

**BÁO CÁO CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC  
TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM PETROLIMEX  
TẠI ĐẠI HỘI ĐỒNG CỔ ĐÔNG THƯỜNG NIÊN NĂM 2018**

*Kính thưa Quý cổ đông, Quý đại biểu!*

Thay mặt Ban Tổng Giám đốc Tổng Công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex, tôi trình bày báo cáo của Tổng Giám đốc về kết quả hoạt động kinh doanh năm 2017 và kế hoạch, giải pháp kinh doanh năm 2018 của Tổng Công ty.

**PHẦN I  
TÌNH HÌNH THỰC HIỆN KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2017**

**1. ẢNH HƯỞNG KINH TẾ VĨ MÔ**

Năm 2017 là năm Việt Nam có nhiều diễn biến tích cực xét trên nhiều khía cạnh như:

- Ổn định kinh tế được duy trì khi lạm phát ở mức thấp;
- Tăng trưởng tín dụng đầy nhanh;
- Thanh khoản hệ thống ngân hàng nhìn chung ổn định;
- Chỉ số Index vượt mốc 1.000 điểm, tăng 57% kể từ đầu năm 2017.

**2. THỊ TRƯỜNG BẢO HIỂM**

Ngoài những yếu tố trên, thị trường bảo hiểm phi nhân thọ trong nước vẫn đối mặt với nhiều khó khăn và thách thức, cụ thể:

- Cạnh tranh gay gắt về thị phần, mức phí và điều kiện, điều khoản của các sản phẩm mà doanh nghiệp bảo hiểm cung cấp ra thị trường;
- Nghị định 67/2014/NĐ-CP của Chính phủ về một số chính sách phát triển thủy sản ("Nghị định 67/CP") dừng triển khai 6 tháng đầu năm 2017;
- Biến động lớn từ thị trường tiêu thụ ô tô, giá xe giảm từ 20%-30% làm cho doanh số bán xe giảm mạnh;
- Tổn thất từ thiên tai bão lũ xảy ra nhiều, riêng đối với PJICO tổng số tiền thiệt hại đối với các vụ tổn thất đã có số ước là khoảng 130 tỷ đồng, trong đó ước bồi thường bảo hiểm thuộc trách nhiệm giữ lại khoảng 38 tỷ đồng;
- Cách mạng công nghiệp 4.0 ngày càng xảy ra nhanh so với dự báo, các doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ cần nâng cao năng lực và chuẩn bị để bắt kịp xu hướng.

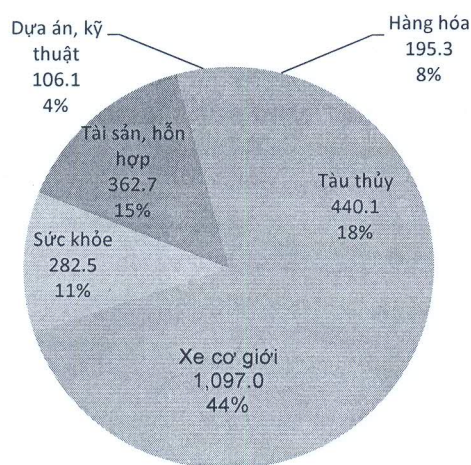
**3. KẾT QUẢ CHUNG CỦA PJICO:**

- Tổng doanh thu bảo hiểm gốc: 2.611,6 tỷ đồng, tăng 5,15% so với năm 2016.
- Doanh thu nhận tái bảo hiểm: 176,3 tỷ đồng, vượt kế hoạch 300 triệu đồng và tăng 10% so với năm 2016.

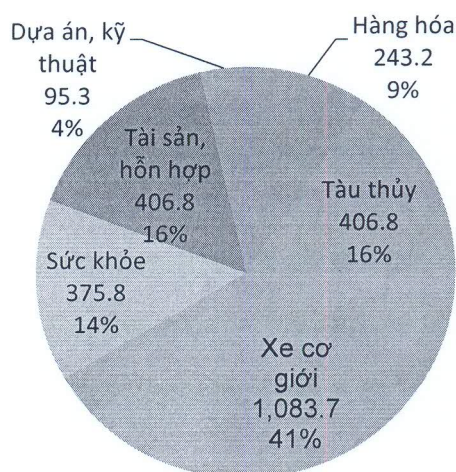


- Bồi thường bảo hiểm gốc 1.327 tỷ đồng, chiếm 50,8% doanh thu bảo hiểm gốc, tăng 9% so với năm trước. Phần tăng chủ yếu ngoài đến từ việc chi trả bồi thường cho các vụ việc xảy ra từ các năm trước của nghiệp vụ tài sản hỏa hoạn, kỹ thuật, bảo hiểm thân tàu, bảo hiểm ô tô thì tổn thất phát sinh do các đợt thiên tai bão, lũ lụt liên tục vừa qua trong năm 2017 cũng đóng góp không nhỏ vào sự gia tăng tỷ lệ bồi thường.
- Tổng lợi nhuận trước thuế đạt 156,35 tỷ đồng, hoàn thành 111,7% kế hoạch lợi nhuận năm 2017 và tăng trưởng 24,7% so với năm 2016.

#### 4. KẾT QUẢ CÁC NHÓM NGHIỆP VỤ:



Năm 2016



Năm 2017

Cơ cấu doanh thu bảo hiểm gốc theo nghiệp vụ (Đơn vị: tỷ đồng)

##### 4.1. Bảo hiểm xe cơ giới

Doanh thu phí bảo hiểm 2017 đạt 1.083,7 tỷ đồng, giảm nhẹ 1% so với năm 2016. Nguyên nhân chủ yếu đến từ chính sách giảm thuế nhập khẩu và giảm giá các mẫu xe cũ của các hãng ô tô dẫn đến giá xe ô tô trung bình giảm từ 20% đến 30%, lượng xe bán ra chững lại vào nửa cuối năm 2017 trong khi lượng cầu xe cơ giới bị kìm hãm do tâm lý chờ đợi của người tiêu dùng khi thuế suất nhập khẩu ô tô chỉ còn 0% kể từ ngày 01/01/2018.

Tỷ lệ bồi thường toàn Tổng công ty khoảng 61%, tăng 9% so với năm 2016. Tỷ lệ bồi thường tăng cao là do các nguyên nhân chính sau:

- Các đơn vị tập trung giải quyết bồi thường các vụ tổn động xảy ra từ các năm trước.
- Chi phí dịch vụ sửa chữa, phụ tùng thay thế vẫn cao trong khi tốc độ tăng trưởng doanh thu chậm.
- Năm 2017, khu vực TP Hồ Chí Minh và các tỉnh đồng bằng Sông Cửu Long thường xuyên xảy ra tình trạng triều cường, mưa lớn cũng như ngập lụt kéo dài nhiều tháng tại khu vực Miền Trung từ Hà Tĩnh đến Bình Định, Khánh Hòa, Phú Yên dẫn đến thiệt hại lớn về tài sản trong đó có nghiệp vụ bảo hiểm ô tô thiệt hại nặng do ngập nước.

