

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN  
KHOA KINH TẾ THƯƠNG MẠI

**BÁO CÁO**  
**THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**  
**Phân tích tình hình hoạt động**  
**kinh doanh của Công ty Bảo**  
**hiểm Great Eastern Việt Nam**  
**& Một số giải pháp kiến nghị**

Tên cơ quan thực tập: Công ty Bảo hiểm Great Eastern

Thời gian thực tập : Từ 10/09/2012 đến 23/12 /2012

Người hướng dẫn : Nguyễn Tuấn Thành

Sinh viên thực hiện : Phan Thanh Thảo

Mã số sinh viên : 093431

Lớp : TC0911

09/2012

## TRÍCH YẾU

Trong quá trình thực tập tốt nghiệp tại công ty Bảo hiểm Great Eastern, chi nhánh HCM 2, tôi mong muốn có được những trải nghiệm về những công việc thực tế ở môi trường doanh nghiệp bên ngoài. Những trải nghiệm đó cho tôi giúp tôi học hỏi và trưởng thành hơn, đồng thời cho tôi một số định hướng sau khi ra trường. Tôi nhận thấy việc thành thạo và sử dụng tốt các kỹ năng mềm giúp ích rất nhiều trong công việc và trong các mối quan hệ với mọi người xung quanh. Cuối cùng, sau kỳ thực tập, tôi đã tích lũy cho bản thân nhiều điều góp phần làm vững chắc nền tảng kiến thức của tôi và giúp tôi hoàn thiện bản thân hơn.

## LỜI CẢM ƠN

Qua đợt thực tập tốt nghiệp này, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến **Trường đại học Hoa Sen** đã tạo điều kiện cho tôi được tiếp xúc với môi trường làm việc thực tế. Đồng thời, tôi xin cảm ơn **Công ty bảo hiểm nhân thọ Great Eastern Việt Nam, khu vực Hồ Chí Minh 2**, đã đồng ý tiếp nhận tôi thực tập tại công ty và nhiệt tình chỉ dẫn cũng như tạo điều kiện cho tôi quan sát, học hỏi và thực hiện công việc. Đặc biệt, về mặt cá nhân, tôi xin gửi lời cảm ơn đến **cô Tô Thị Tú Trang** – cô phụ trách hướng dẫn thực tập, **anh Nguyễn Tuấn Thành** - Giám đốc chi nhánh công ty Great Eastern đã tận tình hướng dẫn và giải đáp những thắc mắc của tôi trong suốt quá trình thực tập để tôi có thể hoàn thành tốt đợt thực tập này.







# MỤC LỤC

TRÍCH YẾU .....	I
LỜI CẢM ƠN.....	II
NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP .....	III
NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN .....	IV
NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI CHĂM BÁO CÁO .....	V
MỤC LỤC.....	VI
NHẬP ĐỀ.....	1
CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN .....	2
1. Lý luận chung về bảo hiểm nhân thọ: .....	2
1.1 Khái niệm bảo hiểm nhân thọ .....	2
1.2 Vai trò của bảo hiểm nhân thọ:.....	2
1.3 Nguyên tắc hoạt động của bảo hiểm nhân thọ: .....	3
1.4 Cơ sở tính phí bảo hiểm:.....	3
2. Thông tin chung về thị trường bảo hiểm nhân thọ tại Việt Nam: .....	4
2.1 Thực trạng chung của thị trường Bảo hiểm Việt Nam.....	4
2.2 Thị trường Bảo hiểm 6 tháng đầu năm 2012 .....	6
2.3 Chiến lược phát triển thị trường bảo hiểm tại Việt Nam giai đoạn 2011-2020 (theo Quyết định 193/QĐ-TTg năm 2012 về Chiến lược phát triển thị trường bảo hiểm Việt Nam giai đoạn 2011 - 2020 do Thủ tướng Chính phủ ban hành):.....	7
2.4 Chính sách phát triển kinh doanh bảo hiểm tại VN: .....	8
CHƯƠNG II: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY .....	9
1. Giới thiệu Tập đoàn Great Eastern.....	9
2. Tổng quan về công ty Great Eastern.....	9
2.1 Một số nét đặc trưng của Tập Đoàn Great Eastern.....	10
2.2 Văn phòng đại diện và thông tin liên hệ: .....	10
2.3 Sơ đồ tổ chức và chức năng của từng phòng ban .....	11
2.4 Văn hóa công ty .....	14
2.5 Một số sản phẩm cơ bản của Công ty Great Eastern .....	14
CHƯƠNG III: .....	16
THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA CÔNG TY BẢO HIỂM GREAT EASTERN VIỆT VÀ MỘT VÀI BIỆN PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH .....	16
1. Đánh giá chung về tình hình hoạt động kinh doanh năm 2011 của GELV .....	16
1.1. Đánh giá kết quả kinh doanh năm 2011.....	16

---

1.2. Phân tích một số chỉ tiêu cơ bản về hiệu quả hoạt động của Công ty Great Eastern .....	17
2. Phân tích SWOT: .....	18
3. Một số kiến nghị, giải pháp cải thiện tình hình hiện tại của công ty Great Eastern.....	19
3.1 Nhận xét.....	19
3.2 Một số giải pháp kiến nghị .....	20
CHƯƠNG IV: KINH NGHIỆM ĐÚC KẾT.....	21
KẾT LUẬN.....	22
TÀI LIỆU THAM KHẢO .....	23



## NHẬP ĐỀ

Từ lâu, trường Đại học Hoa Sen đã có uy tín trong việc đào tạo sinh viên nắm vững lý thuyết và vận dụng vào thực tế một cách nhuần nhuyễn với phương châm “Chất lượng thực tế - Tinh thần thực học” làm chỉ tiêu hàng đầu. Vì vậy trường đã tạo điều kiện cho sinh viên được vào thực tập tại các đơn vị để tiếp cận với môi trường làm việc cũng như các mối quan hệ giữa các bộ phận nhằm giúp cho sinh viên quen dần với công việc thực tế và khởi đầu sau khi tốt nghiệp thuận lợi hơn.

Tôi đã đề ra cho bản thân 4 mục tiêu trong đợt thực tập này:

1. Áp dụng các kiến thức đã được học ở trường vào các công việc được giao.
2. Tìm hiểu về văn hóa và mô hình tổ chức của doanh nghiệp.
3. Phát triển và hoàn thiện bản thân từ việc học hỏi từ môi trường thực tế.
4. Tìm hiểu về chức năng, nhiệm vụ, công việc kinh doanh trong công ty.

Khi làm việc tại doanh nghiệp, tôi nhận thấy rằng công tác đào tạo là vô cùng quan trọng đối với sự phát triển lớn mạnh của công ty. Vì con người là vốn quý nhất, quyết định sự thành công của doanh nghiệp. Và chỉ đầu tư vào yếu tố con người là ngăn chặn sự sao chép bí quyết của đối thủ cạnh tranh.

Qua đợt thực tập, tôi đã hoàn thành các mục tiêu đề ra và phát triển bản thân nhiều hơn, đó cũng là nền tảng để tôi có thể khởi nghiệp sau khi ra trường.

# CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN

## 1. Lý luận chung về bảo hiểm nhân thọ:

### 1.1 Khái niệm bảo hiểm nhân thọ

Bảo hiểm nhân thọ là sự cam kết giữa công ty bảo hiểm và người tham gia bảo hiểm, trong đó: Công ty bảo hiểm có trách nhiệm trả số tiền bảo hiểm khi có sự kiện định trước liên quan đến cuộc sống con người xảy ra như: người được bảo hiểm bị chết, người được bảo hiểm bị thương tật toàn bộ vĩnh viễn, người được bảo hiểm sống đến một thời điểm xác định trước. Người tham gia bảo hiểm có trách nhiệm nộp phí bảo hiểm theo quy định cho công ty bảo hiểm.

### 1.2 Vai trò của bảo hiểm nhân thọ:

BHNT có vai trò rất quan trọng đối với mỗi cá nhân, mỗi gia đình, đối với từng doanh nghiệp và toàn xã hội.

- **Đối với từng cá nhân, gia đình:** Xét trên khía cạnh tinh thần, tham gia BHNT thể hiện sự quan tâm, lo lắng của người chủ gia đình đối với những người phụ thuộc, của cha mẹ đối với con cái làm cho tình cảm gia đình thêm keo sơn, thấm thiết và hạnh phúc. Đồng thời, BHNT còn góp phần đảm bảo ổn định cuộc sống cho các cá nhân và gia đình bằng sự hỗ trợ về tài chính khi không may họ gặp phải rủi ro. Từ đó, BHNT là chỗ dựa tinh thần cho mọi người dân giúp họ yên tâm lao động sản xuất. Mặt khác, BHNT còn góp phần rất lớn để từng gia đình thực hiện kế hoạch tài chính thông qua tiết kiệm, tạo quỹ giáo dục giành cho con cái, có tiền chi dùng khi về hưu... Từ cơ chế thu phí, các doanh nghiệp BHNT buộc họ phải thực hiện tiết kiệm thường xuyên và có kế hoạch nhờ khoản phí bảo hiểm họ phải đóng định kỳ.
- **Đối với các cơ quan, doanh nghiệp:** Lợi ích đầu tiên đối với các doanh nghiệp là ở chỗ nó làm ổn định tình hình sản xuất kinh doanh và vấn đề tài chính. Nếu vì một lý do nào đó người chủ chốt trong các cơ quan, doanh nghiệp bị chết hay thương tật vĩnh viễn thì họ sẽ nhận được một số tiền để lo chi phí cho người bị thiệt mạng và một khoản để có thể tuyển dụng người khác thay thế tiếp tục công việc. Hai là khi người chủ sử dụng lao động tham gia BHNT cho người lao động của mình thì không những quyền lợi của người lao động tăng lên mà còn thể hiện được sự quan tâm, lo lắng của họ đối với người làm công. Từ đó làm giảm bớt khoảng cách, xoa dịu mâu thuẫn giữa chủ và thợ, kích thích người lao động gắn bó hơn với doanh nghiệp và làm việc hiệu quả hơn, mang về cho doanh nghiệp nhiều lợi hơn.
- **Đối với xã hội:** Một trong những vai trò của BHNT đối với xã hội chính là nâng cao phúc lợi cộng đồng. Khi tham gia BHNT tức là người dân đã tuân theo quy luật số đông - rủi ro của họ sẽ được san sẻ cho nhiều người. Mặt khác, cuộc sống của người dân khi về già gặp không ít khó khăn, với sự ra đời của BHNT đặc biệt là sản phẩm “niên kim nhân thọ” sẽ giảm bớt một phần nỗi lo âu về tài chính của họ, bớt đi gánh nặng trách nhiệm của con cái và xã hội. Ngoài ra, Không thể không đề cập tới vai trò tập trung mọi nguồn vốn nhàn rỗi từ trong dân chúng của BHNT. Mỗi cá nhân mua BHNT là một cách tự bảo vệ mình, đồng thời còn tạo ra một quỹ tiết kiệm cho mình. Đối với doanh nghiệp BHNT thì mỗi một quỹ tiết kiệm góp lại thành quỹ bảo hiểm tập trung - một quỹ đầu tư dài hạn, đầu tư vào nhiều lĩnh vực khác nhau của nền kinh tế. Cũng từ đó mà làm tăng nhu cầu tuyển dụng lao động của các ngành, tạo công ăn việc làm cho nhiều lao động, tránh hiện tượng lãng phí nguồn nhân lực. Ngoài ra, bản thân sự ra đời và phát triển của các doanh nghiệp BHNT cũng đã giải quyết công ăn

