

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**LÊ VĂN THÀNH**

**NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH**  
**BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ TẠI PHÒNG KINH DOANH**  
**KHU VỰC VĨNH PHÚC CỦA CÔNG TY BẢO HIỂM**  
**BIDV TÂY BẮC**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**  
**Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ**

**THÁI NGUYÊN - 2014**

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**LÊ VĂN THÀNH**

**NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH**  
**BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ TẠI PHÒNG KINH DOANH**  
**KHU VỰC VĨNH PHÚC CỦA CÔNG TY BẢO HIỂM**  
**BIDV TÂY BẮC**

**Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ**  
**Mã số: 60.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: GS.TS. NGUYỄN VĂN CÔNG**

**THÁI NGUYÊN - 2014**

**LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan Luận văn thạc sỹ kinh tế *“Nâng cao hiệu quả kinh doanh bảo hiểm phi nhân thọ tại Phòng Kinh doanh khu vực Vĩnh Phúc của Công ty bảo hiểm BIDV Tây Bắc”* là công trình nghiên cứu của riêng tôi.

Các kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực và chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

*Thái Nguyên, tháng 6 năm 2014*

**Học viên**

**Lê Văn Thành**

## LỜI CẢM ƠN

Trước hết, tôi xin bày tỏ lòng cảm ơn chân thành tới GS.TS Nguyễn Văn Công đã tận tình hướng dẫn, góp ý trong suốt quá trình làm luận văn.

Tôi xin cảm ơn tới anh/chị trưởng phòng Kinh doanh tại Công ty Bảo hiểm BIDV Tây Bắc đã cung cấp những thông tin, số liệu của Phòng kinh doanh khu vực Vĩnh Phúc - Công ty bảo hiểm BIDV Vĩnh Phúc phục vụ cho luận văn này.

Cảm ơn bạn bè, đồng nghiệp đã cổ vũ động viên tôi trong suốt quá trình học tập tại trường Đại học kinh tế và Quản trị kinh doanh.

Tuy đã có nhiều cố gắng nhưng do trình độ và thời gian có hạn nên luận văn còn nhiều thiếu sót và hạn chế. Rất mong nhận được sự góp ý của quý thầy cô và các bạn.

*Thái Nguyên, tháng 6 năm 2014*

**Học viên**

**Lê Văn Thành**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT TRONG LUẬN VĂN .....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	viii
<b>MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Đóng góp mới của luận văn .....	2
5. Kết cấu của luận văn .....	3
<b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ VÀ HIỆU QUẢ KINH DOANH BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ .....</b>	<b>4</b>
1.1. Bảo hiểm phi nhân thọ .....	4
1.1.1. Bảo hiểm và bảo hiểm phi nhân thọ.....	4
1.1.2. Phân loại bảo hiểm phi nhân thọ .....	10
1.1.3. Vai trò của bảo hiểm phi nhân thọ .....	14
1.2. Hiệu quả kinh doanh bảo hiểm PNT .....	16
1.2.1. Quan điểm về hiệu quả kinh doanh.....	16
1.2.2. Nội dung và chỉ tiêu đánh giá hiệu quả kinh doanh.....	21
1.2.3. Phương pháp phân tích hiệu quả kinh doanh.....	26
1.2.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh BH PNT.....	27
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....	30
<b>Chương 2: CÂU HỎI, PHƯƠNG PHÁP VÀ CHỈ TIÊU NGHIÊN CỨU.....</b>	<b>31</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	31

2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	31
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin .....	31
2.2.2. Phương pháp xử lý số liệu.....	31
2.3. Các chỉ tiêu nghiên cứu.....	32
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	32
<b>Chương 3: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VỀ THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ KINH DOANH BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ TẠI PHÒNG KINH DOANH KHU VỰC VĨNH PHÚC CỦA CÔNG TY BẢO HIỂM BIDV TÂY BẮC.....</b>	<b>33</b>
3.1. Tổng quan về Phòng Kinh doanh khu vực Vĩnh Phúc.....	33
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển.....	33
3.1.2. Đặc điểm tổ chức bộ máy hoạt động.....	34
3.1.3. Đặc điểm về thị trường kinh doanh.....	36
3.1.4. Đặc điểm hoạt động kinh doanh .....	40
3.2. Thực trạng hiệu quả kinh doanh bảo hiểm phi nhân thọ tại Phòng Kinh doanh khu vực Vĩnh Phúc .....	42
3.2.1. Doanh thu và tốc độ tăng trưởng doanh thu.....	42
3.2.2. Thực trạng khả năng sinh lợi.....	49
3.2.3. Thực trạng năng lực hoạt động .....	53
3.3. Đánh giá hiệu quả kinh doanh tại PKD khu vực tỉnh Vĩnh Phúc .....	56
3.3.1 Thành tựu đạt được .....	56
3.3.2. Những điểm còn hạn chế.....	57
3.3.3. Nguyên nhân của những hạn chế .....	57
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....	59
<b>Chương 4: MỤC TIÊU KINH DOANH VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ TẠI PHÒNG KINH DOANH KHU VỰC VĨNH PHÚC TẠI CÔNG TY BẢO HIỂM BIDV TÂY BẮC .....</b>	<b>60</b>

