

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

TRỊNH MINH VINH

HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN LÝ
THU BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ TẠI CÔNG TY
BẢO HIỂM PJICO QUẢNG NINH

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

THÁI NGUYÊN - NĂM 2017

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

TRỊNH MINH VINH

HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN LÝ
THU BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ TẠI CÔNG TY
BẢO HIỂM PJICO QUẢNG NINH

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 60.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. ĐỖ THÙY NINH

THÁI NGUYÊN - NĂM 2017

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn được thực hiện nghiêm túc, trung thực và mọi số liệu trong này được trích dẫn có nguồn gốc rõ ràng.

Tác giả

Trịnh Minh Vinh

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn này, tôi đã nhận được sự quan tâm, giúp đỡ tận tình từ phía tập thể và cá nhân:

Tôi xin trân trọng bày tỏ lòng biết ơn tới tất cả các thầy, cô giáo trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên, Phòng Đào tạo đã giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đối với **TS.Đỗ Thùy Ninh**, người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi trong suốt thời gian nghiên cứu đề tài.

Tôi xin chân thành cảm ơn Công ty Bảo hiểm Pjico Quảng Ninh, các đơn vị, các phòng ban và cán bộ nhân viên đã giúp đỡ, tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong quá trình nghiên cứu đề tài.

Tác giả

Trịnh Minh Vinh

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ VÀ HÌNH.....	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu của đề tài	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn	3
5. Kết cấu của luận văn	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ VÀ QUẢN LÝ THU BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ	4
1.1. Cơ sở lý luận về bảo hiểm phi nhân thọ và quản lý thu bảo hiểm phi nhân thọ.....	4
1.1.1. Khái niệm và đặc trưng của bảo hiểm phi nhân thọ	4
1.1.2. Các loại hình bảo hiểm phi nhân thọ.....	8
1.1.3. Vai trò của bảo hiểm phi nhân thọ	12
1.1.4. Nội dung công tác quản lý thu bảo hiểm phi nhân thọ	13
1.1.5. Những nhân tố ảnh hưởng đến công tác quản lý thu bảo hiểm phi nhân thọ tại doanh nghiệp bảo hiểm	18
1.2. Cơ sở thực tiễn về công tác quản lý thu bảo hiểm phi nhân thọ	19
1.2.1. Kinh nghiệm của một số công ty bảo hiểm phi nhân thọ tại thị trường Việt Nam	19

1.2.2. Bài học kinh nghiệm về công tác quản lý thu bảo hiểm phi nhân thọ cho công ty bảo hiểm Pjico Quảng Ninh	24
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	26
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	26
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	26
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	26
2.2.2. Phương pháp tổng hợp và phân tích thông tin	28
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	31
Chương 3: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC QUẢN LÝ THU BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ TẠI CÔNG TY BẢO HIỂM PJICO QUẢNG NINH	34
3.1. Giới thiệu khái quát về Công ty Bảo hiểm Pjico Quảng Ninh.....	34
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển công ty	34
3.1.2. Chức năng và nhiệm vụ của công ty	35
3.1.3. Cơ cấu và chức năng của bộ máy quản lý công ty.....	37
3.2. Thực trạng công tác thu và quản lý thu bảo hiểm phi nhân thọ tại Công ty Bảo hiểm Pjico Quảng Ninh.....	38
3.2.1. Thực trạng công tác quản lý đối tượng tham gia bảo hiểm phi nhân thọ	38
3.2.2. Công tác quản lý phương thức và mức đóng	42
3.2.3. Công tác quản lý mức thu bảo hiểm phi nhân thọ tại công ty	45
3.2.4. Quy trình thu bảo hiểm phi nhân thọ tại công ty	46
3.2.5. Thực trạng công tác tổ chức thu bảo hiểm phi nhân thọ tại công ty.....	48
3.3. Những nhân tố ảnh hưởng đến công tác quản lý thu bảo hiểm phi nhân thọ tại công ty Bảo hiểm Pjico Quảng Ninh	61
3.3.1. Thu nhập của người tham gia.....	61
3.3.2. Nhận thức của người tham gia	62
3.3.3. Mức đóng và phương thức đóng.....	64