việc làm cho rất nhiều người, chính là mạng lưới đại lý rộng khắp và ngày càng gia tăng không ngừng của các doanh nghiệp này.

### 1.3 Nguyên tắc hoạt động của bảo hiểm nhân thọ:

- Bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người tham gia bảo hiểm cũng như doanh nghiệp kinh doanh bảo hiểm.
- Doanh nghiệp bảo hiểm hoạt động theo nguyên tắc hạch toán kinh doanh.
- Doanh nghiệp bảo hiểm hoạt động tuân theo luật pháp quy định cho doanh nghiệp nói chung, và cho doanh nghiệp bảo hiểm nói riêng.
- Doanh nghiệp bảo hiểm hoạt động theo nguyên tắc lấy số đông bù số ít, tức là khi nhiều khách hàng tham gia bảo hiểm, đóng phí vào công ty bảo hiểm, công ty sẽ dùng tổng số phí này để chi trả cho những trường hợp khách hàng không may gặp những trường hợp rủi ro. Khách hàng này sẽ không cần phải đóng phí mà các quyền lợi trong hợp đồng vẫn được kéo dài đến khi hợp đồng đáo hạn.
- Doanh nghiệp bảo hiểm phải tuân thủ nguyên tắc an toàn tài chính, tức là mọi hoạt động đầu tư của công ty bảo hiểm đều được kiểm soát chặt chẽ bởi Bộ tài chính. Nguồn vốn của công ty bảo hiểm không được đầu tư vào các kênh rủi ro cao như chứng khoán, bất động sản,... Đồng thời, các công ty bảo hiểm phải đóng một số quỹ dự phòng cho nhà nước để đảm bảo khả năng thanh toán cho khách hàng khi công ty có dấu hiệu không khoẻ về tình hình tài chính. Các quỹ này đều do Bộ Tài Chính quản lý.

### 1.4 Cơ sở tính phí bảo hiểm:

Khi ra quyết định tính phí bảo hiểm của khách hàng, Công ty bảo hiểm dựa trên việc nhân các hệ số bảo hiểm. Các hệ số này được các chuyên viên tính phí bảo hiểm tính toán dựa trên các yếu tố có thể cho Công ty bảo hiểm biết được mức độ rủi ro của mỗi người cao hay thấp, từ đó giúp tính ra số phí đóng bảo hiểm nhân thọ thích hợp của mỗi người tùy thuộc và mức độ rủi ro của họ.

➤ Nguyên tắc tính phí bảo hiểm: Quy luật số đông và việc dựa trên thông tin về các nhóm người có đặc điểm chung giống nhau là những nguyên tắc cơ bản đã giúp cho công ty bảo hiểm có thể tính được khả năng tử vong, tai nạn, bệnh tật cũng như các rủi ro khác có thể đến với khách hàng một cách hợp lý, từ đó tạo ra được cơ sở để tính phí đóng bao nhiêu là phù hợp.

➤ Các yếu tố ảnh hưởng đến phí bảo hiểm: Một số nhân tố dưới đây sẽ được công ty bảo hiểm dựa vào để tính ra hệ số phí cho khách hàng, quyết định xem rủi ro của khách hàng, chúng bao gồm:

- **Tuổi:** Khách hàng càng trẻ thì thời gian sống càng lớn, qua đó rủi ro với công ty cũng thấp hơn, vì vậy khách hàng có thể đóng phí thấp hơn cho cùng một mệnh giá bảo hiểm so với những người lớn tuổi hơn. Càng lớn tuổi thì sự tăng phí càng nhanh.
- **Sức khỏe:** sức khỏe là một hạng mục quan trọng trong việc định phí bảo hiểm. Một vài khách hàng của các công ty bảo hiểm phải vượt qua những kiểm tra cơ bản của công ty như chiều cao, cân nặng, những xét nghiệm y học để được yêu cầu bảo hiểm. Những thói quen có ảnh hưởng đến sức khỏe của một người như hút thuốc, uống rượu cũng sẽ được cân nhắc khi đến một giới hạn nhất định. Những hồ sơ sức khỏe của khách hàng với những căn bệnh tái diễn liên tục, ảnh hưởng trực tiếp đến đời sống sức khỏe, tinh thần và tính mạng của khách hàng sẽ làm cho phí bảo hiểm cao hơn dù cho họ vẫn còn trẻ.

- **Tiểu sử bệnh của gia đình:** Khách có thể cần chia sẻ thông tin về tiểu sử bệnh của gia đình mình (nếu có bệnh di truyền). Giả sử gia đình của khách hàng có tiểu sử về bệnh tim mạch, có thể khách hàng cũng có một lượng cao quá mức cholesterol trong máu, làm tăng những nguy hiểm có thể như tử vong, tăng các khoản viện phí mà công ty sẽ chi trả.
- **Giới tính của khách hàng:** Thống kê cho thấy phụ nữ thường sống thọ hơn đàn ông, vì vậy phụ nữ sẽ được tính thấp tuổi phí hơn so với đàn ông có độ tuổi tương đương.
- **Thói quen thường nhật:** Một số thói quen, sở thích của khách hàng có thể làm tăng cao mức độ nguy hiểm so với các khách hàng khác. Các thói quen, sở thích này có thể như leo núi, lặn biển...
- **Công việc:** Thông tin này sẽ cung cấp cho công ty bảo hiểm biết công việc hằng ngày của khách hàng có mức độ rủi ro như thế nào. Một số công việc thật sự rất nguy hiểm, tỷ lệ thương tật và bệnh nghề nghiệp rất cao, việc chấp nhận những ngành nghề này để bảo hiểm sẽ khiến cho lợi ích của các khách hàng khác bị ảnh hưởng nên công ty chỉ có thể bán cho các khách hàng đó những sản phẩm bảo hiểm chính, tăng phí cũng như không thể tham gia các sản phẩm phụ của công ty.
- **Thu nhập:** Thu nhập của bạn có thể giúp cho công ty bảo hiểm có thể xác định được mức bảo vệ cần thiết cho bản thân và gia đình một cách phù hợp, hoạch định được cho khách hàng một kế hoạch tài chính tốt nhất, Công ty bảo hiểm có thể giúp khách hàng biết được bao nhiêu chi phí mà họ nên dành cho bảo hiểm, bao nhiêu dành cho chi tiêu và đầu tư. Thu nhập của khách hàng cũng có thể giúp các công ty nhận biết được những lý do mua bảo hiểm bất thường của các khách hàng, những tình trạng cố ý để trục lợi bảo hiểm, giúp rủi ro cho công ty và các khách hàng khác hoặc đưa ra những cảnh báo đối với các khách hàng có mệnh giá bảo hiểm quá mức cần thiết.
- **Lý do để mua bảo hiểm:** nguyên nhân mua bảo hiểm của bạn có thể được cân nhắc bởi công ty, những lý do thường thấy như để bảo vệ tài chính của bản thân và gia đình, lập quỹ hưu trí hoặc học tập cho con cái là những lý do rất chính đáng với công ty bảo hiểm. Nhưng câu hỏi này thường chỉ cần thiết nếu khách hàng mua sản phẩm bảo hiểm với mức bảo vệ quá lớn mà thôi.
- **Số người phụ thuộc:** Đây là một thành tố có mức ảnh hưởng gián tiếp đến người được bảo hiểm, nếu người được bảo hiểm là người trụ cột trong gia đình thì số người phụ thuộc vào thu nhập của họ để duy trì mức sống có ý nghĩa rất quan trọng trong việc họ nên tiết kiệm nhiều hơn hay nên chi tiêu nhiều hơn. Chúng ta có thể thấy rằng, nếu một người chỉ có một đến hai con thì họ có thể có cuộc sống và chi tiêu thoải mái hơn một người có bốn con nhỏ, có cha mẹ già yếu cần được chăm sóc, vậy thì người có nhiều người phụ thuộc này phải sống tiết kiệm nhiều hơn là chi tiêu.

## 2. Thông tin chung về thị trường bảo hiểm nhân thọ tại Việt Nam:

### 2.1 Thực trạng chung của thị trường Bảo hiểm Việt Nam

Có thể nói, ngành bảo hiểm là một lĩnh vực rất quan trọng đối với các quốc gia nói chung và với Việt Nam nói riêng. Bên cạnh việc đem lại ổn định cho xã hội, bảo hiểm ngày nay đã trở thành một trong những kênh huy động vốn hiệu quả cho nền kinh tế. Thực tế hoạt động kinh doanh bảo hiểm thời gian qua đã cho thấy sự lớn mạnh không ngừng của ngành bảo hiểm và nhiều tiềm năng phát triển trong tương lai. Thị trường bảo hiểm ở nước ta trong những năm gần đây đã rất sôi động, đa dạng.

