



GT.0000024045



ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
BỘ MÔN BẢO HIỂM

PGS.TS. Nguyễn Văn Định

Giáo trình
**QUẢN TRỊ KINH DOANH
BẢO HIỂM**



NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
BỘ MÔN BẢO HIỂM
☞ ☞ ☞

Chủ biên: PGS.TS. NGUYỄN VĂN ĐỊNH

GIÁO TRÌNH
QUẢN TRỊ KINH DOANH BẢO HIỂM

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

LỜI NÓI ĐẦU

Bảo hiểm thương mại là một hoạt động dịch vụ tài chính ngày càng có vị trí quan trọng trong nền kinh tế quốc dân Việt Nam. Đặc biệt, sau khi Luật Kinh doanh bảo hiểm ra đời đã tạo ra hành lang pháp lý ổn định để bảo hiểm thương mại phát triển toàn diện với tốc độ tăng trưởng cao, góp phần thúc đẩy và duy trì sự phát triển bền vững của nền kinh tế-xã hội, ổn định đời sống nhân dân.

*Nhằm phục vụ cho công tác đào tạo cử nhân kinh tế và quản trị kinh doanh trong lĩnh vực bảo hiểm, Bộ môn Bảo hiểm - Trường Đại học Kinh tế quốc dân tiến hành biên soạn “**Giáo trình Quản trị kinh doanh bảo hiểm**”. Giáo trình này được biên soạn trên cơ sở thực tế quản trị kinh doanh bảo hiểm ở Việt Nam và thế giới. Đây là lần tái bản thứ hai trong bối cảnh nước ta đã gia nhập Tổ chức Thương mại thế giới (WTO), thị trường bảo hiểm và hoạt động kinh doanh bảo hiểm đã có những thay đổi rõ nét và phải theo đúng những cam kết với WTO. Vì vậy, nội dung và kết cấu của giáo trình đã có những cải tiến đáng kể. Hy vọng lần tái bản này sẽ phục vụ tốt hơn cho công tác đào tạo cử nhân kinh tế bảo hiểm và là tài liệu tham khảo bổ ích cho các cán bộ hiện đang công tác trong lĩnh vực bảo hiểm.*

Tham gia biên soạn giáo trình này gồm:

- PGS.TS. Nguyễn Văn Định, chủ biên và viết các chương I, VI và X;*
- TS. Phạm Thị Định viết các chương VIII và IX;*
- TS. Nguyễn Thị Hải Đường viết chương II và III;*
- Ths. Nguyễn Thị Lệ Huyền viết chương IV;*
- Ths. Tô Thiên Hương viết các chương V và VII.*
- Ths. Nguyễn Anh Thắng viết chương XI.*

Xin chân thành cảm ơn các thầy, cô giáo Bộ môn Bảo hiểm đã có những ý kiến đóng góp quý báu trong quá trình biên soạn giáo trình này.

Chúng tôi rất mong nhận được sự góp ý của bạn đọc để giáo trình ngày càng hoàn thiện hơn.

Hà Nội, tháng 10 năm 2009

Thay mặt tập thể tác giả

PGS.TS. Nguyễn Văn Định

MỘT SỐ TỪ VIẾT TẮT THÔNG DỤNG TRONG GIÁO TRÌNH

BHXH	- Bảo hiểm xã hội
BHTN	- Bảo hiểm thất nghiệp
BHTM	- Bảo hiểm thương mại
BHTNDS	- Bảo hiểm trách nhiệm dân sự
BHNT	- Bảo hiểm nhân thọ
BHTS	- Bảo hiểm tài sản
BHCN	- Bảo hiểm con người
CSDL	- Cơ sở dữ liệu
DPNV	- Dự phòng nghiệp vụ
DNBH	- Doanh nghiệp bảo hiểm
ĐLBH	- Đại lý bảo hiểm
HĐBH	- Hợp đồng bảo hiểm
HTTT	- Hệ thống thông tin
KDBH	- Kinh doanh bảo hiểm
MGBH	- Môi giới bảo hiểm
SPBH	- Sản phẩm bảo hiểm
STBT	- Số tiền bồi thường
STBH	- Số tiền bảo hiểm
TBH	- Tái bảo hiểm
TSCĐ	- Tài sản cố định