Tổng Công ty đã thực hiện các biện pháp để nâng cao hiệu quả của nhóm nghiệp vụ này:



- Tập trung khai thác bảo hiểm ô tô qua các hãng xe, ngân hàng - tổ chức tài chính và môi giới. Đầu thầu thành công một số khách hàng, cũng như hỗ trợ các đơn vị trong công tác đấu thầu, chào giá cạnh tranh.
- Phối hợp với phòng Dịch vụ khách hàng triển khai công tác giám sát độc lập đối với dịch vụ Giám định bồi thường ô tô tại 2 bộ phận GĐBT khu vực Hà Nội và TP. HCM.
- Kiểm soát công tác bồi thường và soát xét công tác trích lập dự phòng bồi thường nghiệp vụ ô tô của các đơn vị trên toàn hệ thống, tập trung vào các công ty có tỷ lệ bồi thường và trích lập dự phòng cao.

#### **4.2. Bảo hiểm sức khỏe**

Đây là một trong những nghiệp vụ có tốc độ tăng trưởng cao. Doanh thu cả năm 2017 đạt 375,8 tỷ đồng, tăng 33% so với năm 2016. Tỷ lệ bồi thường 46,4% giảm 10% so với năm trước. Tổng công ty đã thực hiện các biện pháp để nâng cao hiệu quả hoạt động của nghiệp vụ này. Cụ thể:

- Rà soát và quản lý nghiệp vụ chặt chẽ đối với sản phẩm bảo hiểm chăm sóc sức khỏe (healthcare), đặc biệt là các dịch vụ có tỷ lệ bồi thường cao (>65%), không nhận bảo hiểm cho các đối tượng khách hàng có dấu hiệu và điều kiện thuận lợi để trục lợi bảo hiểm như các khách hàng có tần suất khám bệnh nhiều lần/tháng, công ty dược phẩm, bệnh viện, công ty bảo hiểm khác...
- Dừng cấp đơn bảo hiểm children care, bảo hiểm sinh mạng cho người lớn hơn 65 tuổi tại các đơn vị.
- Mở rộng và thúc đẩy phát triển các sản phẩm có hiệu quả như sinh mạng cho người vay tín chấp, theo đó sau 6 tháng đã đạt doanh thu khoảng 8 tỷ đồng (so với cả năm 2016 là 40 triệu đồng), sản phẩm bảo hiểm sức khỏe cao cấp (Care plus) với việc mở rộng kênh phân phối và quảng bá mạnh thì tăng trưởng trong năm 2017 là gấp 2 lần năm 2016.
- Thiết kế và đưa vào sử dụng thêm các sản phẩm bảo hiểm mới, đáp ứng được nhu cầu của thị trường như sản phẩm Bảo hiểm con người 24/7 bằng thẻ cào (đã bắt đầu triển khai từ tháng 6 năm 2017), sản phẩm bảo hiểm các bệnh đặc biệt và Ung thư (đang xây dựng cùng các nhà tái bảo hiểm).
- Chính thức sử dụng và tiếp tục hoàn thiện các hệ thống phần mềm quản lý như FTS (hoàn thiện nhiều chức năng) và Premia.
- Triển khai hệ thống phiếu hẹn và cam kết giải quyết bồi thường nhanh chóng.

#### **4.3. Bảo hiểm hàng hóa**

*Một số yếu tố của thị trường ảnh hưởng tới bảo hiểm hàng hóa:*

- Kim ngạch hàng hóa xuất khẩu năm 2017 đạt khoảng 214 tỷ USD, tăng 21% so với năm trước, đây là mức tăng cao nhất trong nhiều năm qua.
- Sản xuất, kinh doanh nói chung và hoạt động vận tải biển vẫn đang trong giai đoạn gặp khó khăn do tình hình chung của nền kinh tế và chưa có dấu hiệu phục hồi. Hàng loạt các doanh nghiệp trong đó có các doanh nghiệp vận tải và XNK ngừng hoạt động và chưa có dấu hiệu phục hồi trong ngắn hạn. Do vậy có ảnh hưởng chung tới hoạt động của nghiệp vụ bảo hiểm hàng hóa trong đó có PJICO.
- Do nghiệp vụ bảo hiểm hàng hóa là nghiệp vụ mang lại hiệu quả tương đối cao trong nhóm các nghiệp vụ bảo hiểm, vì vậy trên thị trường có sự cạnh tranh gay gắt giữa các doanh nghiệp kinh doanh loại hình bảo hiểm này.



### *Kết quả kinh doanh bảo hiểm hàng hóa của PJICO:*

Doanh thu bảo hiểm đạt 243,2 tỷ đồng, tăng trưởng 24,5% so với cả năm 2016. So với mức tăng trưởng bình quân chung thị trường khoảng 10% thì kết quả của PJICO đạt ở mức cao. Đây là năm doanh thu bảo hiểm hàng hóa toàn Tổng công ty đạt cao nhất từ trước tới nay. PJICO đã giữ được khách hàng và duy trì ổn định nghiệp vụ trong điều kiện các chi phí không tăng. Tổng số tiền bồi thường năm 2017 là 56,7 tỷ đồng. Tỷ lệ bồi thường chung khoảng 23,3% duy trì ở mức thấp nếu so sánh mức bình quân trên thị trường trong 10 năm liên tục. Đây là năm thứ chín liên tiếp PJICO vượt lên đứng chỉ sau SVI, Bảo Việt về doanh thu và thị phần trên thị trường bảo hiểm hàng hóa. Hiệu quả kinh doanh nghiệp vụ này của PJICO luôn cao hơn so với các Công ty bảo hiểm khác.

Để có được kết quả nêu trên, Tổng Công ty đã thực hiện tái tục thành công các hợp đồng bảo hiểm hàng hóa với các khách hàng lớn trong đó có Tập đoàn xăng dầu Việt Nam và các công ty chuyên doanh thành viên với mức phí và các điều kiện điều khoản bảo hiểm tương đương năm 2016, giá trị bảo hiểm các mặt hàng xăng dầu, sản phẩm hóa dầu có tăng so với năm ngoái nhưng không nhiều. Đối với các khách hàng lớn, truyền thống khác, Tổng Công ty về cơ bản đàm phán với mức phí, mức khấu trừ như năm 2016.

Công tác cấp đơn và quản lý dữ liệu trên hệ thống phần mềm Premia tiếp tục triển khai tốt. Từ quý 2/2017 triển khai hướng dẫn bồi thường trên hệ thống phần mềm Premia.

#### **4.4. Bảo hiểm tàu thủy**

Đối với PJICO, doanh thu (không bao gồm tàu cá theo Nghị định 67/CP) thực hiện 2017 đạt 291,2 tỷ đồng, hoàn thành 100% kế hoạch năm. Tỷ lệ bồi thường khoảng 41%, tăng 6% so với năm 2016 do giải quyết một số vụ tổn thất lớn của các tàu đã xảy ra từ các năm trước. Năm 2017 lần đầu tiên sau nhiều năm kinh doanh lỗ, nghiệp vụ bảo hiểm tàu thủy đã có lợi nhuận và lợi nhuận đạt 22,7 tỷ đồng.