❖ Quay trở về năm 1986, khi Việt Nam chính thức thực hiện chính sách “Đổi mới”, với trọng tâm là chuyển nền kinh tế kế hoạch hoá tập trung, bao cấp sang nền kinh tế thị trường có sự quản lý của nhà nước. Chính sách đổi mới đã thực sự có tác động tích cực đối với toàn bộ đời sống kinh tế - xã hội của đất nước, đem lại sự ổn định và tăng trưởng kinh tế cao, đời sống người dân được cải thiện. Tốc độ tăng trưởng GDP bình quân hàng năm trong 10 năm qua đạt trên 7% và trong năm 2007 đạt 8,5%; thu nhập bình quân theo đầu người tăng từ 423 đô la Mỹ năm 2001 lên 835 đô la Mỹ năm 2007; lạm phát được kiềm chế và kiểm soát; tỷ lệ hộ nghèo giảm từ 58,1% năm 1993 xuống còn 32% năm 2000 và còn 14,7% vào năm 2007. Tăng trưởng kinh tế cùng với việc xoá bỏ dần cơ chế bao cấp đã thúc đẩy nhu cầu và sự ra đời của thị trường bảo hiểm nhân thọ của người dân Việt Nam. Năm 1996 đánh dấu sự ra đời của ngành bảo hiểm nhân thọ ở Việt Nam bằng việc Bộ Tài chính cho phép Bảo Việt triển khai thí điểm bảo hiểm nhân thọ. Đáp lại yêu cầu của quá trình mở cửa và hội nhập cũng như yêu cầu phát triển của bản thân ngành bảo hiểm nhân thọ. Sau thời gian thí điểm, Bộ Tài chính đã lần lượt cấp giấy phép hoạt động cho các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ nước ngoài (trong năm 1999 cấp giấy phép cho 3 doanh nghiệp là Prudential, Manulife, Bảo Minh - CMG - nay là Daiichi Life), sau đó là AIA (năm 2000), Prevoir, ACE Life, Great Eastern Life, Cathay Life, Korea Life, Generali,... . Đến nay trên thị trường đã có 16 doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ hoạt động và theo dự báo sẽ có thêm một số doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ được cấp giấy phép hoạt động trong thời gian tới.

❖ Với sự gia nhập của các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ nước ngoài, thị trường bảo hiểm nhân thọ Việt Nam đã có sự phát triển mạnh mẽ cả về quy mô, sản phẩm, chất lượng dịch vụ và tính chuyên nghiệp. Có thể kể ra những con số và thông tin đáng chú ý sau:

- Về khai thác mới: nếu như năm 1996 doanh thu phí khai thác mới của toàn thị trường chưa đầy 1 tỷ đồng thì đến năm 2003 con số này là 2.050 tỷ đồng (bằng 0,61% GDP) và năm 2007 ước đạt 1.815 tỷ đồng (bằng 0,16 % GDP). Xin lưu ý, trong giai đoạn từ 2004 đến 2006, thị trường bước vào giai đoạn suy giảm và đã có dấu hiệu hồi phục từ năm 2007. Đến năm 2011, tổng doanh thu phí bảo hiểm khai thác mới ước đạt 3.966 tỷ đồng.

- Tổng doanh thu phí bảo hiểm: năm 2003 tổng doanh thu phí của toàn thị trường đạt 6.442 tỷ đồng (bằng 1,92% GDP) và năm 2007 đạt 9.485 tỷ đồng (bằng 2,06% GDP). Đến hết năm 2011, tổng doanh thu phí bảo hiểm nhân thọ ước đạt 13.545 tỷ đồng. Tổng số lượng hợp đồng có hiệu lực cuối năm 2011 là 4.256.716 hợp đồng. Chính từ nguồn phí bảo hiểm này, ngành bảo hiểm nhân thọ đã cung cấp một lượng vốn lớn cho nền kinh tế.

- Về kênh phân phối đại lý: thị trường đã tạo việc làm cho nhiều người lao động. Tổng số lượng đại lý có mặt trên thị trường là 166.690 người tăng 25,3% so với cùng kỳ năm 2010. Các doanh nghiệp có số lượng đại lý cao nhất là Prudential 85.157 người, Bảo Việt Nhân thọ là 21.618 người, AIA 14.668 người..

- Về sản phẩm: Đến nay, thị trường đã cung cấp cho công chúng hầu hết các dòng sản phẩm từ sản phẩm truyền thống đến bảo hiểm liên kết chung (universal life) và gần đây là bảo hiểm liên kết đơn vị (unit linked).

❖ Tuy nhiên, cùng với sự phát triển một cách nhanh chóng của các công ty bảo hiểm tại Việt Nam, cũng đã xảy ra nhiều khiếm khuyết trên thị trường đáng xem xét và cải thiện:



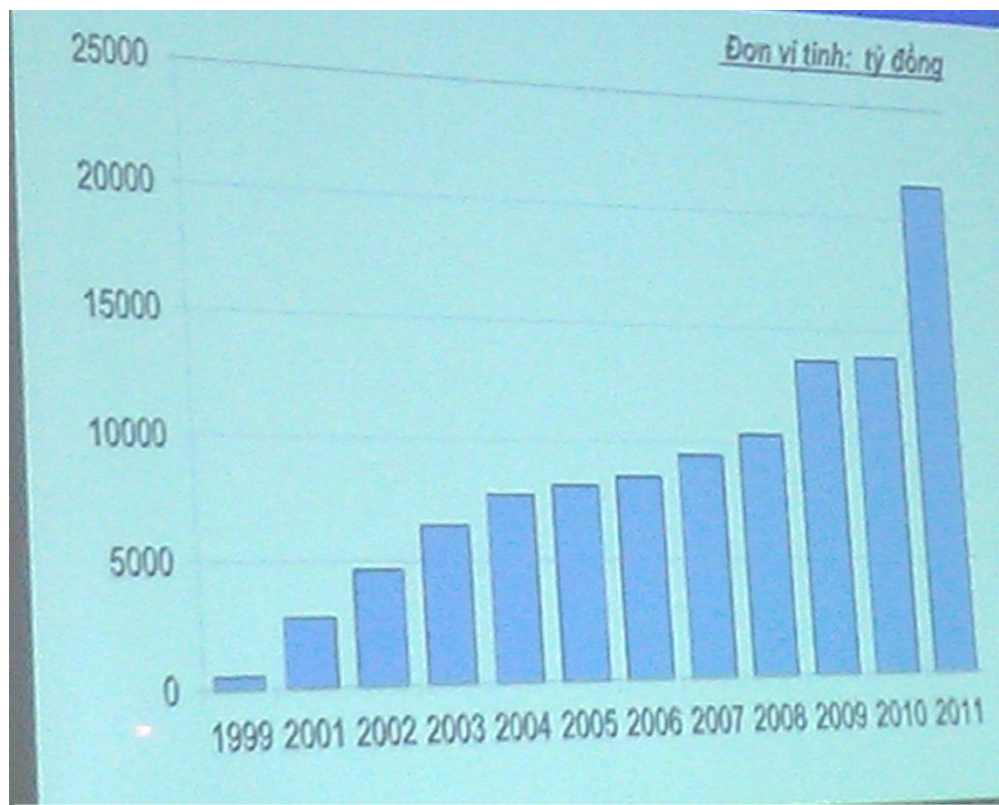
- Sau gần 15 năm mở cửa thị trường bảo hiểm nhân thọ, hàng trăm ngàn đại lý bảo hiểm được tuyển dụng nhưng hoạt động chưa đầy 12 tháng đã phải nghỉ việc. Hiện tại, việc tuyển dụng đại lý bảo hiểm trở nên vô cùng khó khăn không chỉ đối với các công ty bảo hiểm mới vào Việt Nam mà ngay đến các công ty lớn mạnh như Prudential, AIA, Malulife, Dai- IChi Life Việt Nam , ACE life , Bảo Việt .... còn khó , hướng chỉ còn các công ty bảo hiểm mới vào như Cathay life , Korea Life, Fubon... Đại lý bảo hiểm chưa thực coi việc tư vấn bảo hiểm là một cái nghề để đầu tư thời gian, công sức và gắn bó lâu dài. Đa số các đại lý bảo hiểm ở Việt Nam chỉ làm part time hay coi công việc này như công việc làm thêm để tăng thu nhập.

- Bên cạnh đó, một lượng đại lý tư vấn tăng nhanh cũng dẫn đến tình trạng công ty không quản lý được hết mọi hoạt động của đại lý. Vì vậy, ngày càng nhiều tư vấn chạy theo doanh số mà không đáp ứng những yêu cầu về đạo đức kinh doanh như tư vấn sai sự thật, ...gây thiệt hại đến khách hàng và cả uy tín của công ty.

- Do chạy theo doanh thu và mở rộng thị phần, một số doanh nghiệp đã chưa chú trọng đúng mức đến việc nâng cao chất lượng tuyển dụng, đào tạo, quản lý và sử dụng đại lý, dẫn đến tranh chấp phát sinh lôi kéo những quản lý bảo hiểm giữa các doanh nghiệp với nhau hoặc giữa đại lý với khách hàng. Có doanh nghiệp chỉ sử dụng thời gian vài ngày để đào tạo đại lý, nên số lượng đại lý tốt nghiệp đông nhưng lượng đại lý có hợp đồng rất thấp, chủ yếu là hợp đồng có được từ người thân hết người thân thì đại lý không còn tư vấn được cho ai , thực trạng này thực sự đang diễn ra tại thị trường bảo hiểm Việt Nam.

## **2.2 Thị trường Bảo hiểm 6 tháng đầu năm 2012**

- Theo số liệu tổng hợp thị trường bảo hiểm phi nhân thọ 9 tháng năm 2012 của Cục Quản lý giám sát bảo hiểm (Bộ Tài chính), doanh thu phí bảo hiểm gốc ước đạt trên 17.000 tỷ đồng, tăng trưởng khoảng 11%. Trên thị trường bảo hiểm nhân thọ, doanh thu phí ước đạt trên 12.000 tỷ đồng, tăng trưởng hơn 12% so với năm 2011. Năm 2011, theo Bộ Tài chính, tổng doanh thu phí bảo hiểm gốc của cả thị trường tăng trưởng khoảng 18%. Năm 2012, Bộ Tài chính đặt mục tiêu doanh thu phí bảo hiểm ước tăng trưởng 17% so với năm 2011. Tuy nhiên, chỉ tiêu này đối với tình hình kinh tế hiện nay và những diễn biến đang diễn ra thì việc đạt được 17% là không dễ.