CHƯƠNG I

TỔNG QUAN VỀ QUẢN TRỊ KINH DOANH BẢO HIỂM

I. SỰ CẦN THIẾT KHÁCH QUAN CỦA QUẢN TRỊ KINH DOANH BẢO HIỂM

1.1 Khái niệm về kinh doanh bảo hiểm

Nhu cầu an toàn đối với các cá nhân và tổ chức trong xã hội là vĩnh cửu. Lúc nào con người cũng tìm cách để bảo vệ chính bản thân và tài sản của mình trước những bất hạnh của số phận và những biến cố bất ngờ xảy ra trong sản xuất kinh doanh. Ngay từ thời cổ đại đã xuất hiện các tổ chức gần giống với bảo hiểm, chẳng hạn người Ba-Bi-Lon đã đưa ra những quy tắc tổ chức phương tiện vận tải bằng xe kéo để phân chia các thiệt hại do mất cấp và bị cướp cho các thương gia cùng gánh chịu. Hoặc vào thế kỷ thứ V trước công nguyên, Pê-Ri-Clex đã tổ chức Hội đoàn tương hỗ nhằm trợ giúp cho các thành viên và gia đình của họ trong các trường hợp bị tử vong, ốm đau, bệnh tật hay hoả hoạn... Sang thời Trung Cổ, các quy tắc về bảo hiểm hàng hải đã bắt đầu được hình thành, song phải đến năm 1347 bản HĐBH đầu tiên mới được ký kết tại Gênes. Và cũng chính tại Gênes năm 1424, công ty bảo hiểm hàng hải đầu tiên đã ra đời, đánh dấu sự phát triển của ngành bảo hiểm và sự ra đời hoạt động kinh doanh bảo hiểm. Hoạt động KDBH phát triển mạnh mẽ nhất từ cuối thế kỷ XVII và đến nay nó đã trở thành một lĩnh vực kinh doanh đặc biệt, phổ biến ở tất cả các nền kinh tế trên thế giới.

KDBH là hoạt động của DNBH nhằm mục đích sinh lợi, theo đó DNBH chấp nhận rủi ro của bên mua bảo hiểm, trên cơ sở bên mua đóng phí bảo hiểm để doanh nghiệp trả tiền bảo

hiểm cho người thụ hưởng hoặc bồi thường cho bên mua bảo hiểm khi có các sự kiện bảo hiểm xảy ra. Như vậy, khái niệm này thể hiện rõ những nội dung sau:

- Mục đích kinh tế của KDBH là lợi nhuận, đây là mục đích chính mà các DNBH hướng tới. Chỉ có thu được lợi nhuận DNBH mới có thể tồn tại và phát triển được trong điều kiện kinh tế thị trường. Lợi nhuận giúp doanh nghiệp trang trải cho các cá nhân và tổ chức cung cấp vốn cho họ. DNBH chỉ có thể thu hút được nguồn vốn của các nhà đầu tư khác nếu tỷ suất lợi nhuận của doanh nghiệp bằng hoặc cao hơn loại hình đầu tư của họ trên thị trường. Mức lợi nhuận cao còn giúp doanh nghiệp duy trì được nguồn quỹ dự phòng đủ lớn, hạn chế sự chuyển nhượng TBH và có điều kiện để nâng cao mức thu nhập cho cán bộ nhân viên. Bên cạnh mục tiêu chính là lợi nhuận, KDBH còn phải đáp ứng được các nhu cầu của khách hàng, giúp khách hàng nhanh chóng ổn định cuộc sống và sản xuất kinh doanh khi không may tổn thất, thiệt hại xảy ra đối với họ, đồng thời thực hiện đầy đủ nghĩa vụ đối với Nhà nước. DNBH cũng giống như các tổ chức khác trong xã hội rất mong muốn tạo dựng một xã hội an toàn và ổn định góp phần làm cho xã hội thịnh vượng và phồn vinh. Điều đó thể hiện ở mục đích và những mong muốn giảm bớt và phòng tránh các tổn thất về người và tài sản cho xã hội bằng những việc làm cụ thể như: Thực hiện các biện pháp đề phòng và hạn chế tổn thất; dịch vụ giám định tổn thất và tư vấn, các khuyến nghị về công tác quản lý rủi ro, bồi thường nhân đạo v.v... Ngoài ra, doanh nghiệp bảo hiểm còn đóng góp vào quỹ cho các tổ chức y tế giáo dục, các tổ chức xã hội khác và hình thành các chương trình phúc lợi cho các cán bộ công nhân viên của bản thân doanh nghiệp.