*Việc giảm doanh thu nghiệp vụ bảo hiểm tàu thủy là do một số nguyên nhân chính sau:*

- ✓ Doanh thu toàn thị trường giảm sâu khoảng 15%. Năm 2017 tiếp tục được ghi nhận là năm khó khăn của nhiều doanh nghiệp vận tải biển lớn. Các công ty vận tải biển như VOSCO, NOSCO, Biển Đông, VIETFRACHT, VINASHIP, VITRANSCHART liên tiếp báo lỗ trong quý 3/2016 với số lỗ lũy kế lên đến hàng nghìn tỷ đồng. Theo số liệu thị trường bảo hiểm thân tàu và trách nhiệm dân sự chủ tàu năm 2017, doanh thu bảo hiểm tàu thủy toàn thị trường giảm khoảng 15%, tỷ lệ bồi thường bao gồm cả dự phòng khoảng 95%. Các chỉ số trên đều xấu hơn so với số liệu cùng kỳ năm 2016.
- ✓ Quán triệt chủ trương của Tổng Công ty về định hướng phát triển kinh doanh bền vững gắn liền với hiệu quả, trong năm 2017 PJICO đã thực hiện chủ trương hạn chế kinh doanh nhóm tàu biển nội địa có trọng tải dưới 5000 tấn là nhóm có tỷ lệ tổn thất cao liên tục trong nhiều năm. Việc chủ động loại bỏ nhóm tàu này với số lượng tàu lên tới 30 tàu tương ứng với doanh thu nghiệp vụ tàu sụt giảm khoảng 30 tỷ.
- ✓ Không tái tục được nhiều tàu của Vinalines và các đơn vị thành viên do Vinalines đầu thầu tập trung. Mất đội tàu Vietfracht do chủ mới là BRG đã chuyển cho Bảo Việt.
- ✓ Thị trường bảo hiểm chịu áp lực cạnh tranh gay gắt bởi những doanh nghiệp bảo hiểm lớn dẫn đến tỷ lệ phí bảo hiểm áp dụng cho các đội tàu tham gia bảo hiểm bị giảm sâu kèm theo đó giá trị tàu tham gia bảo hiểm cũng giảm mạnh đều tác động tiêu cực đến doanh thu phí bảo hiểm của PJICO.

Doanh thu bảo hiểm tàu cá theo Nghị định 67/CP đạt 115,6 tỷ đồng, hoàn thành vượt mức kế hoạch năm 2017, giảm 13% so với cùng kỳ năm 2016. Việc sụt giảm doanh thu



ng nghiệp vụ tàu cá theo Nghị định 67/CP năm 2017 do hướng dẫn triển khai gia hạn của Chính phủ bị chậm nên đến đầu tháng 6/2017 các địa phương mới bắt đầu thực hiện tái tục bảo hiểm cho ngư dân. Tỷ lệ bồi thường năm 2017 là 59%.

#### **4.5. Bảo hiểm Tài sản - Hồn hợp**

Doanh thu nghiệp vụ Tài sản - Hồn hợp toàn thị trường năm 2017 ước đạt 6.110 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng khoảng 14,9% so với tổng doanh thu các nghiệp vụ. Đối với PJICO, doanh thu nghiệp vụ Tài sản – Hồn hợp năm 2017 đạt 406,8 tỷ đồng, đứng vị trí thứ 5 trên thị trường (đứng đầu là PVI, tiếp sau là Bảo Minh, Bảo Việt, SVI), tăng trưởng 13,9% so với năm 2016 và hoàn thành 101% kế hoạch năm 2017. Trong đó:

- Doanh thu nghiệp vụ Tài sản 304,3 tỷ, tăng trưởng 13,9% so với 2016;
- Doanh thu nghiệp vụ Hồn hợp 102,5 tỷ đồng, tăng trưởng 7,1% so với 2016

Tỷ lệ bồi thường nghiệp vụ hỏa hoạn, mọi rủi ro tài sản năm 2017 là 51,6%, tăng 25% so với năm ngoái. Nguyên nhân là do năm 2017 PJICO tập trung hoàn thiện và tiến hành chi trả bồi thường cho các vụ tổn thất phát sinh trước năm 2017 như: VinGroup, Đức Anh, Huada, Vũ Hằng, Nam Thái Nguyên... Nghiệp vụ bảo hiểm các rủi ro hồn hợp vẫn duy trì tỷ lệ bồi thường ở mức tốt với tỷ lệ bồi thường năm 2017 dưới 5%.

*Một số công tác đạt được trong năm 2017:*

- Tiếp tục đẩy mạnh bảo hiểm nhà tư nhân và bảo hiểm tài sản nhóm 1, 2, 3.
- Triển khai chương trình khuyến khích bán bảo hiểm tài sản, khuyến khích động viên cán bộ khai thác tích cực triển khai nghiệp vụ này.
- Thiết lập quan hệ và cung cấp dịch vụ bảo hiểm cho một số doanh nghiệp, định chế tài chính lớn và tiềm năng như: SunGroup, BRG, BIM, Ngân hàng TMCP Quốc tế (VIB), Tập đoàn bất động sản VID, TNR, Viettel, Ngân hàng TMCP Hàng Hải (Maritime Bank), PVComBank, Công ty CP Tra nạp nhiên liệu Hàng không (NAFSC).

*Một số điểm hạn chế cần khắc phục:*

- Doanh thu vẫn chủ yếu tập trung ở những đơn vị lớn, trình độ nghiệp vụ cán bộ tốt và địa bàn kinh doanh thuận lợi (chiếm 67% doanh thu toàn hệ thống – tính cho 20 đơn vị có doanh thu lớn nhất).
- Năm 2017 có nhiều tổn thất lớn mà nguyên nhân phát sinh từ rủi ro cháy và bão, đặc biệt là cháy và bão đối với rủi ro nhóm 4 (chợ, gỗ, dệt may, Đài loan...).
- Chất lượng dịch vụ giám định – bồi thường còn chưa tương xứng với mặt bằng chung của thị trường. Tốc độ giải quyết hồ sơ bồi thường của cán bộ giám định bồi thường cần phải được cải thiện.

#### **4.6. Bảo hiểm Dự án, Kỹ thuật**

Thông tư 329/2016/TT-BTC hướng dẫn thực hiện một số điều của Nghị định số 119/2015/NĐ-CP ngày 13/11/2015 của Chính phủ quy định bảo hiểm bắt buộc trong hoạt động đầu tư xây dựng có hiệu lực từ ngày 01/03/2017. Việc ban hành thông tư này ảnh hưởng đáng kể tới nhóm nghiệp vụ bảo hiểm xây dựng/lắp đặt. Doanh thu nhóm nghiệp vụ bảo hiểm kỹ thuật, dự án năm 2017 toàn thị trường Việt Nam ghi nhận mức tăng trưởng âm so với cùng kỳ năm 2016 với mức giảm 15%.

Doanh thu bảo hiểm kỹ thuật năm 2017 của PJICO đạt được 95,3 tỷ đồng, giảm 10% so với thực hiện 2016. Tỷ lệ bồi thường nghiệp vụ bảo hiểm kỹ thuật năm 2017 là 32,8%. Trong năm xảy ra một số vụ tổn thất lớn liên quan đến nghiệp vụ kỹ thuật như vụ tổn thất



xây dựng cảng của PJICO Nghệ An cấp do cơn bão số 10 gây ra với dự phòng bồi thường dự kiến khoảng 45 tỷ đồng.