Biểu đồ thể hiện Doanh thu phí bảo hiểm Việt Nam

- Về số lượng đại lý tư vấn bảo hiểm, Tính đến hết tháng 6 năm 2012, tổng số lượng đại lý có mặt trên thị trường là 219.191 người tăng 22,8% so với cùng kỳ năm trước. Các doanh nghiệp có số lượng đại lý cao nhất là Prudential 112.847 người, Bảo Việt Nhân thọ là 26.477 người và AIA 16.537 người. Số lượng đại lý mới tuyển dụng trong 06 tháng đầu năm 2012 là: 71.861 người tăng 15,8% so với cùng kỳ năm ngoái, các doanh nghiệp bảo hiểm có số lượng đại lý mới tuyển dụng nhiều nhất thị trường theo thứ tự là: Prudential (25.005 người), AIA (9.780 người) và Bảo Việt Nhân thọ (8.225 người).

### 2.3 Chiến lược phát triển thị trường bảo hiểm tại Việt Nam giai đoạn 2011-2020 ( theo Quyết định 193/QĐ-TTg năm 2012 về Chiến lược phát triển thị trường bảo hiểm Việt Nam giai đoạn 2011 - 2020 do Thủ tướng Chính phủ ban hành):

- Xây dựng hệ thống, cơ chế, chính sách và luật pháp về kinh doanh bảo hiểm đầy đủ, minh bạch, bình đẳng và đồng bộ, tạo thuận lợi cho sự phát triển của thị trường bảo hiểm, bảo đảm thực hiện các nghĩa vụ cam kết quốc tế của Việt Nam.
- Nâng cao tính an toàn hệ thống, hiệu quả hoạt động và năng lực cạnh tranh của các doanh nghiệp bảo hiểm. Tập trung phát triển các doanh nghiệp bảo hiểm có năng lực tài chính vững mạnh, năng lực quản trị điều hành đạt chuẩn mực quốc tế, hoạt động hiệu quả, có khả năng cạnh tranh tích cực trên thị trường trong nước và khu vực.
- Khuyến khích và hỗ trợ các doanh nghiệp đa dạng hóa sản phẩm bảo hiểm, bảo đảm đáp ứng nhu cầu bảo hiểm đa dạng của các tổ chức và cá nhân. Tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân, đặc biệt là các đối tượng có thu nhập thấp được tham gia bảo hiểm.
- Đa dạng và chuyên nghiệp hóa các kênh phân phối bảo hiểm, tạo cầu nối hiệu quả giữa các doanh nghiệp bảo hiểm và khách hàng.

- Tổ chức công tác quản lý, giám sát thị trường chuyên nghiệp, hiện đại và hiệu quả; phát huy mạnh mẽ vai trò thành viên của cơ quan quản lý nhà nước về kinh doanh bảo hiểm tại Diễn đàn các cơ quan quản lý bảo hiểm Đông Nam Á và Hiệp hội quốc tế của các cơ quan quản lý bảo hiểm; từng bước tuân thủ các chuẩn mực quản lý, giám sát bảo hiểm do Hiệp hội quốc tế của các cơ quan quản lý bảo hiểm ban hành.

## 2.4 Chính sách phát triển kinh doanh bảo hiểm tại VN:

- Tiếp tục hoàn thiện cơ chế, chính sách về hoạt động kinh doanh bảo hiểm để thị trường phát triển lành mạnh, an toàn, phù hợp với yêu cầu hội nhập; bảo đảm tính chủ động và tự chịu trách nhiệm của các doanh nghiệp KDBH.

- Nhà nước có chính sách khuyến khích người dân tham gia bảo hiểm nhân thọ, ưu tiên phát triển các sp BHNT có tính chất đầu tư dài hạn; khuyến khích các DNBH nghiên cứu triển khai các sp bảo hiểm nông, lâm, ngư, nghiệp; chú trọng mở rộng phạm vi hoạt động đến các vùng sâu, vùng xa.

- Phát triển mạng lưới đại lý bảo hiểm chuyên nghiệp, doanh nghiệp môi giới bảo hiểm và các kênh phân phối khác. Đa dạng hoá các loại hình doanh nghiệp môi giới bảo hiểm, nhà nước không trực tiếp đầu tư thêm vốn vào lĩnh vực môi giới bảo hiểm

- DNBH được thành lập quỹ đầu tư, quỹ tín thác và cty quản lý quỹ theo qui định của pháp luật. Các DNBH có vốn đầu tư nước ngoài sử dụng phí bảo hiểm thu được để đầu tư tại Việt Nam được áp dụng các cơ chế, chính sách về đầu tư như các DNBH trong nước.

- Nhà nước có cơ chế, chính sách để các doanh nghiệp bảo hiểm tự bổ sung vốn điều lệ cho phù hợp với tính chất hoạt động và quy mô kinh doanh của doanh nghiệp

- Khuyến khích các DNBH hiện đại hoá công nghệ quản lý kinh doanh, đào tạo đội ngũ cán bộ có đủ trình độ theo các chuẩn mực quốc tế, được thuê chuyên gia trong nước và ngoài nước để quản lý một số lĩnh vực hoạt động theo đúng quy định pháp luật.



# CHƯƠNG II: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY

## 1. Giới thiệu Tập đoàn Great Eastern

Được thành lập năm 1908 tại Singapore, Great Eastern là Tập đoàn Bảo hiểm Nhân thọ lâu đời nhất và lớn nhất tại Singapore và Malaysia. Với bề dày lịch sử hơn 100 năm, ngày nay Great Eastern đã trở thành Tập đoàn lớn mạnh với tổng giá trị tài sản lên đến 54 tỷ đô la Singapore và phục vụ hơn 3,8 triệu khách hàng. Với mạng lưới hơn 30 ngàn nhân viên và tư vấn viên hoạt động tại khu vực Châu Á, Tập đoàn Great Eastern là công ty bảo hiểm nhân thọ duy nhất trong khu vực kinh doanh thành công trên cả hai kênh phân phối: đại lý bảo hiểm truyền thống và ngân hàng.

Ngoài Trụ sở chính tại Singapore, Great Eastern có hơn 50 Văn phòng hoạt động tại Malaysia, Brunei, Indonesia, Trung Quốc và Việt Nam. Tập đoàn Great Eastern được tạp chí Forbes bình chọn trong Top 100 Công ty bảo hiểm lớn nhất thế giới. Thương hiệu của Great Eastern gắn liền với biểu tượng sức mạnh về tài chính, sự năng động sáng tạo, và phục vụ tận tâm.

## 2. Tổng quan về công ty Great Eastern

Tại Việt Nam, Tập đoàn Great Eastern đặt văn phòng đại diện đầu tiên tại Hà Nội năm 2004 và văn phòng thứ hai tại Thành phố Hồ Chí Minh năm 2006. Được Chính phủ Việt Nam cấp Giấy phép hoạt động tháng 11 năm 2007 với tổng vốn đầu tư là 600 tỷ đồng. Những năm đầu hoạt động tại Việt Nam, Great Eastern đã có những đóng góp tích cực và đáng kể cho sự phát triển của thị trường bảo hiểm cũng như thực hiện các hoạt động hỗ trợ phát triển cộng đồng.

Tháng 05 năm 2009, Great Eastern Việt Nam đã tăng vốn đầu tư lên 830 tỷ đồng. Việc tăng vốn này không chỉ minh chứng cho tiềm lực tài chính mạnh mẽ từ Tập đoàn mà còn là sự cam kết hoạt động lâu dài để đóng góp vào sự phát triển của ngành bảo hiểm nhân thọ nói riêng và sự phát triển bền vững của đất nước Việt Nam nói chung. Great Eastern Việt Nam được kế thừa những kinh nghiệm lâu đời và khả năng tài chính vững chắc từ Tập đoàn, bước đầu Great Eastern Việt Nam đã đạt được thành công trong chiến lược xây dựng và phát triển công ty. Với đội ngũ nhân viên và tư vấn bảo hiểm chuyên nghiệp, Great Eastern Việt Nam liên tục nghiên cứu để cho ra đời những thế hệ sản phẩm bảo hiểm đáp ứng những nhu cầu đa dạng của khách hàng. Bên cạnh đó, Công ty cũng chú trọng nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, đa dạng hóa sản phẩm, đầu tư an toàn và hiệu quả mang lại lợi nhuận tốt nhất cho hơn 4 ngàn khách hàng tại Việt Nam.

Là một công ty bảo hiểm nhân thọ đến từ khối Asean, Great Eastern Việt Nam có lợi thế am hiểu sâu sắc văn hóa Á Đông. Công ty luôn cam kết tạo nên cuộc sống tuyệt vời, mang đến sự đảm bảo về tài chính và sức khỏe tốt để có một cuộc

sống đầy ý nghĩa. Với Great Eastern, chúng tôi luôn tin tưởng rằng mọi người đều có thể tận hưởng một cuộc sống tốt đẹp và hạnh phúc.

## 2.1 Một số nét đặc trưng của Tập Đoàn Great Eastern

- Great Eastern sở hữu nhiều bất động sản giá trị tại nhiều quốc gia, trong đó có các tòa nhà trụ sở và văn phòng ở Singapore và Malaysia, đưa tổng giá trị tài sản lên đến gần 53 tỷ đô la Singapore (tính đến cuối năm 2010).
- Phát triển mạnh mẽ tại các nước châu Á, Great Eastern có mạng lưới rộng lớn trong khu vực bao gồm trụ sở chính tại Singapore và hơn 50 văn phòng tại Trung Quốc, Brunei, Indonesia và Malaysia và Việt Nam quản lý hơn 30,000 tư vấn bảo hiểm và phục vụ hơn 3,8 triệu khách hàng.
- Great Eastern là Công ty Bảo hiểm duy nhất được niêm yết trên thị trường chứng khoán Singapore, và lợi nhuận ròng của năm 2010 lên tới 502 triệu đô la Singapore.
- Great Eastern đã dành được nhiều danh hiệu bao gồm “Thương hiệu Singapore” trong suốt 6 năm liền, “Siêu thương hiệu”, “Trung tâm chăm sóc khách hàng của năm”, giải thưởng “Thông minh 20”, Giải “Bacassurance” xuất sắc cùng với ngân hàng OCBC và rất nhiều giải thưởng khác.

