

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
BỘ MÔN KINH TẾ BẢO HIỂM
Chủ biên: TS. NGUYỄN VĂN ĐỊNH

GIÁO TRÌNH
QUẢN TRỊ KINH DOANH
BẢO HIỂM



NHÀ XUẤT BẢN
THỐNG KÊ

TRƯỜNG ĐẠI HỌC
KINH TẾ QUỐC DÂN



TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
BỘ MÔN KINH TẾ BẢO HIỂM
Chủ biên: TS. NGUYỄN VĂN ĐỊNH

GIÁO TRÌNH
QUẢN TRỊ KINH DOANH
BẢO HIỂM

NHÀ XUẤT BẢN THỐNG KÊ
HÀ NỘI - 2003

33-335 15-366-2002
TK-2002

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, vì vậy nó không chỉ phục vụ cho công tác đào tạo cử nhân kinh tế bảo hiểm, mà còn rất bổ ích đối với các cán bộ hiện đang công tác ở lĩnh vực bảo hiểm nghiên cứu, tham khảo và tự bồi dưỡng nghiệp vụ.

Tham gia biên soạn giáo trình này gồm:

TS. Nguyễn Văn Định, chủ biên và viết các chương I, V và IX;

PGS. TS. Hồ Sỹ Sà viết chương II;

PGS. TS. Nguyễn Cao Thường viết chương X;

ThS. Phạm Thị Định viết các chương VII và VIII;

ThS. Nguyễn Thị Lệ Huyền viết chương IV;

Cử nhân Tô Thiên Hương viết các chương III và VI.

Xin chân thành cảm ơn các thầy, cô giáo Bộ môn Kinh tế 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 1 năm 2003

THAY MẶT TẬP THỂ TÁC GIẢ

TS. Nguyễn Văn Định

MỤC LỤC

	Trang
Lời nói đầu	3
Chương I: Tổng quan về quản trị kinh doanh bảo hiểm	
I. Sự cần thiết khách quan của quản trị kinh doanh bảo hiểm	5
II. Đối tượng và nhiệm vụ nghiên cứu của quản trị kinh doanh bảo hiểm	13
III. Cơ sở quản trị kinh doanh bảo hiểm	15
IV. Nội dung nghiên cứu của quản trị kinh doanh bảo hiểm	21
Tóm tắt chương I	22
Chương II: Doanh nghiệp bảo hiểm	
I. Thị trường bảo hiểm	24
II. Các loại hình doanh nghiệp bảo hiểm	37
III. Mô hình tổ chức doanh nghiệp bảo hiểm	43
IV. Đặc điểm hoạt động kinh doanh bảo hiểm	57
V. Chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp bảo hiểm	61
VI. Điều kiện thành lập và nội dung hoạt động của doanh nghiệp bảo hiểm	71
VII. Quản lý Nhà nước về hoạt động kinh doanh bảo hiểm	80
Tóm tắt chương II	85

Chương III: Đại lý và môi giới bảo hiểm

I. Đại lý bảo hiểm	88
II. Quản lý mạng lưới đại lý bảo hiểm	101
III. Môi giới bảo hiểm	116
Tóm tắt nội dung chương III	125

Chương IV: Quản trị sản phẩm bảo hiểm

I. Sản phẩm bảo hiểm	127
II. Phát triển sản phẩm bảo hiểm mới	149
III. Giá cả của sản phẩm bảo hiểm	161
IV. Hệ thống phân phối sản phẩm bảo hiểm	179
V. Xúc tiến bán hàng	183
Tóm tắt chương IV	191

Chương V: Quản trị khách hàng bảo hiểm

I. Khách hàng của doanh nghiệp bảo hiểm	194
II. Hợp đồng bảo hiểm	206
III. Quản lý hợp đồng bảo hiểm	229
IV. Kiểm soát tổn thất	233
V. Giải quyết khiếu nại	239
VI. Công tác dịch vụ khách hàng	248
VII. Trục lợi bảo hiểm và các biện pháp ngăn chặn	254
Tóm tắt chương V	260

Chương VI: Quản trị nhân lực trong doanh nghiệp bảo hiểm	
I. Vai trò và chức năng của quản trị nhân lực	262
II. Bộ phận quản trị nhân lực	267
III. Nội dung quản trị nhân lực bảo hiểm	272
IV. Hợp đồng lao động	293
V. Hiệu quả sử dụng nhân lực bảo hiểm	298
Tóm tắt nội dung chương VI	302
Chương VII: Quản trị tài chính	
I. Doanh thu và chi phí của doanh nghiệp bảo hiểm	305
II. Tài sản của doanh nghiệp bảo hiểm	321
III. Quỹ dự phòng nghiệp vụ của doanh nghiệp bảo hiểm	329
IV. Vốn và nguồn vốn của DNBH	345
V. Báo cáo tài chính của doanh nghiệp bảo hiểm	349
Tóm tắt chương VII	365
Chương VIII: Hoạt động đầu tư của doanh nghiệp bảo hiểm	
I. Vai trò hoạt động đầu tư của doanh nghiệp bảo hiểm	368
II. Các nguyên tắc đầu tư của doanh nghiệp bảo hiểm	371
III. Nguồn vốn đầu tư	374
IV. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động đầu tư của doanh nghiệp bảo hiểm	377
V. Các hình thức đầu tư của doanh nghiệp bảo hiểm	391
VI. Tổ chức hoạt động đầu tư	402

VII. Đánh giá hiệu quả đầu tư	405
Tóm tắt chương VIII	410
Chương IX: Phân tích hoạt động kinh doanh bảo hiểm	
I. Vai trò của phân tích hoạt động kinh doanh đối với doanh nghiệp bảo hiểm	412
II. Hệ thống chỉ tiêu và phương pháp phân tích hoạt động kinh doanh	414
III. Phân tích tình hình triển khai bảo hiểm	422
IV. Phân tích hoạt động kinh doanh tái bảo hiểm trong doanh nghiệp bảo hiểm	446
V. Phân tích kết quả và hiệu quả kinh doanh	448
VI. So sánh và đánh giá các đơn vị trong doanh nghiệp bảo hiểm	469
Tóm tắt chương IX	474
Chương X: Bảo đảm thông tin cho doanh nghiệp bảo hiểm	
I. Thông tin của doanh nghiệp bảo hiểm	476
II. Thu thập thông tin ban đầu	482
III. Các phương pháp xử lý thông tin của doanh nghiệp bảo hiểm	487
IV. Tổ chức bộ máy thông tin trong doanh nghiệp bảo hiểm	496
Tóm tắt chương X	502
Tài liệu tham khảo	504