- Thực chất của hoạt động KDBH là các DNBH chấp nhận rủi ro mà bên tham gia bảo hiểm chuyển giao cho họ, đồng thời chấp nhận trả tiền bảo hiểm hoặc bồi thường cho bên tham gia khi có các sự kiện bảo hiểm xảy ra. Đổi lại doanh nghiệp sẽ thu được phí bảo hiểm để hình thành quỹ dự trữ, bồi thường, trang

trải các khoản chi phí có liên quan và có lãi. Tuy nhiên, không phải mọi rủi ro mà bên tham gia chuyển giao, DNBH đều có thể chấp nhận bảo hiểm. Rủi ro được bảo hiểm phải có những đặc trưng sau:

- + Rủi ro xảy ra trong tương lai (có nghĩa là nó chưa xảy ra);
- + Rủi ro có tính chất bất bênh (có nghĩa là xảy ra ngẫu nhiên hoặc có chắc chắn xảy ra thì cũng không biết trước được thời điểm);
- + Rủi ro không phụ thuộc vào ý muốn chủ quan của người được bảo hiểm;
- + Các rủi ro có thể tập hợp được thành nhóm tương hỗ. (Rủi ro duy nhất hoặc số lượng rủi ro ít mang tính cá cược sẽ không được bảo hiểm);
- + Các rủi ro không thuộc phạm vi cấm của pháp luật (các rủi ro thuộc phạm vi cấm của pháp luật thường liên quan đến mục đích phòng ngừa tội phạm; quyền tự quyết của các cá nhân như các khoản tiền phạt của tòa án tuyên bố. Tiền chuộc trong trường hợp bắt cóc; bảo hiểm tử vong cho người đang bị quản thúc hay tâm thần.v.v...);
- + Các rủi ro được DNBH muốn bảo đảm (thường là những rủi ro không bị nhà nước cấm nhưng chưa từng được DNBH chấp nhận bao giờ, ví dụ như rủi ro ô nhiễm môi trường; rủi ro cạnh tranh v.v...).

Những đặc trưng của rủi ro bảo hiểm tự nó đã nói lên phạm vi mà nhà bảo hiểm phải xác định và lựa chọn. Điều này ít nhiều cũng ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh bảo hiểm.

- KDBH thường gắn liền với hoạt động kinh doanh tái bảo hiểm. Kinh doanh TBH là hoạt động của DNBH nhằm mục đích sinh lời, theo đó DNBH nhận một khoản phí bảo hiểm khác để cam kết bồi thường cho các trách nhiệm đã nhận bảo hiểm. Như vậy, hai loại hình kinh doanh này đều tồn tại ngay trong một doanh nghiệp bảo hiểm. Trong đó, hoạt động KDBH là chủ yếu nhưng kinh doanh TBH cũng nhất thiết phải đặt ra. Ngoài mục

đích sinh lời, kinh doanh TBH còn giúp DNBH mở rộng quan hệ với các bạn hàng, tranh thủ nguồn vốn, học hỏi kinh nghiệm, nắm thêm thông tin, hỗ trợ đào tạo cán bộ. Hơn thế nữa, đến lượt mình các DNBH còn phải thực hiện TBH đi để đảm bảo ổn định kinh doanh, tránh phá sản trong những trường hợp mà đối tượng tham gia có số tiền lớn, hoạt động ở địa bàn quá xa, doanh nghiệp không đủ khả năng tài chính và khả năng kiểm soát rủi ro. Trong thực tế, có những doanh nghiệp chỉ chuyên tổ chức hoạt động kinh doanh TBH (như công ty TBH quốc gia Việt Nam), nhưng số này bao giờ cũng ít hơn các doanh nghiệp bảo hiểm. Hoạt động KDBH còn bao gồm cả hoạt động trung gian bảo hiểm như các hoạt động đại lý và môi giới bảo hiểm.