#### **4.7. Khai thác qua môi giới – Bancassurance**

##### ***Kết quả kinh doanh mảng môi giới***

- Năm 2017, Tổng Công ty chủ động loại bỏ bớt các dịch vụ có nguy cơ tổn thất cao qua kênh môi giới, đặc biệt là các nhà máy thuộc chủ sở hữu Đài Loan. Theo đó, một số dịch vụ lớn đã không tái tục như Formosa Hà Tĩnh, Big C, gỗ Vinawood, nhà máy bao bì Box Pak... và kết quả PJICO đã tránh được tổn thất rất lớn như dịch vụ Formosa Hà Tĩnh (dự kiến 12 triệu USD trong cơn bão số 10).
- Mặc dù không tái tục khoảng 20 tỷ đồng phí bảo hiểm, chiếm gần 15% doanh thu của năm trước nhưng doanh thu mảng khai thác qua môi giới vẫn đạt 143 tỷ đồng với tốc độ tăng trưởng khoảng 10% so với năm 2016.

##### ***Kết quả kinh doanh mảng Bancassurance***

- Năm 2017 là năm phát triển mạnh mẽ kênh khai thác Bancassurance với số lượng hợp đồng lớn ký mới với các ngân hàng như hợp tác bảo hiểm toàn diện với ACB, hợp tác về xe ô tô và nhà tư nhân với HDBank, hợp tác bảo hiểm sinh mạng cho khách hàng vay thế chấp của VPBank, hợp tác bảo hiểm chăm sóc cho khách hàng cao cấp – Care Plus với VPBank, bảo hiểm sinh mạng cho người vay tín chấp với Fe Credit...
- Đặc biệt năm 2017 bắt đầu khai thác mảng bảo hiểm sinh mạng cho người vay tín chấp với các Công ty tài chính và Ngân hàng đã mang về cho PJICO một lượng lớn doanh thu đối với mảng sản phẩm có tỷ lệ bồi thường tốt. Theo đó năm 2017, PJICO đạt được doanh thu khoảng 250 tỷ đồng ở kênh Bancassurance này, tăng trưởng vượt bậc hơn 50% so với năm 2016.
- Ngoài ra, với việc áp dụng công nghệ thông tin và quy trình phối hợp với ngân hàng tiên tiến, PJICO là Công ty bảo hiểm phi nhân thọ đi tiên phong trong việc áp dụng online bancassurance tại Việt Nam – sử dụng QR code; mở ra nhiều hướng đi mới, tiết kiệm nhân sự và các chi phí quản lý.

#### **4.8. Hoạt động bán bảo hiểm trực tuyến**

Phòng bảo hiểm trực tuyến được thành lập từ ngày 01/03/2017. Cơ cấu tổ chức bao gồm một phòng tại Văn phòng Tổng Công ty và một bộ phận tại TP. HCM. Mặc dù mới thành lập, tuy nhiên kết quả kinh doanh đã đạt được bước tiến lớn so với năm 2016 và thương hiệu PJICO online có sức lan tỏa tốt trên thị trường bảo hiểm trực tuyến khi được nhiều khách hàng biết đến và đánh giá cao sự chuyên nghiệp. Doanh thu phí bảo hiểm thu được năm 2017 khoảng 10 tỷ đồng, quy mô gấp khoảng 4 lần so với năm trước.

#### **4.9. Hoạt động nhận và nhượng tái bảo hiểm**

Tổng Công ty đã tái tục thành công các hợp đồng nhượng tái bảo hiểm cho 4 nhóm nghiệp vụ chính: Hàng hải; Cháy - Kỹ Thuật; Hồn hợp; Xe cơ giới. Các điều kiện điều khoản cũng như năng lực của các nhà nhận tái bảo hiểm được thực hiện theo đúng quy định của Bộ Tài chính. Kết quả của hoạt động nhượng tái bảo hiểm đến 31.12.2017:

- Phí nhượng tái bảo hiểm : 604,5 tỷ đồng
- Hoa hồng nhượng tái bảo hiểm : 150,7 tỷ đồng
- Thu bồi thường tái bảo hiểm : 313,3 tỷ đồng



Doanh thu nhận tái bảo hiểm đạt 176.3 tỷ đồng, vượt kế hoạch 300 triệu đồng và với việc tích cực rà soát và kiểm soát chất lượng dịch vụ nên hoạt động nhận tái bảo hiểm năm 2017 đã hòa vốn và có lãi.

#### **4.10. Hoạt động đầu tư**

Doanh thu hoạt động tài chính cả năm đạt 207,5 tỷ đồng. Trong đó, doanh thu hoạt động đầu tư từ quỹ dự phòng nghiệp vụ là 109,6 tỷ đồng, doanh thu đầu tư từ vốn chủ sở hữu là 97,9 tỷ đồng. Hoạt động đem lại doanh thu đáng kể cho PJICO trong năm 2017 là hoạt động về kinh doanh cổ phiếu với doanh thu 38,5 tỷ đồng, trong năm PJICO đã hiện thực hóa khoản đầu tư chứng khoán SAB thu về lợi nhuận ròng gần 27 tỷ đồng.

Tính đến hiện tại, toàn bộ diện tích cho thuê tại tòa nhà 186 Điện Biên Phủ đã được phủ kín. Với doanh thu cho thuê năm 2017 đạt 12,1 tỷ đồng đạt 101,3% kế hoạch và bằng 106% so với năm trước, doanh thu cho thuê hàng năm đạt 20% vốn đầu tư. PJICO cũng đã tiến hành bán đấu giá chuyển nhượng khu đất tại Bình Dương với doanh thu 14,5 tỷ đồng, lợi nhuận ròng là 9,5 tỷ đồng.

Tổng Công ty thực hiện tốt các hoạt động có liên quan tới cổ đông như công bố thông tin, tiến hành trả cổ tức 2016, tổ chức họp Đại hội cổ đông thường niên vào ngày 26/04/2017 và Đại hội cổ đông bất thường vào ngày 20/06/2017.

