

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

PHẠM VĂN HẢI

**NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH
DỊCH VỤ BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ CỦA
CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM VIỄN ĐÔNG**

**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**

PHẠM VĂN HẢI

**NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH
DỊCH VỤ BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ CỦA
CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM VIỄN ĐÔNG**

**Chuyên ngành: Quản lý kinh tế
Mã số: 60.34.04.10**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Nguyễn Ngọc Sơn

THÁI NGUYÊN - 2014

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài khóa luận “*Nâng cao năng lực cạnh tranh dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ của Công ty cổ phần bảo hiểm Viễn Đông*” là công trình nghiên cứu, phân tích lý luận gắn với thực tiễn trong hoạt động kinh doanh dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ của cá nhân tác giả. Các thông tin và số liệu được đề cập đến trong đề tài nghiên cứu là hoàn toàn trung thực và dựa trên các luận cứ thực tế tiếp cận. Những kết quả thu được qua đề tài nghiên cứu là của bản thân tác giả cùng với sự hướng dẫn giúp đỡ của **PGS.TS. Nguyễn Ngọc Sơn**. Tất cả các kết quả đạt được chưa được ai công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào khác.

TÁC GIẢ LUẬN VĂN

Phạm Văn Hải

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài “*Nâng cao năng lực cạnh tranh dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ của Công ty cổ phần bảo hiểm Viễn Đông*” được thực hiện và hoàn thành tại trường Đại học kinh tế và quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên. Để hoàn thành công trình này tác giả xin chân thành gửi lời cảm ơn tới:

- Các thầy, cô giáo Khoa đào tạo Sau đại học, Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên

- **PGS.TS. Nguyễn Ngọc Sơn** là thầy đã trực tiếp hướng dẫn và giúp đỡ tác giả xác định phương hướng nghiên cứu và xây dựng nội dung của luận văn trong suốt quá trình nghiên cứu.

- Ban lãnh đạo, Các Phòng Ban chức năng, Các Lãnh đạo Chi nhánh, Ban Kinh doanh, Văn Phòng khu vực trực thuộc Công ty cổ phần bảo hiểm Viễn Đông.

Tác giả xin trân trọng cảm ơn!

TÁC GIẢ

Phạm Văn Hải

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 SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết nghiên cứu của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa của đề tài.....	3
5. Những đóng góp mới của đề tài.....	3
6. Kết cấu của luận văn	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NĂNG LỰC CẠNH TRANH CỦA DỊCH VỤ BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ	5
1.1. Khái niệm và đặc điểm của hoạt động kinh doanh bảo hiểm	5
1.1.1. Khái niệm về hoạt động kinh doanh bảo hiểm	5
1.1.2. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh bảo hiểm.....	7
1.2. Hoạt động kinh doanh bảo hiểm phi nhân thọ	7
1.2.1. Khái niệm về kinh doanh bảo hiểm phi nhân thọ	7
1.2.2. Nội dung hoạt động của doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ.....	7
1.2.2.1. Kinh doanh các nghiệp vụ bảo hiểm gốc	7
1.2.2.2. Kinh doanh tái bảo hiểm	11
1.2.2.3. Giám định, bồi thường và đòi người thứ ba.....	14
1.2.2.4. Hoạt động đầu tư.....	16
1.3. Năng lực cạnh tranh của dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ.....	17
1.3.1. Cạnh tranh và các hình thức cạnh tranh.....	17

1.3.1.1. Cạnh tranh	17
1.3.1.2. Các hình thức cạnh tranh.....	18
1.3.2. Năng lực cạnh tranh	20
1.3.2.1. Khái niệm về năng lực cạnh tranh	20
1.3.2.2. Các cấp độ của năng lực cạnh tranh.....	20
1.3.3. Năng lực cạnh tranh của sản phẩm/ dịch vụ	21
1.3.3.1. Khái niệm năng lực cạnh tranh của sản phẩm/ dịch vụ	21
1.3.3.2. Các tiêu chí đánh giá năng lực cạnh tranh của dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ.....	21
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	29
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu	29
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	29
2.2.1. Phương pháp thu thập số liệu.....	29
2.2.1.1. Phương pháp nghiên cứu tài liệu.....	29
2.2.1.2. Phương pháp quan sát	30
2.2.1.3. Phương pháp phỏng vấn trực tiếp	30
2.2.2. Phương pháp xử lý thông tin.....	30
2.2.3. Phương pháp phân tích đánh giá.....	31
2.3. Hệ thống chỉ tiêu sử dụng trong nghiên cứu.....	32
Chương 3: THỰC TRẠNG VỀ NĂNG LỰC CẠNH TRANH DỊCH VỤ BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM VIỄN ĐÔNG.....	33
3.1. Giới thiệu về Công ty cổ phần bảo hiểm Viễn Đông (VASS).....	33
3.1.1. Giới thiệu về công ty.....	33
3.1.2. Tổ chức bộ máy của VASS	36
3.2. Khái quát tình hình cạnh tranh trên thị trường bảo hiểm phi nhân thọ ở Việt Nam hiện nay	38
3.2.1. Số lượng doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ trên thị trường	38
3.2.2. Thị phần của các doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ.....	40