## 2.2 Văn phòng đại diện và thông tin liên hệ:

### ➤ Trụ sở chính:

- Khu vực: Thành phố Hồ Chí Minh.
- Tòa nhà HD Tower, Lầu 8
- Địa chỉ: 25 Bis, Nguyễn Thị Minh Khai, phường Bến Nghé, Quận 1.
- ĐT : (84)(8) 6288 6338
- Fax: (84)(8) 6288 6339
- E-mail: [wecare-vn@greateasternlife.com](mailto:wecare-vn@greateasternlife.com)
- Website: [greateasternlife.com](http://greateasternlife.com)

### ➤ Chi nhánh tại Hà Nội

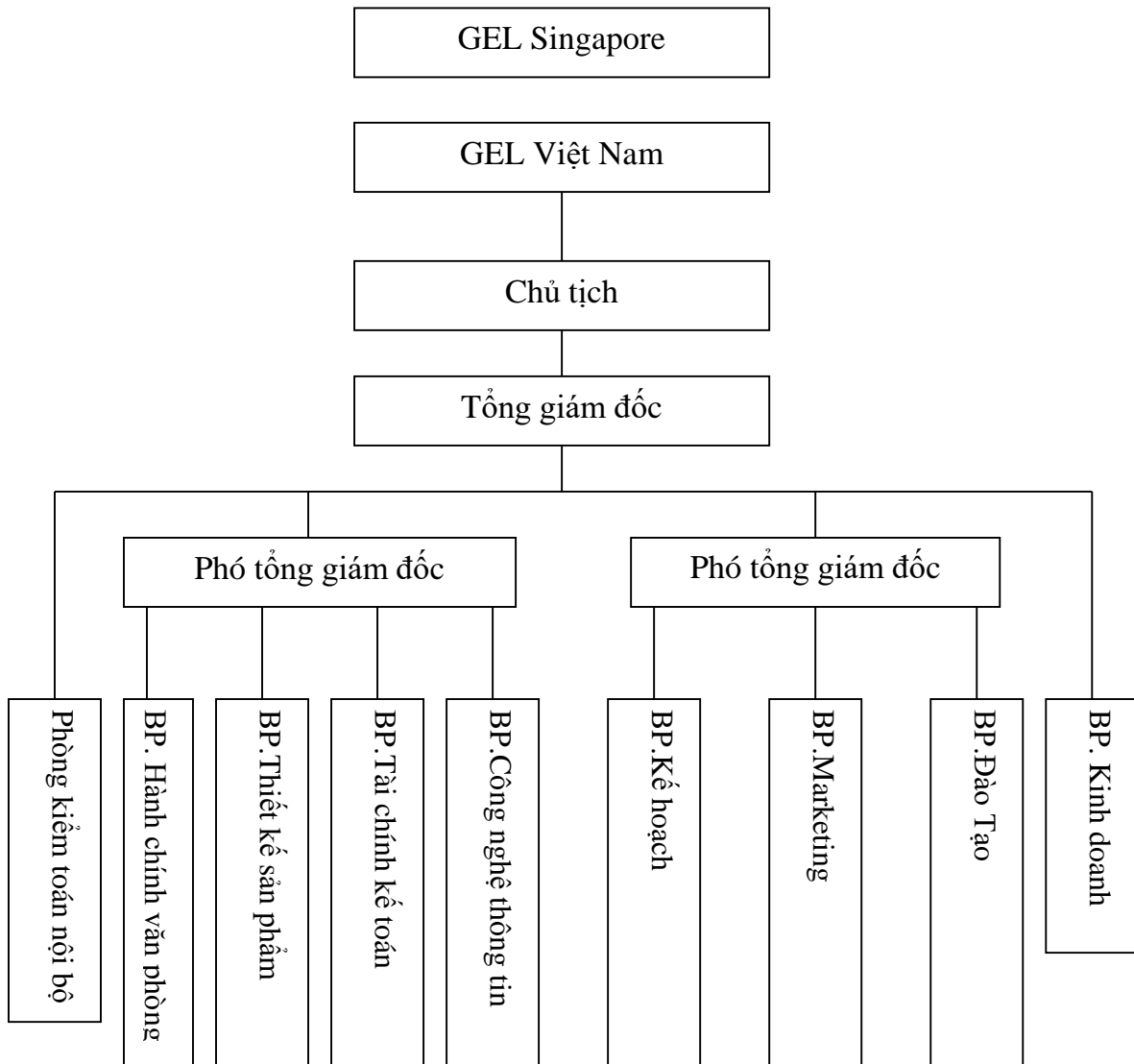
- Khu vực: Hà Nội
- Tòa nhà Việt Tower, Tầng 11
- Địa chỉ: Số 1 Thái Hà Quận Đống Đa, Hà Nội.
- ĐT : (84)(4) 3938 6757
- Fax: (84)(4) 3936 3902
- E-mail: [wecare-vn@greateasternlife.com](mailto:wecare-vn@greateasternlife.com)
- Website: [greateasternlife.com](http://greateasternlife.com)

### ➤ Văn phòng kinh doanh tại Tp HCM:

- Khu vực: Thành phố Hồ Chí Minh.
- Tòa nhà Tân Đà, Tầng Lửng
- Địa chỉ: 86 Tân Đà, Q5
- ĐT : (84)(8) 6256 3688
- Fax: (84)(8) 6256 3689
- E-mail: [wecare-vn@greateasternlife.com](mailto:wecare-vn@greateasternlife.com)
- Website: [greateasternlife.com](http://greateasternlife.com)

## 2.3 Sơ đồ tổ chức và chức năng của từng phòng ban

### 2.3.1 Cơ cấu tổ chức của công ty BHNT Great Eastern Việt Nam



Sơ đồ 1 - Sơ đồ cơ cấu tổ chức công ty BHNT Great Eastern Việt Nam

### 2.3.2 Chức năng và nhiệm vụ các phòng ban

#### ➤ Ban giám đốc

- Có nhiệm vụ tổ chức, điều hành mọi hoạt động của khu vực và chịu trách nhiệm về hoạt động của khu vực, chịu trách nhiệm trước Tổng giám đốc và pháp luật về quyết định của mình.

#### ➤ Bộ phận Kinh doanh

- Có trách nhiệm giao dịch trực tiếp với hệ thống khách hàng, thực hiện hoạt động bán hàng tới các khách hàng nhằm mang lại doanh thu cho công ty.
- Lập các kế hoạch kinh doanh và thực hiện phát triển mạng lưới rộng ra các khu vực lân cận.

**➤ Bộ phận Đào tạo**

- Có chức năng quản lý, đào tạo, tổ chức, triển khai thực hiện công tác đào tạo, bao gồm kế hoạch, chương trình, học liệu, tổ chức giảng dạy và chất lượng giảng dạy theo quy chế đào tạo của Bộ tài chính.

**➤ Bộ phận Marketing**

- Nghiên cứu tiếp thị và thông tin, tìm hiểu về nhu cầu của khách hàng.
- Phân khúc thị trường, xác định mục tiêu, định vị thương hiệu.
- Có vai trò đối ngoại.

**➤ Bộ phận Kế hoạch**

- Lập kế hoạch thực hiện các mặt hoạt động của công ty theo từng giai đoạn : hoạt động công ích xã hội, các cuộc hội thảo tư vấn khách hàng...
- Theo dõi tình hình thực hiện kế hoạch, tổng hợp, thống kê.
- Lập ra các mức định phí bảo hiểm.

**➤ Bộ phận Công nghệ thông tin**

- Thiết lập, lên kế hoạch và quản lý phòng máy, kiểm tra theo dõi các vấn đề về bảo mật máy tính.
- Lên kế hoạch thiết kế và duy trì tin học hóa hợp đồng mới, bồi thường, thu phí, nhân sự, hệ thống đại lý, tiền hoa hồng, Tài chính, kế toán....
- Thiết lập các chương trình hướng dẫn sử dụng và các qui trình hướng dẫn cho hệ thống kinh doanh (BCS).

**➤ Bộ phận Tài chính kế toán**

- Thực hiện kế toán hạch toán thống kê và lập báo cáo tài chính.
- Thực hiện việc chi trả lương, các khoản tiền thưởng và các lợi ích khác cho nhân viên.
- Xây dựng chỉ tiêu kế hoạch tài chính trong ngắn hạn, trung hạn và dài hạn, quyết toán thu chi tài chính, quản lý kí quỹ và hoạt động đầu tư trong các lĩnh vực : trái phiếu, cổ phiếu, bất động sản, góp vốn...

**➤ Bộ phận Hành chính bảo hiểm**

- Thẩm định sự kiện bảo hiểm.
- Giải quyết khiếu nại và bồi thường khi có sự kiện bảo hiểm xảy ra.
- Quản lý hợp đồng bảo hiểm, thu phí bảo hiểm.