### **5. CÁC HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ KINH DOANH**

#### **5.1. Công tác tổ chức nhân sự, lao động, tiền lương**

- Thành lập mới PJICO Hà Thành, nâng tổng số Công ty bảo hiểm trực thuộc lên 59 đơn vị, tiếp tục thực hiện phương án đẩy mạnh phát triển tại các khu vực địa bàn trọng điểm, kinh doanh hiệu quả kết hợp đánh giá tái cơ cấu khu vực địa bàn kém tiềm năng phát triển. Nâng cao năng lực, hiệu quả hoạt động của Văn phòng Tổng Công ty thông qua việc thành lập Phòng bảo hiểm trực tuyến, Tiểu ban quản lý đầu tư xây dựng.
- Quản lý tốt định biên lao động, đảm bảo năng suất, hiệu suất và thu nhập cho người lao động: năng suất lao động bình quân 1,56 tỷ đồng/người/năm, tăng 6% so với năm 2016, thu nhập bình quân đạt 16,5 triệu đồng/người/tháng, tăng 8% so với 2016.
- Xây dựng hệ thống thang, bảng lương mới làm căn cứ đóng bảo hiểm xã hội, chi trả tiền lương hàng tháng cho người lao động; đảm bảo quyền lợi về BHXH của người lao động bình quân tăng 35% so với 2016.
- Tổ chức ký kết lại HĐLĐ cho 100% CBNV theo mẫu HĐLĐ mới, mức tiền lương mới, tuân thủ quy định luật lao động và yêu cầu quản lý của Tổng Công ty.
- Triển khai và bước đầu thành công dự án đo lường, đánh giá kết quả công tác cá nhân KPI tại Văn phòng Tổng Công ty và PJICO Đông Đô; gắn chính sách tiền lương, tiền thưởng với KPI, nâng cao năng suất, chất lượng, hiệu quả làm việc của nhân viên.
- Tiếp tục củng cố bộ phận giám định bồi thường xe cơ giới tập trung tại TP. HCM, chuyển đổi cơ cấu tổ chức hoạt động của PJICO theo mô hình đơn Hội đồng nhằm xây dựng hệ thống vững mạnh, linh hoạt phục vụ công tác kinh doanh hiệu quả, bền vững.
- Bổ sung, tăng cường thêm cán bộ có chất lượng từ nội bộ Tổng Công ty và tìm kiếm bên ngoài đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ công việc ngày càng cao. Các vị trí cán bộ chủ chốt đơn vị thường xuyên được bổ sung, kiện toàn, quy trình thực hiện tuân thủ quy chế 21/PJICO-QĐ-HĐQT ngày 01/12/2016.



## **5.2. Công tác đào tạo và quản lý chất lượng**

Tổng Công ty đã ban hành mới, sửa đổi bổ sung các tài liệu như Quy trình/Hướng dẫn ISO khai thác, giám định, bồi thường nghiệp vụ bảo hiểm tàu thủy, hàng hóa, sức khỏe, xe cơ giới, một số quy trình, hướng dẫn theo phiên bản mới 9001:2015. Tập trung đào tạo chuyên môn nghiệp vụ, quy trình ISO, áp dụng công nghệ thông tin.

Tổ chức nhiều khóa đào tạo tại Sơn La, Hà Nội, TP Hồ Chí Minh, Thanh Hóa, Lâm Đồng, ... cho hơn 1.000 lượt học viên là cán bộ PJICO nhằm củng cố và nâng cao trình độ kỹ thuật nghiệp vụ, hướng dẫn sử dụng phần mềm nghiệp vụ. Ngoài ra, Tổng Công ty tích cực cử các cán bộ nhân viên thường xuyên tham dự các khóa đào tạo chuyên môn, đào tạo kỹ năng mềm do Cục Quản lý giám sát bảo hiểm, Hiệp hội bảo hiểm, các tổ chức đào tạo chuyên nghiệp bên ngoài tổ chức.

## **5.3. Công tác quản lý, phát triển kênh bán hàng qua hệ thống đại lý**

### ***Doanh thu đại lý***

- Theo báo cáo của các đơn vị trong toàn hệ thống, doanh thu năm 2017 của đại lý khoảng 969 tỷ đồng, bao gồm cả doanh thu trong và ngoài Tập đoàn xăng dầu
- Năm 2017, các đơn vị thành viên PJICO đã trực tiếp làm việc với lãnh đạo các Công ty xăng dầu để thống nhất, cũng như tìm ra các giải pháp thiết thực để phát triển. Doanh thu bảo hiểm qua các cửa hàng xăng dầu thành viên Petrolimex đạt 120 tỷ đồng, tăng 20% so với năm 2016.

### ***Công tác quản lý và phát triển đại lý***

- Năm 2017 Tổng Công ty đã ký được hợp đồng với 465 đại lý mới, tăng 155% so với năm 2016. Trong quá trình phát triển đại lý, PJICO không đặt mục tiêu tăng trưởng số lượng bằng mọi giá.
- Tổng số lượng đại lý PJICO năm 2017 là 2.182 đại lý trong đó có 2.083 đại lý cá nhân và 99 đại lý tổ chức. Nếu tính cả cá nhân trong tổ chức thì số lượng đại lý của toàn hệ thống khoảng gần 4.000 đại lý.
- Năm 2017, toàn hệ thống PJICO đã tổ chức được 30 khóa đào tạo cấp chứng chỉ đại lý và đào tạo nâng cao cho hơn 1.800 học viên, tăng 22% so với 2016. Công tác tổ chức đào tạo tuân thủ theo đúng quy định của Bộ Tài Chính, không có đơn vị nào vi phạm các quy định về tổ chức đào tạo, thi cấp chứng chỉ đại lý.
- Đặc biệt trong năm 2017, Tổng công ty đã phối hợp với đơn vị tổ chức các khóa nâng cao kỹ năng nghiệp vụ cho các Công ty xăng dầu thành viên Petrolimex để mỗi cán bộ có thể thuận thực trong việc chào bán các sản phẩm bảo hiểm.

## **5.4. Công tác quản lý tài chính**

- Thực hiện việc kiểm tra, hướng dẫn, quyết toán định mức chi phí kinh doanh năm 2017 cho 58/59 đơn vị trong hệ thống.
- Thường xuyên kiểm tra, giám sát các khoản thu, chi tài chính, cảnh báo các đơn vị có dấu hiệu vi phạm quy định của Tổng Công ty. Ban hành các văn bản chấn chỉnh tình hình tài chính của các đơn vị hàng quý hoặc khi phát hiện bất thường.
- Phối hợp với Actuary xây dựng và đăng ký Bộ Tài chính về phương pháp trích lập dự phòng và nguyên tắc phân bổ doanh thu, chi phí, tài sản, nguồn vốn của vốn chủ sở hữu và vốn hợp đồng.
- Cập nhật những chính sách, quy định đang còn hiệu lực của Tổng Công ty, ban hành văn bản hướng dẫn cho các đơn vị trực thuộc tại Công văn số 489/PJICO-CV-TCKT



ngày 14/03/2017. Hoàn thiện ban hành quy định quản lý tài chính áp dụng tại các đơn vị thành viên.

- Tăng cường kiểm soát chi phí định mức, đã thực hiện kiểm tra, kiểm soát đặc biệt đối với một số đơn vị, đồng thời quy trách nhiệm, thu hồi tiền vượt chi phí. Vì vậy, tình hình vượt chi đã được hạn chế và cải thiện rất nhiều. Cụ thể, số tiền vượt chi trên cả hệ thống tính đến tháng 12 năm 2017 chỉ còn 3 tỷ đồng, giảm 61% so với năm 2016, tương ứng 4,7 tỷ đồng.
- Hướng dẫn các đơn vị trong toàn hệ thống kiểm kê, hủy ấn chỉ, phôi ấn chỉ cũ có seri tại 0h ngày 01/01/2018 và áp dụng phôi ấn chỉ mới in trên phần mềm Premia.
- Trực tiếp rà soát, thanh toán tiền bồi thường của các đơn vị khu vực Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh qua 2 trung tâm giám định bồi thường của Tổng Công ty.
- Phối hợp với Phòng bảo hiểm xe cơ giới trong công tác kiểm tra, rà soát bồi thường và dự phòng bồi thường.

