như tai nạn ô tô, hàng không, tai nạn lao động; rủi ro do môi trường xã hội như hỏa hoạn, bạo lực... Bất kể do nguyên nhân gì, khi rủi ro xảy ra thường đem lại cho con người những khó khăn trong cuộc sống như mất hoặc giảm thu nhập, sức khỏe bị giảm sút, làm ngưng trệ sản xuất và kinh doanh của các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân... làm ảnh hưởng đến đời sống kinh tế - xã hội nói chung. Để đối phó với các rủi ro, con người đã có nhiều biện pháp khác nhau nhằm kiểm soát cũng như khắc phục hậu quả do rủi ro gây ra. Trong số đó, Bảo hiểm được coi là một biện pháp tích cực nhất trong việc hạn chế rủi ro, giảm thiểu tổn thất. Bên cạnh các loại hình bảo hiểm như Bảo hiểm xã hội (BHXH) và Bảo hiểm y tế (BHYT), ngày càng có nhiều người dân trên toàn thế giới nói chung, ở Việt Nam nói riêng tham gia vào các loại hình bảo hiểm con người trong bảo hiểm thương mại, trong đó đặc biệt là bảo hiểm nhân thọ (BHNT).

Trên thế giới, loại hình BHNT đã phát triển hàng thế kỷ và cho đến nay đã có hàng trăm sản phẩm BHNT ra đời, góp phần phục vụ nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng. Ở Việt Nam, Bảo hiểm Việt Nam (Bảo Việt) đã cho ra mắt loại hình bảo hiểm nhân thọ vào tháng 8/1996 và cho đến nay đã đạt được những bước tiến lớn chiếm 32% thị phần doanh thu phí bảo hiểm, là doanh nghiệp duy nhất có mạng lưới đại lý phủ khắp các tỉnh thành. Các sản phẩm của Bảo Việt ngày càng hoàn thiện và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng và được khách hàng tín nhiệm, tin tưởng tham gia. Từ giữa