3.2.3. Các sản phẩm bảo hiểm phi nhân thọ	41
3.2.4. Hệ thống phân phối của các DNBH phi nhân thọ.....	42
3.2.5. Nguồn lực tài chính của doanh nghiệp.....	42
3.2.5.1. Khả năng về vốn.....	43
3.2.5.2. Dự phòng nghiệp vụ.....	43
3.3. Thực trạng về năng lực cạnh tranh dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ của VASS	44
3.3.1. Hệ thống sản phẩm và chất lượng dịch vụ.....	44
3.3.2. Thương hiệu của doanh nghiệp.....	47
3.3.3. Nguồn lực con người.....	48
3.3.4. Hệ thống phân phối	50
3.3.5. Giá cả, thị phần của các sản phẩm dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ	57
3.4. Kết quả đạt được và vị trí của VASS trên thị trường bảo hiểm.....	58
Chương 4: GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH DỊCH VỤ BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM VIỄN ĐÔNG (VASS).....	60
4.1. Các căn cứ đề xuất định hướng và giải pháp nâng cao năng lực cạnh tranh của dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ của VASS.....	61
4.1.1. Bối cảnh ngành bảo hiểm phi nhân thọ.....	61
4.1.2. Chiến lược phát triển của công ty	62
4.2. Định hướng và mục tiêu nâng cao năng lực cạnh tranh của dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ của VASS	63
4.2.1. Định hướng.....	63
4.2.2. Mục tiêu.....	63
4.3. Giải pháp nâng cao năng lực cạnh tranh của dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ của VASS	64
4.3.1. Xây dựng và phát triển thương hiệu.....	64
4.3.2. Phát triển và nâng cao chất lượng sản phẩm bảo hiểm.....	66
4.3.3. Thực hiện công tác thống kê và định phí phù hợp.....	67

4.3.5. Mở rộng các kênh phân phối.....	70
4.3.6. Tăng tiềm lực tài chính của doanh nghiệp.....	72
4.3.7. Hoàn thiện tổ chức bộ máy và đào tạo nguồn nhân lực.....	74
4.3.8. Hiện đại hoá bằng ứng dụng công nghệ thông tin.....	76
KẾT LUẬN	79
TÀI LIỆU THAM KHẢO	81

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

STT	Viết đầy đủ	Viết tắt
1	Công ty cổ phần bảo hiểm Viễn Đông	VASS
2	Doanh nghiệp	DN
3	Doanh nghiệp bảo hiểm	DNBH
4	Bảo hiểm phi nhân thọ	BHPNT
5	Kinh doanh bảo hiểm	KDBH
6	Phi nhân thọ	PNT
7	Thị trường bảo hiểm phi nhân thọ	TTBHPNT

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1: Danh sách các DNBH phi nhân thọ đang hoạt động trên thị trường bảo hiểm Việt Nam	38
Bảng 3.2: Cơ cấu lao động theo trình độ học vấn.....	49
Bảng 3.3: Doanh thu bảo hiểm gốc giai đoạn 2010-2013	58
Bảng 3.4: Doanh thu bảo hiểm của VASS theo từng nghiệp vụ (giai đoạn năm 2010 – 2013)	58
Bảng 3.5: Thị phần của VASS trên thị trường bảo hiểm Việt Nam (giai đoạn 2010 – 2013)	59
Bảng 4.1: Giảm phí do không tổn thất nghiệp vụ bh tổn thất toàn bộ và mất cấp mô tô, xe máy	69
Bảng 4.2: Giảm phí bảo hiểm dài hạn nghiệp vụ bh tổn thất toàn bộ và mất cấp mô tô, xe máy	69