### **5.5. Công tác triển khai ứng dụng phần mềm công nghệ thông tin**

- Hoàn thành việc golive đưa vào sử dụng trên toàn hệ thống phần mềm quản lý nghiệp vụ Premia đối với tất cả các nghiệp vụ bảo hiểm gốc (Core Insurance) và dự kiến đến quý 02/2018 sẽ hoàn thiện công tác kiểm thử phân hệ tái bảo hiểm.
- Phối hợp với FTS và 3i-infotech để xây dựng module kết nối, tích hợp giữa Premia và hệ thống kế toán FTS hiện tại của PJICO nhằm có các báo cáo quản trị toàn diện và kịp thời.
- Rà soát, đánh giá hệ thống kết nối, chính sách bảo mật hiện trạng của PJICO, đồng thời xây dựng giải pháp kết nối, chính sách an ninh mạng nhằm bảo vệ số liệu kinh doanh, an toàn hệ thống mạng. Trong năm, Tổng Công ty cũng trang bị bổ sung bản quyền sử dụng phần mềm Windows, Office tại trụ sở chính.
- Xây dựng, triển khai phần mềm quản lý nhân sự, tiền lương; quản lý đào tạo, tuyển dụng; phần mềm tài chính tái bảo hiểm; bảo lãnh viện phí và bồi thường nghiệp vụ bảo hiểm sức khỏe.

### **5.6. Công tác PR, truyền thông và dịch vụ khách hàng**

#### ***Công tác chăm sóc khách hàng qua hệ thống Tổng đài***

- Trong năm 2017, hoạt động của Tổng đài Contact Center có sự thay đổi về quy mô, mở rộng thêm các nhánh để hỗ trợ khách hàng trực tiếp từ chính bộ phận thường xuyên phát sinh nhu cầu như Bộ phận GDBT Hà Nội, GDBT TP.HCM, bán hàng trực tuyến, bảo hiểm sức khỏe... Số lượng cuộc gọi đến là hơn 114.000, tăng đột biến và gấp 15 lần so với năm 2016, phản ánh của khách hàng được tiếp nhận và phục vụ kịp thời. Tổng đài chủ động gọi ra khoảng 44.000 cuộc nhằm đôn đốc, phối hợp với các đơn vị giải quyết khiếu nại và chăm sóc khách hàng.
- Nâng cao công tác giải quyết khiếu nại. Đối với các vụ việc đơn giản, Tổng đài phối hợp xử lý ngay, kết thúc vụ việc trong ngày. Đối với các vụ việc phức tạp và kéo dài, Tổng đài chủ động đôn đốc, kiên quyết yêu cầu đơn vị/phòng ban liên quan xử lý triệt để, kịp thời. Nhờ đó, việc tồn đọng hồ sơ khiếu nại đã ở mức thấp và trong tầm kiểm soát, không có vụ việc kéo dài gây bức xúc cho khách hàng. Trong năm 2017, phát sinh 186 vụ khiếu nại và đến nay còn tồn 4 vụ.



### **Công tác PR, truyền thông thương hiệu**

- Công tác PR, truyền thông được triển khai tăng cường trên các kênh truyền hình, báo mạng, VOV Giao thông, đặc biệt chú trọng đến đối tượng khu vực phía Nam, nội dung truyền thông gắn với thương hiệu, chương trình khuyến mại bảo hiểm xe cơ giới, kênh bán hàng bảo hiểm trực tuyến... Thông qua đó, đông đảo khách hàng đã biết đến thương hiệu, hình ảnh của PJICO.
- Phối hợp với đơn vị/phòng ban tổ chức các sự kiện như: Lễ ký kết thỏa thuận hợp tác chiến lược với nhà đầu tư chiến lược SFMI; Lễ ra mắt Công ty PJICO Hà Thành; Giải Tennis thường niên gặp gỡ khách hàng.
- Tham gia tài trợ các chương trình, hoạt động thể thao của Bộ, Ngành, Hiệp hội bảo hiểm và các đối tác góp phần quảng bá hình ảnh của PJICO.

### **5.7. Công tác Đảng, đoàn thể, các hoạt động cộng đồng, chăm lo đời sống cán bộ nhân viên và các mặt công tác khác**

- Tổng Công ty đã phối hợp trao tặng các phần quà thiết thực cho nhân dân tại một số huyện thuộc tỉnh Yên Bái, Sơn La, Hà Tĩnh và Quảng Bình với tổng trị giá lên tới 240 triệu đồng góp phần khắc phục hậu quả, giúp an sinh xã hội; tặng 1.000 mũ bảo hiểm xe máy nhãn hiệu Protect trị giá hơn 200 triệu đồng cho trẻ em thông qua Quỹ bảo trợ trẻ em Việt Nam.
- Ngày 25/08/2017, đoàn công tác của Tổng Công ty đã đến thăm và trao tặng anh Phí Quang Phục, nguyên Trưởng phòng Thanh tra PJICO, sổ tiết kiệm với số tiền hơn 200 triệu đồng do cán bộ nhân viên toàn Tổng Công ty quyên góp, ủng hộ để chữa bệnh, ổn định cuộc sống.
- Công tác pháp chế đã thực hiện tốt việc tham mưu pháp lý cho Ban điều hành và các đơn vị, phòng ban bộ phận liên quan. Tư vấn/tham gia các vụ việc tố tụng, tranh chấp liên quan đến hợp đồng bảo hiểm, thu hồi từ bên thứ 3 và hướng dẫn đơn vị các thủ tục tham gia tố tụng tại tòa án các cấp nhằm bảo vệ tối đa quyền lợi của PJICO.

## **PHẦN II**

### **KẾ HOẠCH, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN KẾ HOẠCH NĂM 2018**

#### **1. DỰ BÁO KINH TẾ 2018**

##### **1.1. Thuận lợi**

- Năm 2018, môi trường đầu tư, kinh doanh ngày càng cải thiện, hội nhập kinh tế sâu rộng sẽ thúc đẩy đầu tư trực tiếp nước ngoài và đầu tư tư nhân, giúp thúc đẩy sản xuất trong nước và giao thương. Bên cạnh đó, Chính phủ tiếp tục tích cực tháo gỡ khó khăn của doanh nghiệp, nhằm thúc đẩy tăng trưởng được thực hiện triệt để và quyết liệt trong năm 2017 cũng sẽ phát huy hiệu quả trong năm 2018.
- Với việc phát hành thành công 20% cổ phần riêng lẻ cho nhà đầu tư chiến lược nước ngoài, sự tham gia của cổ đông lớn thứ 2 Samsung Fire & Marine Insurance Company Ltd. từ Hàn Quốc cùng với lượng vốn lớn bổ sung cho hoạt động kinh doanh, Tổng Công ty sẽ tập trung phối hợp khai thác phát triển thị trường đối với khách hàng Hàn Quốc, phát triển sản phẩm mới, hỗ trợ công tác quản trị, công nghệ thông tin,...



