

Các nhân tố tác động đến ý định sử dụng phần mềm yêu cầu bồi thường tai nạn xe cơ giới

Đinh Việt Dũng • Phạm Tuấn Anh^(*)

Ngày nhận bài: 10/3/2025 | Biên tập xong: 02/4/2025 | Duyệt đăng: 12/4/2025

TÓM TẮT: Trong bối cảnh công nghệ đóng vai trò then chốt trên mọi hoạt động kinh tế-xã hội, các doanh nghiệp bảo hiểm Việt Nam đều tập trung đầu tư vào hệ thống công nghệ thông tin (IT) để gia tăng thị phần cũng như đảm bảo hiệu quả kinh doanh. Bài nghiên cứu áp dụng các mô hình chấp nhận công nghệ hai (TAM2) với sự hỗ trợ của mô hình chấp nhận và sử dụng công nghệ hợp nhất (UTAUT) và yếu tố niềm tin. Mô hình này được sử dụng để xem xét các nhân tố có ảnh hưởng đến ý định sử dụng phần mềm (YD) yêu cầu bồi thường tai nạn xe cơ giới trực tuyến của khách hàng tại khu vực Thành phố Hồ Chí Minh. Kết quả phân tích từ 194 khách hàng cá nhân mua các gói bảo hiểm xe cơ giới nhưng chưa sử dụng phần mềm yêu cầu bồi thường tai nạn xe cơ giới trực tuyến đã chỉ ra rằng YD chịu ảnh hưởng cùng chiều bởi các yếu tố sự hữu ích được cảm nhận (HI), chất lượng đầu ra (CL), ảnh hưởng xã hội (XH), niềm tin (NT); và không bị ảnh hưởng bởi yếu tố mức độ liên quan đến công việc (CV), điều kiện thuận lợi (DK). Từ kết quả phân tích, bài nghiên cứu đưa ra một số hàm ý quản trị cho các công ty bảo hiểm.

TỪ KHÓA: Ý định sử dụng, bảo hiểm xe cơ giới, công nghệ bảo hiểm, yêu cầu bồi thường.

Mã phân loại JEL: C31, G22, G52, L86.

DOI: <https://doi.org/10.63065/ajeb.vn.2025.229.....>

1. Giới thiệu

Sự phát triển vượt bậc của IT trong thời đại 4.0 đã có những tác động mạnh mẽ đến lĩnh vực bảo hiểm phi nhân thọ tại Việt Nam trong những năm gần đây. Chính phủ đã phê duyệt Chiến lược phát triển thị trường bảo hiểm Việt Nam đến năm 2030 theo Quyết định số 07/QĐ-TTg ngày 05/01/2023. Chiến lược khẳng định thúc đẩy công nghệ bảo hiểm (Insurtech), chuyển đổi số trong công tác quản lý và ứng

dụng các nền tảng số. Các nền tảng này được sử dụng để tăng cường phát triển, tối ưu hóa thị trường bảo hiểm, giám sát và đo lường trực tuyến kết quả thực hiện các tiêu chí trọng yếu,

^(*) **Phạm Tuấn Anh** - Trưởng Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Bình Dương, 333 đường Thuận Giao 16, Phường Thuận Giao, Thành phố Thuận An, Tỉnh Bình Dương; **Email:** anh.pt@kttk.edu.vn.