**➤ Bộ phận Hành chính văn phòng**

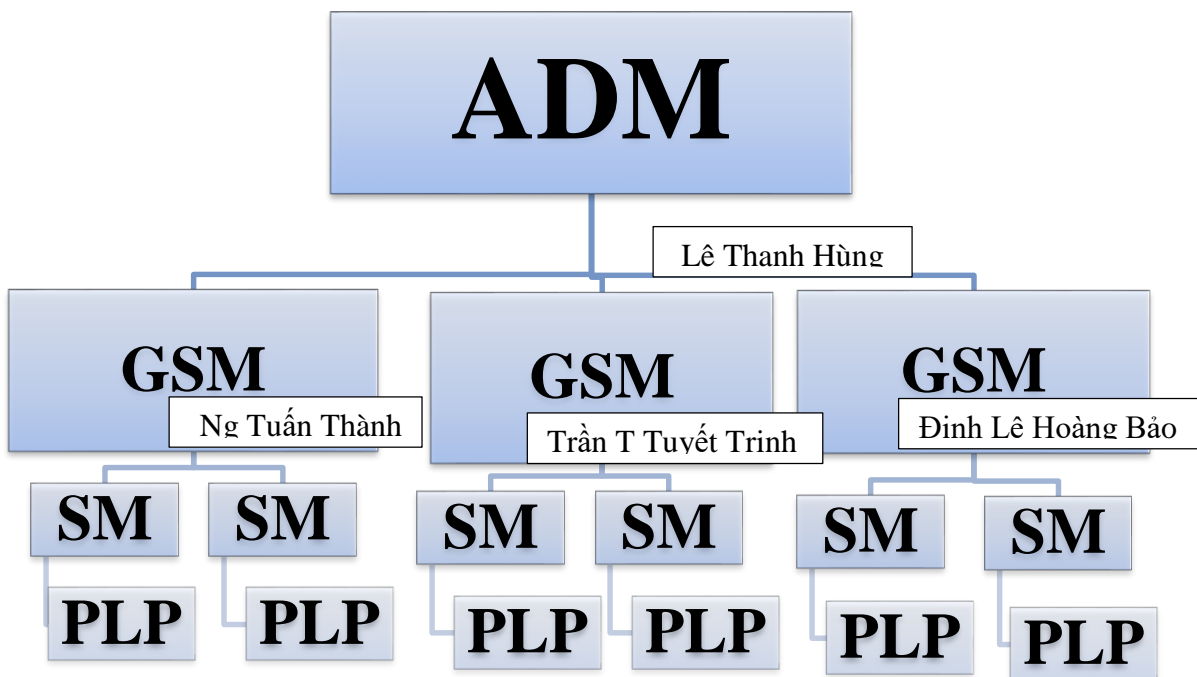
- Quản lý công tác nhân sự.

- Xây dựng chương trình công tác của chi nhánh và có trách nhiệm đôn đốc thực hiện các chương trình đã đề ra.

➤ **Bộ phận kiểm tra nội bộ**

- Giám sát các hoạt động của công ty trên mọi thời điểm nhằm đảm bảo an toàn tài sản của công ty.
- Thực hiện việc kiểm tra, kiểm soát nội bộ các hoạt động chi nhánh theo đúng pháp luật.
- Thực hiện báo cáo kết quả công tác kiểm tra nội bộ theo đúng pháp luật.

**2.3.3 Sơ đồ tổ chức của khu vực HCM 2:**



*Sơ đồ 2 - Sơ đồ cơ cấu tổ chức, cơ chế điều hành khu vực kinh doanh HCM 2*

➤ **Chức năng, nhiệm vụ:**

- Xây dựng chiến lược phát triển hoạt động kinh doanh của công ty
- Tìm kiếm và mở rộng thị trường kinh doanh
- Thu thập, phân tích đánh giá thị trường kinh doanh
- Quản lý, chăm sóc khách hàng cũ và mở rộng với khách hàng mới
- Tổng kết báo cáo hàng tháng về việc kinh doanh, đảm bảo doanh thu hàng tháng, quý, năm do BGĐ đề ra
- Phối hợp với các phòng ban và bộ phận khác thực hiện công việc
- Tuyển dụng, Đào tạo và Quản lý nhân sự

Cách thức tổ chức của Công ty Bảo hiểm Great Eastern cũng như những công ty bảo hiểm khác đó là theo hình thức mạng lưới. Một hình thức tổ chức đã phát triển khá lâu từ nước ngoài nhưng vẫn còn tương đối mới mẻ với thị trường Việt Nam.

## 2.4 Văn hóa công ty

- Họp sáng vào mỗi sáng 2-4 -6 hàng tuần
  - Tập thể dục buổi sáng theo nhạc
  - Thể hiện sỹ khí một ngày mới
  - Chia sẻ tri thức mới
  - Chia sẻ chuyên đề : ý tưởng tư vấn sản phẩm, kỹ năng...
  - Giám đốc chi nhánh thông báo một số thông tin nghiệp vụ và tổng kết về hoạt động kinh doanh của chi nhánh.
  - Nộp kế hoạch làm việc tháng vào mỗi đầu tháng làm việc cho trưởng phòng kinh doanh.
  - Mỗi nhân viên sẽ tự lên lịch làm việc theo tháng, tuần, ngày được chính quản lý trực tiếp của mình ký, phê duyệt. Từ đó là cơ sở để người quản lý có thể xem xét hoạt động của nhân viên và hỗ trợ để đạt kết quả tốt nhất.
- Khoảng cách quyền lực thấp, nhân viên và cấp trên trao đổi thân mật với nhau
- Không khí làm việc vui vẻ, thoải mái, thân thiện. Mọi người làm việc trên tinh thần công ty là ngôi nhà thứ 2 của mọi người.
- Không gian rộng thiết kế theo mô hình mở để tăng độ tương tác giữa các nhân viên với nhau. Văn phòng rộng rãi với đầy đủ những công cụ hỗ trợ cho quá trình làm việc của nhân viên.

## 2.5 Một số sản phẩm cơ bản của Công ty Great Eastern

Công ty Bảo hiểm Great Eastern Life Việt Nam với thành phần Ban Giám Đốc thuần Việt, được thừa hưởng kinh nghiệm lâu đời của tập đoàn, Great Eastern Việt Nam có thế mạnh về sự am hiểu sâu sắc văn hoá của người dân Việt Nam. Bên cạnh sứ mệnh bảo vệ an toàn tài chính cho khách hàng, Great Eastern Việt Nam đặt trọng tâm vào sự đảm bảo cho các nhu cầu tài chính về hỗ trợ giáo dục và chăm sóc sức khỏe. Công ty bảo hiểm Great Eastern hiện nay có 9 sản phẩm chính và 14 sản phẩm bổ trợ . 9 sản phẩm chính được thiết kế đáp ứng từng nhu cầu của khách hàng như sau:

- Về giáo dục: Đại An Khôi Nguyên Toàn Diện, Đại An Khôi Nguyên Ưu Việt.
- Về tiết kiệm: Đại An Phúc Khang định kỳ, Đại An Định Kỳ Hằng Năm, Đại An Đại Phát.
- Về bảo vệ trọn đời: Đại An Trường Khang.
- Dành cho Doanh nghiệp: Đại An Minh Tâm, Đại An Tâm Hoàn Phí.
- Về bảo vệ: Đại An Bảo Toàn Cá Nhân.

Ngoài ra, Công ty Great Eastern còn có các sản phẩm bổ trợ sau có thể phối hợp để đưa lại những kế hoạch tài chính tốt nhất cho khách hàng:

- Bảo hiểm Miễn Thu Phí
- Sản phẩm Bổ Trợ Bảo Hiểm Tử Kỳ
- Bảo hiểm Bệnh Hiếm Nghèo Trả Trước
- Bảo hiểm Miễn Thu Phí Mở Rộng
- Bảo hiểm Miễn Thu Phí Bệnh Hiếm Nghèo
- Bảo hiểm Trợ cấp Thu Nhập Khi Mắc Bệnh Hiếm Nghèo
- Bảo hiểm Hỗ Trợ Tài Chính Người Phụ Thuộc

- Bảo hiểm Hỗ Trợ Tài Chính Người Phụ Thuộc Mở Rộng
- Bảo hiểm Tai Nạn Cá Nhân Thuần Tuý
- Bảo hiểm Tai Nạn Cá Nhân Toàn Diện
- Bảo hiểm Trợ Cấp Viện Phí Do Tai Nạn
- Sản phẩm Chăm sóc Sức Khỏe 360

Cùng với những sản phẩm hiện có, Công ty Bảo hiểm Great Eastern không ngừng nghiên cứu và cho ra đời những sản phẩm mới đem lại nhiều lợi ích cho khách hàng và đáp ứng nhu cầu hiện tại của người dân Việt Nam. Để biết rõ thêm về các sản phẩm của công ty, hãy vào thăm trang web [www.greasternlife.com](http://www.greasternlife.com).



## CHƯƠNG III:

# THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA CÔNG TY BẢO HIỂM GREAT EASTERN VIỆT VÀ MỘT VÀI BIỆN PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH

## 1. Đánh giá chung về tình hình hoạt động kinh doanh năm 2011 của GELV

### 1.1. Đánh giá kết quả kinh doanh năm 2011

Trong năm 2011 vừa qua, doanh thu của công ty Great Eastern (GE) đạt được mức tăng trưởng đáng kể. Tổng doanh thu của cả công ty đạt được 159,259,428 vnd, tăng 109% so với năm 2010 đạt 76,119,305 vnd. Trong đó doanh thu đạt được từ hoạt động kinh doanh bảo hiểm tăng gấp 6 lần từ 11,771,953 vnd lên đến 66,009,643 vnd. Đây là hoạt động đem lại lợi nhuận chủ yếu cho GE năm 2011. Ngoài ra, doanh thu từ hoạt động tài chính cũng tăng 47% từ 63,673,633 vnd lên 93,192,493 vnd. Theo cách chi trả hoa hồng cao nhất trên thị trường bảo hiểm nhân thọ hiện nay, công ty GE có thể thu hút được cả nhân sự lẫn thúc đẩy suất sản xuất của nhân viên đạt được những thành tích về doanh thu và hợp đồng. Chính mức hoa hồng quá cao đẩy chi phí công ty lên cao. Đặc trưng của ngành bảo hiểm nhân thọ chỉ có lợi nhuận sang năm thứ hai của các hợp đồng bảo hiểm. Vì vậy, GE ở thời điểm mới gia nhập ở thị trường Việt Nam 4 năm vẫn chỉ mới là giai đoạn năm nhất của những hợp đồng bảo hiểm. Tổng chi phí năm 2011 là 179,687,141 vnd, tăng 86% so với năm 2010 là 96,362,131 vnd. Chi phí tăng chủ yếu từ chi phí hoạt động kinh doanh bảo hiểm từ 76,084,547 vnd lên 22,262,860 vnd (tăng 5.7 lần). Chi phí này là chi phí hoa hồng chi trả đại lý, bồi thường các trường hợp rủi ro,... Bên cạnh đó, tuy không thay đổi nhiều giữa năm 2011 và 2010 nhưng cũng chiếm đến 98.644.920 vnd. Tóm lại, GE hiện đang nằm trong tình trạng lỗ, lỗ năm 2011 là 20,427,713 vnd. Tính đến nay, lỗ lũy kế của công ty lên đến 86,967,781 vnd. Tuy nhiên, tỷ lệ duy trì hợp đồng (tức là khách hàng theo tiếp hợp đồng đến năm thứ 2) hiện tại của chỉ ở mức 3%, cho thấy cách quản trị của công ty đang có một lỗ hổng rất lớn cần khắc phục và thay đổi.