## 1.2. Khó khăn

- Thị trường bảo hiểm phi nhân thọ Việt Nam nói chung sẽ khó có sự bứt phá tăng trưởng và sẽ duy trì tốc độ tăng trưởng ở mức ổn định khoảng 7%-9%. Xu hướng chung là các doanh nghiệp sẽ tập trung phát triển chiều sâu, chất lượng, bền vững, hiệu quả, an toàn.
- Từ năm 2018, thuế nhập khẩu ô tô từ các nước ASEAN giảm xuống còn 0%. Giá xe năm 2017 giảm khá mạnh và được dự báo sẽ giảm tiếp trong năm 2018. Trong khi đó, đơn giá sửa chữa, phụ tùng thay thế có xu hướng không giảm mà thậm chí còn gia tăng dẫn đến doanh thu và chi phí bồi thường nghiệp vụ xe cơ giới bị tác động không nhỏ, ít mang lại hiệu quả cho PJICO.
- Chính sách của các Sở giáo dục sẽ không thu bảo hiểm tự nguyện học sinh giáo viên khi chưa thu đủ bảo hiểm y tế bắt buộc từ năm 2017 cũng là rào cản, làm khó cho doanh nghiệp bảo hiểm khi khai thác nghiệp vụ bảo hiểm học sinh giáo viên.
- Tình hình thời tiết, khí hậu ngày càng diễn biến phức tạp, khó lường. Số lượng các cơn bão, lũ lụt ngày một nhiều và mức độ càng nghiêm trọng, bên cạnh đó là hạn hán, giông lốc,... ảnh hưởng lớn đến kết quả kinh doanh bảo hiểm của Tổng Công ty.

## 1.3. Xu hướng InsurTech (Công nghệ - Bảo hiểm) - Cơ hội và thách thức

Tại châu Á, số thiết bị di động dự kiến sẽ tăng mạnh từ 3,1 tỷ lên 8,6 tỷ vào năm 2020. Riêng Việt Nam đến năm 2020, cứ 10 người sử dụng điện thoại di động sẽ có 8 người dùng thiết bị thông minh, gần 44% trong số 90 triệu người Việt sử dụng Internet, truy cập web trên di động. Dự báo trong 5 năm tới, ước tính có khoảng 90% công ty bảo hiểm, khách hàng sẽ dựa vào kênh phân phối di động và ứng dụng di động nhiều hơn.

Ứng dụng công nghệ bảo hiểm giúp đơn giản hóa thủ tục, hồ sơ bảo hiểm cũng như giảm chi phí kinh doanh, đồng thời tạo ra một ngành công nghiệp, bao gồm các công ty sử dụng công nghệ để cung cấp dịch vụ bảo hiểm rẻ hơn, nhanh hơn, đơn giản hơn và hiệu quả hơn. Nhờ đó, công nghệ bảo hiểm sẽ giúp gia tăng giá trị cho khách hàng và thay đổi hành vi tiêu dùng, phá vỡ hoàn toàn rào cản mà các Công ty bảo hiểm truyền thống gặp phải như bán hàng thông qua các kênh trung gian như đại lý bảo hiểm, chi nhánh ngân hàng. Quan trọng hơn, khi bồi thường, mọi quy trình đều có thể thực hiện tự động hóa theo công thức có sẵn và khép kín, do đó ít có khả năng xảy ra khiếu kiện, khiếu nại. Tiềm năng sẽ là giá trị nòng cốt, chủ đạo của các công ty Insurtech khi đầu tư, phát triển.

Tuy nhiên, thực tế cho thấy để thực hiện đầu tư vào Insurtech thì doanh nghiệp bảo hiểm còn gặp phải rất nhiều khó khăn cũng như thách thức. Hiện tại, Insurtech chỉ giới hạn sản phẩm trong các nghiệp vụ bảo hiểm cá nhân như Xe cơ giới, Sức khỏe,... chưa tiếp cận được với những mô hình kinh doanh phức tạp hơn trong bảo hiểm như bán buôn và tái bảo hiểm. Bên cạnh đó, khó khăn trong việc đánh giá rủi ro bảo hiểm đối với các sản phẩm mới và có thể phát sinh các nguy cơ mới. Ngoài ra, hiện tại các doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ vẫn chưa tập trung được các nguồn dữ liệu và phân tích dữ liệu, vì vậy, chưa thể tiếp cận được nguồn thông tin để phân tích hành vi khách hàng, phát hiện các nhu cầu sản phẩm mới, định giá sản phẩm, đánh giá rủi ro và quản lý gian lận.

## 2. KẾ HOẠCH CHỈ TIÊU TÀI CHÍNH

- Doanh thu bảo hiểm gốc: 2.625 tỷ đồng (không bao gồm kinh doanh bảo hiểm tàu cá theo Nghị định 67/CP, dự kiến đạt 80 tỷ đồng nếu triển khai), tăng trưởng khoảng 5% so với doanh thu phí bảo hiểm gốc thực hiện năm 2017 (chưa bao gồm doanh thu bảo hiểm tàu cá theo Nghị định 67/CP).
- Doanh thu phí nhận tái bảo hiểm: 190 tỷ đồng.



- Doanh thu đầu tư: 200 tỷ đồng.
- Tổng lợi nhuận trước thuế: 171,353 tỷ đồng.
- Chia cổ tức: Tối thiểu 12%.

### 3. CÁC GIẢI PHÁP CỤ THỂ TRONG NĂM 2018

#### 3.1. Nâng cao năng lực cạnh tranh kinh doanh bảo hiểm

- **Thúc đẩy kinh doanh Bảo hiểm Sức khỏe, Tài sản, Hàng hóa, Tàu thủy, Dự án** là các sản phẩm có nhiều tiềm năng và hiệu quả; tập trung phát triển loại hình bảo hiểm ô tô tại 2 thị trường trọng điểm là Hà Nội và TP. HCM, kiểm soát bồi thường và dự phòng bồi thường để đưa bảo hiểm ô tô trở về trạng thái hòa vốn và có hiệu quả.
- **Tăng cường phát triển khai thác bảo hiểm** cho các đối tượng khách hàng thuộc khu vực có vốn đầu tư nước ngoài (khu vực này chiếm 20% tổng sản phẩm quốc nội (GDP) và 66% tổng kim ngạch xuất nhập khẩu của Việt Nam).
- **Mở rộng mạng lưới phân phối, kênh bán hàng:**
  - Tăng cường khai thác qua kênh môi giới, đồng bảo hiểm, ngân hàng, định chế tài chính.
  - Tìm kiếm những kênh bán hàng mới phù hợp với các đối tượng khách hàng và phương thức bán hàng mới.
  - Phối hợp chặt chẽ với mạng lưới các Công ty Xăng dầu để thúc đẩy công tác bán hàng đồng thời phát triển các phương thức bán hàng mới thông qua hệ thống này.
- **Cải thiện chất lượng dịch vụ giám định – bồi thường:**
  - Nâng cao năng lực điện thoại viên, giám định viên, bồi thường viên thông qua áp dụng các quy trình chất lượng, triển khai các cuộc đánh giá hàng năm, đánh giá độc lập, gắn liền với xếp điểm KPI cá nhân để đánh giá năng lực và sàng lọc cán bộ.
  - Trong quý 1/2018, Tổng công ty tiếp tục triển khai công tác đánh giá chất lượng giám định bồi thường ô tô tại 2 thị trường trọng điểm bao gồm 8 đơn vị tại khu vực Hà Nội và TP Hồ Chí Minh. Dự kiến trong quý 2 năm 2018, Tổng Công ty sẽ tiếp tục nhân rộng ra các đơn vị lớn khác trong hệ thống và tới quý 3, 4 năm 2018 sẽ thực hiện áp dụng cho tất cả các đơn vị còn lại.
  - Áp dụng các công nghệ mới trực tiếp giám sát và nâng cao chất lượng dịch vụ giám định, bồi thường. Thuê công ty giám sát độc lập để đánh giá chất lượng dịch vụ giám định của PJICO.
  - Kiện toàn tổ chức, nâng cao hiệu quả hoạt động bộ phận giám định bồi thường ô tô tập trung tại Hà Nội và TP Hồ Chí Minh.
- **Ứng dụng công nghệ thông tin nâng cao khả năng cạnh tranh và năng suất lao động:**
  - Trong quý 2 năm 2018, hoàn thành và đưa vào vận hành triệt để, toàn diện các giải pháp công nghệ như Chương trình phần mềm quản lý nghiệp vụ Premia cho tất cả các phân hệ nghiệp vụ, tích hợp thành công với phần mềm kế toán, các phần mềm hỗ trợ về quản lý nhân sự, tiền lương, tái bảo hiểm, bảo lãnh viện phí,... tiến tới nâng cấp các chương trình công nghệ này lên phiên bản cao hơn để đáp ứng nhu cầu và xu hướng của thị trường.