4.1. Mục tiêu kinh doanh.....	60
4.1.1. Về công tác khai thác .....	60
4.1.2. Về công tác nghiệp vụ và giám định bồi thường .....	60
4.1.3. Về công tác đào tạo .....	61
4.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh bảo hiểm phi nhân thọ tại phòng kinh doanh khu vực Vĩnh Phúc - Công ty bảo hiểm BIDV Tây Bắc .....	62
4.2.1. Tăng cường công tác quản trị.....	62
4.2.2. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực .....	65
4.2.3. Tăng cường công tác về marketing .....	67
4.2.4. Tăng cường về đầu tư trang thiết bị.....	72
4.2.5. Tăng cường quản trị tài chính .....	74
4.2.6. Tăng cường quản trị công tác đề phòng và hạn chế tổn thất đối với dịch vụ bảo hiểm xe cơ giới .....	80
4.2.7. Phát triển mạnh kênh phân phối Bancassurance.....	83
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 4.....</b>	<b>86</b>
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>87</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>88</b>

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT TRONG LUẬN VĂN

<b>Từ viết tắt</b>	<b>Giải nghĩa</b>
BH	Bảo hiểm
CSH	Chủ sở hữu
DN	Doanh nghiệp
KV	Khu vực
ROE	Lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu
PNT	Phi nhân thọ
PKD	Phòng kinh doanh
ROA	Tỷ số lợi nhuận trên tài sản
VCSH	Vốn chủ sở hữu
VP	Vĩnh Phúc



**DANH MỤC CÁC BẢNG**

Bảng 3.1: Số liệu thị trường bảo hiểm tại Vĩnh Phúc .....	37
Bảng 3.2: Chỉ số giá tiêu dùng CPI tại Vĩnh Phúc.....	39
Bảng 3.3: Kết quả chung các chỉ tiêu hoạt động.....	43
Bảng 3.4: Kết quả doanh thu các PKD .....	46
Bảng 3.5: Số liệu giám định bồi thường của PKDKVVP.....	48
Bảng 3.6: Doanh thu, chi phí, lợi nhuận và tỷ suất doanh lợi doanh thu của PKD KV Vĩnh Phúc .....	49

## DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 3.1: Cơ cấu tổ chức PKD khu vực Vĩnh Phúc .....	34
Hình 3.2: Mạng lưới di động.....	35
Hình 3.3. Cơ cấu kinh tế tỉnh Vĩnh Phúc 2000 - 2010.....	36
Hình 3.4: Kênh phân phối .....	42
Hình 3.5: Thị phần của 10 doanh nghiệp bảo hiểm có quy mô lớn nhất năm 2013 tại Vĩnh Phúc.....	44
Hình 3.6: Tỷ lệ doanh thu PKD khu vực Vĩnh Phúc .....	47
Hình 3.7: Tỷ trọng doanh thu theo nghiệp vụ của PKDVP 2013 .....	47
Hình 3.8: Tỷ suất lợi nhuận theo doanh thu.....	50
Hình 3.9: Tỷ suất sinh lời của tài sản.....	50
Hình 3.10: Doanh lợi vốn chủ sở hữu.....	51
Hình 3.11: Lãi suất tiết kiệm qua các năm.....	51
Hình 3.12: Tỷ suất lợi của chi phí.....	52
Hình 3.13. Biểu sức sản xuất của lao động.....	53
Hình 3.14: Số vòng quay của tài sản.....	54
Hình 3.15: Số vòng quay của VCSH .....	54
Hình 3.16: Tỷ suất khả năng thanh toán nợ ngắn hạn.....	55
Hình 3.17: Tỷ suất tự tài trợ.....	56
Hình 4.1. Mô hình tổ chức theo khu vực của Phòng KDKV Vĩnh Phúc.....	63
Hình 4.2. Mô hình theo chức năng nhiệm vụ.....	64
Hình 4.3: Quy trình giám định bảo hiểm vật chất xe cơ giới .....	82
Hình 4.4: Quy trình bồi thường bảo hiểm vật chất xe cơ giới.....	83
Hình 4.5: Vòng quay đầu tư bảo hiểm .....	84