Đơn vị: Nghìn đồng

Mã Số	Chỉ Tiêu	Năm 2011	Năm 2010
<b>1</b>	<b>Tổng Doanh Thu</b>	<b>159.259.428</b>	<b>76.119.305</b>
	Doanh thu từ hoạt động kinh doanh bảo hiểm	66.009.643	11.771.953
	Doanh thu từ hoạt động tài chính	93.192.493	63.673.633
	Doanh thu khác	57.292	673.719
<b>2</b>	<b>Tổng Chi Phí</b>	<b>(179.687.141)</b>	<b>(96.362.131)</b>
	Chi phí từ hoạt động kinh doanh bảo hiểm	(76.084.547)	(11.262.860)
	Chi phí hoạt động tài chính	(4.957.674)	(815.172)
	Chi phí quản lý doanh nghiệp	(98.644.920)	(83.059.911)
	Chi phí khác	-	(1.224.188)
<b>3</b>	<b>Lỗ Trước Thuế</b>	<b>(20.427.713)</b>	<b>(20.242.826)</b>
<b>4</b>	<b>Thuế Thu Nhập Phải Nộp</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>5</b>	<b>Lỗ Sau Thuế</b>	<b>(20.427.713)</b>	<b>(20.242.826)</b>

## 1.2. Phân tích một số chỉ tiêu cơ bản về hiệu quả hoạt động của Công ty Great Eastern

STT	Chỉ tiêu	Đơn vị tính	Năm 2011	Năm 2010
1	<b>Cơ cấu tài sản</b>	%		
	- Tài sản cố định/Tổng tài sản		31,2	8,7
	- Tài sản lưu động/Tổng tài sản		68,8	91,3
2	<b>Cơ cấu nguồn vốn</b>	%		
	- Nợ phải trả/Tổng nguồn vốn		8,2	2,4
	- Nguồn vốn chủ sở hữu/Tổng nguồn vốn		91,8	97,6
3	<b>Khả năng thanh toán</b>	Lần		
	- Khả năng thanh toán nhanh		12,9	62,6
	- Khả năng thanh toán hiện hành		13,3	63,6
4	<b>Tỷ suất lợi nhuận</b>	%		
	- Tỷ suất lợi nhuận trước thuế/Tổng tài sản		(2,5)	(2,6)
	- Tỷ suất lợi nhuận sau thuế/Doanh thu thuần		(12,8)	(26,6)
	- Tỷ suất lợi nhuận sau thuế/Nguồn vốn chủ sở hữu	(2,7)	(2,6)	

❖ Về cơ cấu tài sản: Xét về đặc điểm ngành nghề bảo hiểm, việc phân bổ nguồn vốn vào tài sản lưu động nhiều hơn tài sản cố định là hoàn toàn hợp lý. Tuy nhiên, so với năm 2010, tỷ trọng giữa tài sản cố định và tài sản lưu động có nhiều thay đổi đáng kể. Tỷ trọng tài sản cố định trên tổng tài sản tăng từ 8.7% năm 2010 lên đến 31.2% năm 2011, tăng gấp gần 4 lần. Tỷ trọng tài sản lưu động giảm từ 91.3% xuống còn 68.8%. Sự thay đổi cho thấy chiến lược kinh doanh của công ty có thay đổi rõ rệt. Về cơ cấu nguồn vốn: Công ty Great Eastern Việt Nam đăng ký hoạt động dưới hình thức Công ty Trách nhiệm hữu hạn một thành viên. Thành viên sáng lập ra Công ty GE Việt Nam chính là Công ty GE Singapore. Chính vì thế, nhìn vào cơ cấu nguồn vốn, ta có thể thấy được sức mạnh tài chính của công ty. Hệ số nợ rất thấp tuy nhiên cũng đã tăng gấp 4 lần từ năm 2010 đến 2011. Năm 2010, tỷ số nợ

phải trả trên tổng nguồn vốn chỉ 2.4%. Năm 2011, chỉ tiêu này tăng lên 8.2%. Đối với chỉ tiêu Nguồn vốn chủ sở hữu trên Tổng nguồn vốn luôn nằm ở mức cao, trên 90%. Đây có thể coi là ngưỡng tài chính rất an toàn đối với hoạt động của một công ty.

❖ Về khả năng thanh toán: Xét về khả năng thanh toán nhanh và khả năng thanh toán hiện thời của công ty đều nằm ở mức cao và rất an toàn. Hai chỉ tiêu này không có sự khác biệt lớn vì đặc trưng của ngành bảo hiểm không có nhiều hàng tồn kho hay các khoản phải thu khách hàng lớn. Năm 2011, hai chỉ tiêu này giảm sút đáng kể do có sự chênh lệch tài sản ngắn hạn của công ty tăng cao.

❖ Về tỷ suất lợi nhuận: Nhìn chung, các chỉ số lợi nhuận cho thấy công ty hiện đang nằm trong tình trạng thua lỗ. Xét Tỷ suất lợi nhuận trước thuế trên Tổng tài sản không mấy khác biệt qua 2 năm 2010 và 2011. Năm 2011, cứ trên 100 đồng tài sản, công ty lỗ 2.5 đồng. Như vậy, hiệu quả sử dụng tài sản kém của các ban lãnh đạo của công ty. Xét về Tỷ suất lợi nhuận sau thuế trên Doanh thu thuần, cứ 100 đồng doanh thu có được từ hoạt động kinh doanh thì công ty chịu lỗ 12.8 đồng lợi nhuận sau thuế ở năm 2011. Con số này được cải thiện rất nhiều từ năm 2010 là -26.6% xuống còn -12.8% năm 2011. Xét về Tỷ suất lợi nhuận sau thuế trên Nguồn vốn chủ sở hữu, chỉ tiêu này cũng không có sự chênh lệch gì qua 2 năm. Năm 2011, cứ 100 đồng vốn chủ sở hữu bỏ ra thì công ty chịu lỗ 2.7 đồng lợi nhuận sau thuế. Tóm lại, công ty đã không sử dụng tốt tài sản, nguồn vốn chủ sở hữu để đạt được những hiệu quả cao trong kinh doanh.

## 2. Phân tích SWOT:

### ❖ Những cơ hội chủ yếu (O):

- Thị trường bảo hiểm Việt Nam còn rất nhiều tiềm năng để khai thác vì hiện nay tỷ lệ người Việt Nam có cho bản thân mình một hợp đồng bảo hiểm là dưới 10%.
- Thu nhập, trình độ dân trí người dân Việt Nam ngày càng cao => tăng ý thức bảo hiểm và cần kế hoạch tài chính dài hạn
- Nhà nước tung ra nhiều chính sách hỗ trợ trong việc phát triển ngành bảo hiểm Việt Nam.
- Các kênh đầu tư tiết kiệm khác đang có nhiều biến động theo chiều hướng tiêu cực ( bất động sản đóng băng, lãi suất ngân hàng và giá vàng, ngoại tệ giảm)

### ❖ Những nguy cơ chủ yếu (T):

- Việt Nam gia nhập WTO, có thêm nhiều đối thủ cạnh tranh tiềm năng => cạnh tranh về thị phần một cách gay gắt.
- Mức lạm phát cao trong những năm gần đây. Lạm phát làm người dân mất lòng tin vào tiền Việt Nam.
- Kiến thức và nhận thức đúng đắn về bảo hiểm của người dân chưa nhiều.
- Cạnh tranh thu hút đầu tư từ các kênh khác như CK, địa ốc...
- Công nghệ thông tin ở Việt Nam chưa được áp dụng mạnh mẽ. Các nghiệp vụ chăm sóc khách hàng, bồi thường,... vẫn còn rất mất thời gian và lòng tin nơi khách hàng do chưa ứng dụng được những sản phẩm công nghệ thông tin.
- Năng lực quản trị, điều hành còn yếu, chưa đáp ứng kịp thời yêu cầu quản lý và chuẩn mực quốc tế. Thị trường thiếu đội ngũ nhân sự cao cấp, chất lượng cán bộ không đồng đều

### Các điểm mạnh chủ yếu (S):

- Great Eastern là Tập đoàn tài chính hàng đầu tại Singapore và Malaysia, có kinh nghiệm hơn 100 năm trong lĩnh vực bảo hiểm, vì vậy công ty có được sự tin tưởng của khách hàng.
- Tiềm lực tài chính mạnh, cam kết sự phát triển lâu dài tại Việt Nam với vốn ban đầu là 830 tỷ VND. Là thành viên của Ngân hàng OCBC, một trong 10 ngân hàng dẫn đầu thế giới.
- Chính sách hoa hồng cao nhất trên thị trường bảo hiểm Việt Nam dẫn đến thu hút nhân sự.
- Dịch vụ chăm sóc khách hàng mạnh và đội ngũ tư vấn viên chuyên nghiệp.
- Sản phẩm đa dạng và linh hoạt, có thể đáp ứng những nhu cầu khác nhau của khách hàng.
- Chiến lược marketing vững chắc, đưa hình ảnh công ty nhanh chóng đến với khách hàng.

#### Các điểm yếu chủ yếu (W):

- Tỷ lệ đại lý hoạt động rất thấp, lãng phí chi phí quản lý nhưng không đạt kế hoạch doanh số đặt ra.
- Tỷ lệ phí tái tục năm thứ hai rất thấp, dẫn đến công ty lâm vào tình trạng lỗ kéo dài.
- Gia nhập thị trường mới được 5 năm, sức cạnh tranh đối với các đối thủ lâu năm trong ngành vẫn còn thấp.