1.2 Sự cần thiết khách quan của quản trị kinh doanh bảo hiểm

DNBH cũng giống như các doanh nghiệp khác trong nền kinh tế thị trường, muốn thực hiện được các mục tiêu đề ra và kinh doanh có hiệu quả đòi hỏi phải tổ chức bộ máy hợp lý, sử dụng có hiệu quả các nguồn lực, thường xuyên xử lý các mối quan hệ phát sinh, vận dụng các công nghệ và phương pháp điều hành doanh nghiệp để tăng tính cạnh tranh và thích ứng được trong mọi điều kiện thay đổi. Tuy nhiên vấn đề lại không phải hoàn toàn đơn giản, trong quá trình thực hiện các mục tiêu mà DNBH đặt ra, có rất nhiều nguyên nhân và cũng rất nhiều nhân tố cản trở và ảnh hưởng.

Có những nguyên nhân và những nhân tố thuộc về đặc điểm kinh doanh của ngành, có những nhân tố bên trong và cũng có những nhân tố bên ngoài môi trường hoạt động của doanh nghiệp.

- Hoạt động KDBH có những quy tắc riêng, bởi vì nó có những đặc điểm không giống như những ngành sản xuất kinh doanh khác. Những đặc điểm nổi bật phải kể đến là :

+ Vốn pháp định áp dụng cho các doanh nghiệp là khá lớn, không phải cá nhân hay tổ chức nào cũng có khả năng tổ chức hoạt động kinh doanh bảo hiểm. Ở nước ta hiện nay mức vốn

pháp định quy định áp dụng đối với các DNBH phi nhân thọ là 300 tỷ đồng, các doanh nghiệp BHNT là 600 tỷ đồng.

+ Vấn đề an toàn tài chính cho hàng triệu người luôn luôn phải được đặt lên hàng đầu, cho nên việc kiểm tra kiểm soát của nhà nước trong hoạt động này là rất chặt chẽ. Kiểm tra của nhà nước được tiến hành vì lợi ích của những người được bảo hiểm, những người ký kết hợp đồng và góp phần ổn định, phát triển thị trường bảo hiểm.

+ Tính quần chúng trong KDBH thể hiện rất rõ ở nhiều nghiệp vụ, nhiều loại hình bảo hiểm, nhất là loại hình BHNT. Đặc điểm này nếu được chú ý đúng mức sẽ giúp DNBH mở rộng được thị trường, nâng cao được khả năng cạnh tranh và ngược lại.

+ SPBH là những sản phẩm vô hình dễ bắt chước, chất lượng và mẫu mã sản phẩm khách hàng chưa thể biết được khi lựa chọn. Việc xác định giá cả sản phẩm thường phải tiến hành theo chu trình ngược, vì khoản chi lớn nhất cho một SPBH thường là chi bồi thường; nhưng khoản chi này lại chưa thể xác định chính xác khi định phí bảo hiểm.

- Trong quá trình kinh doanh một số yếu tố “bên trong” có thể gây cản trở doanh nghiệp bảo hiểm:

+ Tổ chức bộ máy không hoặc chưa hợp lý, năng lực quản lý yếu kém, thiếu vốn, khả năng thích ứng với sự thay đổi hạn chế v.v... làm cho hoạt động KDBH kém hiệu quả. Những doanh nghiệp loại này sẽ gặp rất nhiều khó khăn trong cạnh tranh, thị phần bị thu hẹp, khả năng thanh toán bị giảm hoặc mất hoàn toàn, trách nhiệm pháp lý đối với Nhà nước không đáp ứng được.

+ KDBH là một hoạt động hết sức phức tạp, sự thành công hay thất bại của một DNBH phụ thuộc rất nhiều vào trình độ chuyên môn của cán bộ nhân viên. Một nhân viên khai thác hay một đại lý bảo hiểm có trình độ chuyên môn tốt có thể lựa chọn được những đối tượng bảo hiểm có khả năng tổn thất thấp, do đó giảm được chi phí bồi thường. Trình độ chuyên môn sẽ giúp cho các chuyên viên giám định và giải quyết khiếu nại chính xác,