3.3.4. Chất lượng nguồn nhân lực làm công tác thu bảo hiểm phi nhân thọ của công ty	66
3.3.5. Quy trình quản lý thu bảo hiểm phi nhân thọ của công ty.....	67
3.3.6. Hình thức, nội dung của công tác tuyên truyền về bảo hiểm phi nhân thọ của công ty	68
3.3.7. Uy tín, hình ảnh của công ty	70
3.4. Những kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân hạn chế trong công tác quản lý thu bảo hiểm phi nhân thọ tại công ty	73
3.4.1. Những kết quả đạt được	73
3.4.2. Những hạn chế	74
3.4.3. Nguyên nhân của hạn chế	75
Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN LÝ THU BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ TẠI CÔNG TY BẢO HIỂM PJICO QUẢNG NINH.....	77
4.1. Quan điểm, phương hướng và mục tiêu về công tác quản lý thu bảo hiểm phi nhân thọ tại công ty Bảo hiểm Pjico Quảng Ninh	77
4.1.1. Quan điểm, phương hướng	77
4.1.2. Mục tiêu.....	78
4.2. Một số giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản lý thu bảo hiểm phi nhân thọ tại công ty Bảo hiểm Pjico Quảng Ninh	78
4.2.1. Phát triển nhiều sản phẩm mới.....	78
4.2.2. Phát triển kênh phân phối sản phẩm	79
4.2.3. Tăng cường công tác Marketing	86
4.2.4. Công tác tuyển dụng và đào tạo đội ngũ cán bộ, công nhân viên.....	88
4.2.5. Tăng cường công tác tuyên truyền quảng cáo	89
4.2.6. Giải pháp khác.....	90
4.3. Kiến nghị.....	92
4.3.1. Đối với Cơ quan quản lý nhà nước	92

4.3.2. Đối với ngành bảo hiểm Việt Nam	93
4.3.3. Đối với Tổng công ty Bảo hiểm Pjico	94
KẾT LUẬN	95
TÀI LIỆU THAM KHẢO	97
PHỤ LỤC	98

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

BH	:	Bảo hiểm
BPKT	:	Bộ phận kiểm tra
BTC	:	Bộ Tài chính
CNKH	:	Công nghệ khoa học
DN	:	Doanh nghiệp
ĐVT	:	Đơn vị tính
GCNBH	:	Giấy chứng nhận bảo hiểm
GDP	:	Tổng sản phẩm quốc nội
GPĐC	:	Giấy phép điều chỉnh
GP-UB	:	Giấy phép - Ủy ban
HĐQT	:	Hội đồng quản trị
HSGV	:	Học sinh, giáo viên
KDBH	:	Kinh doanh bảo hiểm
KTV	:	Kiểm tra viên
KT-XH	:	Kinh tế - xã hội
MIC	:	Bảo hiểm Quân đội
NĐ-CP	:	Nghị định-Chính phủ
NNL	:	Nguồn nhân lực
P&I	:	bảo hiểm trách nhiệm dân sự chủ tàu
PBH	:	Phí bảo hiểm
TC-KT	:	Tài chính - kế toán
TCLĐ	:	Tổ chức lao động
TGD	:	Tổng giám đốc
TMCP	:	Thương mại cổ phần
TP	:	Thành phố
TP	:	Trưởng phòng
TT	:	Thông tư
TTPC	:	Thanh tra pháp chế
UBND	:	Ủy ban nhân dân
VAT	:	Thuế giá trị gia tăng
WTO	:	Tổ chức kinh tế thế giới
XNK	:	Xuất nhập khẩu

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1: Danh mục sản phẩm phi nhân thọ và doanh thu phí của Công ty bảo hiểm Pjico Quảng Ninh qua các năm 2014-2016	39
Bảng 3.2: Các đối tượng tham gia bảo hiểm phi nhân thọ của Công ty bảo hiểm Pjico Quảng Ninh qua các năm 2014 - 2016	41
Bảng 3.3: Tình hình thực hiện công tác lập kế hoạch thu bảo hiểm tại Công ty Pjico Quảng Ninh	50
Bảng 3.4: Giá trị bồi thường cho khách hàng phân loại theo danh mục sản phẩm tại Công ty Pjico Quảng Ninh	51
Bảng 3.5: Nhận thức của khách hàng về BHPNT tại Công ty bảo hiểm Pjico Quảng Ninh	63
Bảng 3.6: Đánh giá của khách hàng về mức đóng và phương thức đóng tại Công ty bảo hiểm Pjico Quảng Ninh	65
Bảng 3.7: Trình độ nguồn nhân lực làm công tác thu bảo hiểm phi nhân thọ của Công ty bảo hiểm Pjico Quảng Ninh	66
Bảng 3.8: Quy trình thu bảo hiểm phi nhân thọ của Công ty bảo hiểm Pjico Quảng Ninh	67
Bảng 3.9: Hình thức tuyên truyền về bảo hiểm phi nhân thọ của Công ty bảo hiểm Pjico Quảng Ninh	69
Bảng 3.10: Nội dung tuyên truyền về bảo hiểm phi nhân thọ của Công ty bảo hiểm Pjico Quảng Ninh	70
Bảng 3.11: Tổng hợp ý kiến đánh giá uy tín hình ảnh công ty	71