### 3. Một số kiến nghị, giải pháp cải thiện tình hình hiện tại của công ty Great Eastern

#### 3.1 Nhận xét

Sau một thời gian thực tập tại công ty Bảo hiểm Great Eastern Việt Nam, tôi nhận thấy một số điểm không tốt đang xảy ra ở công ty khiến cho tình hình hoạt động của công ty không mấy khả quan từ trước đến nay.

- Vấn đề đầu tiên là từ chính sách chi trả hoa hồng mà công ty đang áp dụng. Mức hoa hồng và thưởng cao với mong muốn thúc đẩy sale cá nhân để tăng doanh số cho công ty. Tuy nhiên, mức hoa hồng cao hơn mức phí năm đầu tiên của khách hàng tạo điều kiện cho các tư vấn bảo hiểm thực hiện các hành vi gian dối. Rất nhiều đại lý không hoạt động sản xuất, mà tự sử dụng tiền của mình để đóng vào và hưởng hoa hồng và thưởng của công ty. Khái niệm này trong ngành bảo hiểm gọi là “game”. Chính vì nộp hợp đồng để hưởng hoa hồng năm nhất, nên những hợp đồng này thường hết hiệu lực vì không được tiếp tục đóng phí. Đối với một công ty bảo hiểm nhân thọ, toàn bộ phí bảo hiểm năm đầu mà công ty thu được sẽ được chi trả hoa hồng cho đại lý tư vấn và chi phí hành chính, chi phí cho bộ phận thẩm định, bộ phận quản lý của công ty. Vì vậy, khi quá nhiều trường hợp “game” trong công ty đã gây ra thua lỗ cho công ty trong nhiều năm qua. Đó cũng là một trong những lý do vì sao công ty vào Việt Nam gần 5 năm nhưng vẫn chưa đạt được mục đích ban đầu đề ra, cũng như chưa được biết đến nhiều ở thị trường Việt Nam.

- Bên cạnh đó, chính sách chi trả hoa hồng chỉ tập trung nhiều vào sale cá nhân, không đề cập nhiều đến vị trí quản lý trong một hệ thống. Chính vì không có sự khác biệt về thu nhập giữa một đại lý và một quản lý dẫn đến tình trạng không mấy người mong muốn thăng tiến lên vị trí quản lý. Ít quản lý nên số lượng đại lý tuyển dụng vào cũng không nhiều và số đại lý thực sự hoạt động càng ít hơn. Hơn nữa, chính sách thăng tiến của công ty quá lâu khiến nhân viên không có động lực để phát triển và không tận dụng được hết khả năng của một số nhân tài. Ví dụ, ở một vị trí đại lý

muốn thăng tiến lên cấp quản lý phải mất đến 12 tháng, trong khi ở một số công ty đối thủ, chỉ mất 3 tháng.

- Mặt khác, với quan niệm chỉ những người trung niên và lớn tuổi mới có kinh nghiệm, mối quan hệ và sự trải đời để làm ở công việc tư vấn bảo hiểm, nên đội ngũ nhân sự ở công ty Great Eastern hiện nay rất già cỗi. Đặc biệt, một số người trong số họ có những suy nghĩ hết sức tiêu cực gây ảnh hưởng xấu đến tinh thần của các nhân viên khác trong công ty.

- Cách đào tạo, huấn luyện của công ty mang tính lý thuyết rất nhiều. Một số trainer luôn coi mình là các thầy cô đứng lớp giảng dạy cho học sinh, vì vậy không tạo được sự tương tác, trao đổi và học hỏi kinh nghiệm qua lại lẫn nhau.

- Về sản phẩm của công ty, đối tượng khách hàng hiện nay mà công ty đang nhắm đến là tầng lớp người dân khá giả và thu nhập cao vì vậy các sản phẩm công ty thiết kế có mức phí khá cao so với thị trường. Tuy nhiên, ở Việt Nam, thu nhập bình quân đầu người năm 2011 chỉ 1.300USD/ năm, rất thấp so với các nước khác trong khu vực Đông Nam Á. Chính vì vậy, nếu mục tiêu của công ty Great Eastern là đưa sản phẩm với mọi người dân Việt Nam sẽ rất khó thực hiện.

### 3.2 Một số giải pháp kiến nghị

Sau khi xem xét tình hình hiện tại của công ty qua quá trình thực tập, tôi xin đưa ra một số giải pháp nhằm đóng góp cải thiện công ty tốt hơn:

- Công ty nên thay đổi lại chính sách chi trả hoa hồng và thưởng dành cho nhân viên, trong đó cần đề cao vai trò của người quản lý trong công ty. Ngoài ra, các khoản thưởng đẩy mức hoa hồng lên trên mức phí đóng năm đầu tiên của một hợp đồng nên cắt bỏ và có thể thay thế bằng các chương trình thi đua thúc đẩy doanh số.

- Chính sách thăng tiến của công ty cũng cần điều chỉnh để tạo điều kiện cho người tài có đất dụng võ, tức là nếu ai có khả năng, có năng lực cũng đều xứng đáng thăng tiến nhanh trong công việc của họ.

- Thanh lọc lại toàn bộ đội ngũ nhân viên kinh doanh, loại bỏ những nhân tố không hoạt động nhưng vẫn có tên trong danh sách công ty. Xây dựng chế độ làm việc full time cùng với những chuẩn mực, văn hoá công ty để thu hút nhân viên đầu tư thời gian làm việc và gắn bó lâu dài tại công ty.

- Về đào tạo, huấn luyện cần đưa những cấp quản lý có kinh nghiệm trong quá trình đi sale thực tế để đứng lớp. Có như vậy, việc đào tạo, huấn luyện mới có nhiều hiệu quả.

- Về sản phẩm, công ty cần nghiên cứu nhiều hơn về thị trường Việt Nam để cho ra đời những dòng sản phẩm đáp ứng được về chất lượng cũng như giá cả mọi đối tượng người dân Việt Nam.

## CHƯƠNG IV: KINH NGHIỆM ĐÚC KẾT

Với những mục tiêu đặt ra ngay từ lúc bước chân vào Công ty Bảo hiểm Great Eastern Việt Nam, tôi cảm thấy gặt hái nhiều kinh nghiệm và kỹ năng. Tuy công việc không liên quan đến nhiều kiến thức chuyên ngành tài chính, nhưng học hỏi được những kỹ năng về bán hàng, kỹ năng quản lý đội nhóm theo tôi sẽ không bao giờ là dư thừa cả.

- Về môi trường làm việc: Ở Công ty mà tôi đã thực tập, mọi người đều coi nhau như là người trong một nhà. Cả chi nhánh là một gia đình. Mọi người cùng nhau chia sẻ những niềm vui và nỗi buồn, thành công và khó khăn trong công việc. Khi tôi mới vào công ty, có quá nhiều việc lạ lẫm đối với tôi, những lúc tôi có thắc mắc, cần một lời khuyên, hay bất cứ gợi ý nào, tôi đều có thể hỏi những anh chị trong công ty. Điều mà tôi thực sự tâm đắc nhất ở công ty đó là sự chỉ dạy hết mình của các anh chị trong công ty. Một chi nhánh kinh doanh mà trong đó các nhân viên không hề có sự đố kỵ, giành giật khách hàng hay giấu giếm kinh nghiệm là một điều đáng ngưỡng mộ. Bên cạnh đó, công ty thường xuyên hỗ trợ các quản lý tuyển dụng bằng những buổi hội thảo nghề nghiệp ở những khu du lịch sinh thái. Đây là dịp để nhân viên trong công ty vừa được thư giãn sau những ngày làm việc mệt nhọc vừa dễ dàng tuyển dụng ứng viên.

- Những kỹ năng bán hàng: Thông qua những buổi đào tạo và quá trình tư vấn khách hàng, tôi học được rất nhiều kinh nghiệm cả về cuộc sống lẫn trong công việc như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng làm việc nhóm ... Qua nhiều lần tiếp xúc khách hàng, tôi cảm thấy sự tự tin của mình tăng lên rất nhiều.

- Tác phong làm việc: Ở môi trường doanh nghiệp, tôi tập được thói quen đi làm đúng giờ, ăn mặc nghiêm túc, làm việc luôn có mục tiêu, kế hoạch và đặc biệt là tính tự giác trong công việc.

- Công việc văn phòng: Quá trình thực tập đã dạy tôi biết được một số công việc văn phòng tuy nhỏ nhặt nhưng cũng không kém phần quan trọng như photocopy, điền hồ sơ thủ tục cho khách hàng, giúp các anh chị đánh máy các loại văn bản...

## KẾT LUẬN

Trải qua thời gian thực tập tốt nghiệp, được làm việc tại công ty Bảo hiểm nhân thọ Great Eastern Life Việt Nam, tôi đã cố gắng để hoàn thành các mục tiêu của mình đã đề ra:

1. Áp dụng các kiến thức, kỹ năng mình đã được học ở trường vào các công việc được giao.
2. Tìm hiểu về mô hình, tổ chức và văn hoá và cách thức hoạt động của doanh nghiệp trên thực tế.
3. Phát triển và hoàn thiện bản thân từ việc học hỏi từ môi trường thực tế.

Kết thúc quá trình thực tập, tôi đã trang bị cho mình thêm nhiều kiến thức không chỉ về tài chính mà còn cả những kiến thức mới về kỹ năng tư vấn bán hàng, kỹ năng quản lý, kỹ năng phỏng vấn..... Đồng thời trong quá trình thực tập, tôi cũng đã vấp phải những sai sót trong công việc và nhận được những lời đóng góp sửa sai giúp tôi tiến bộ hơn, hoàn thiện hơn mỗi ngày. Đó là cơ hội giúp tôi mở rộng kiến thức, nâng cao hiểu biết cũng như chuyên nghiệp hóa tác phong làm việc của mình.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

✓ **TÀI LIỆU TỪ SÁCH, BÁO, TẠP CHÍ:**

Các tài liệu do công ty cung cấp

✓ **TÀI LIỆU TỪ INTERNET:**

- ✓ [www.greateasternlife.com.vn](http://www.greateasternlife.com.vn)
- ✓ <http://www.mof.gov.vn>
- ✓ <http://www.baohiem24h.com>