- Đầu tư vào cơ sở hạ tầng trang thiết bị tin học, nâng cấp hệ thống máy chủ để đáp ứng nhu cầu sử dụng, tìm kiếm nhân sự có trình độ cao trong lĩnh vực Quản trị hệ thống để đảm bảo an toàn thông tin, dữ liệu.
  - Triển khai ứng dụng văn phòng điện tử tại Văn phòng Tổng Công ty, giúp quản lý chặt chẽ, thông minh hơn hệ thống văn bản đi, đến đồng thời tiết kiệm được nhiều thời gian và chi phí.
  - Chuyển đổi, nâng cấp hệ thống hóa đơn điện tử nhằm giảm thiểu chi phí cấp phát hóa đơn, sai sót trong kê khai thuế và tiết kiệm thời gian.
  - Tận dụng các ứng dụng phần mềm hỗ trợ của nhà đầu tư chiến lược để trợ giúp công tác quản trị doanh nghiệp, quản lý nhân sự, phòng chống trục lợi, hỗ trợ kỹ thuật nghiệp vụ,...
  - Phát triển các ứng dụng trên điện thoại thông minh phục vụ công tác giám định bồi thường ô tô, cho phép khách hàng và công ty bảo hiểm kết nối – tương tác với nhau qua ứng dụng này.
  - Ứng dụng công nghệ mã QR, thanh toán qua thiết bị di động thông minh vào các quy trình khai thác giúp đơn giản hóa thủ tục, phòng chống trục lợi và nâng cao giá trị cho khách hàng.
- **Phát huy, tận dụng cam kết hỗ trợ của nhà đầu tư chiến lược:** Thực hiện các công việc ưu tiên cho năm 2018 đã được nêu trong Biên bản cuộc họp lần thứ nhất của Ban điều phối như phát triển các sản phẩm bảo hiểm mới Mobile Phone Insurance; triển khai các thỏa thuận đồng bảo hiểm, tái bảo hiểm; phát triển các kênh bán lẻ cho thị trường người Hàn Quốc tại Việt Nam; phối hợp với SFMI để đẩy mạnh khai thác bán bảo hiểm online, bancassurance thông qua internet banking và mobile banking của các ngân hàng.
  - **Xây dựng danh mục khách hàng mục tiêu:**
    - Thiết lập danh mục đối tượng khách hàng dựa trên cơ sở tỷ lệ tổn thất qua các năm nhằm phân loại và có định hướng khai thác hiệu quả hơn trong các năm tới.
    - Tìm kiếm và tập trung nguồn lực phát triển danh mục khách hàng tiềm năng có doanh thu lớn và hiệu quả cao.
  - **Thúc đẩy hoàn thành công tác đánh giá Xếp hạng tín nhiệm:** Phối hợp với tổ chức xếp hạng tín nhiệm A.M.Best để chuẩn bị dữ liệu và các công việc liên quan, thực hiện việc đánh giá với kỳ vọng có được kết quả khả quan nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của Tổng Công ty trong hoạt động kinh doanh bảo hiểm gốc và tái bảo hiểm.

### 3.2. Phương án tái bảo hiểm hiệu quả

Thu xếp các hợp đồng, phương án tái bảo hiểm để đảm bảo an toàn và hiệu quả tài chính của Tổng Công ty, giúp chủ động trong khai thác, nâng cao sức cạnh tranh với các doanh nghiệp bảo hiểm khác, thúc đẩy khả năng nhận tái bảo hiểm cho các năm tiếp theo.

### 3.3. Lựa chọn danh mục đầu tư hiệu quả

- Theo dõi diễn biến của TTCK, diễn biến IPO của các DN Nhà Nước, bố trí một ngân sách hợp lý phục vụ các phương án đầu tư giá cổ phần đối với các lĩnh vực, ngành nghề có lợi nhuận tiềm năng và hiệu quả đầu tư cao.
- Đa dạng hóa danh mục đầu tư và tìm kiếm các cơ hội, danh mục đầu tư mới để gia tăng doanh thu đầu tư trong năm 2018. Tập trung vào đầu tư dài hạn, các ngành có tiềm năng tăng trưởng cao, đội ngũ quản lý tốt, định giá hấp dẫn.



### 3.4. Hoàn thiện hệ thống nhân sự

- ✓ Triển khai áp dụng hệ thống chỉ số đo lường kết quả hoạt động (KPI) cho các phòng ban và cá nhân tại một số các đơn vị thành viên (dự kiến từ 1/3 đến 1/2 các đơn vị trên toàn hệ thống) nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động. Qua đó giúp cải thiện theo chiều hướng minh bạch, tích cực hơn trong công tác quản lý nhân sự và trả lương, chế độ đãi ngộ với CBNV.
- ✓ Đẩy mạnh công tác đào tạo đáp ứng yêu cầu thực tiễn quản lý kinh doanh, tập trung đào tạo nâng cao chuyên môn, kỹ năng trong lĩnh vực: nhập liệu, sử dụng phần mềm nghiệp vụ Premia, tài chính-kế toán, lãnh đạo quản trị, giám định - bồi thường, khai thác bảo hiểm ô tô, con người, tài sản kỹ thuật, hàng hóa và một số kỹ năng mềm khác. Nâng cao chất lượng đào tạo, quản lý, phát triển đại lý làm tiền đề trong việc nâng cao chất lượng đại lý.
- ✓ Quản lý chặt chẽ biên lao động, hướng tới mục tiêu tiết giảm lao động gián tiếp, lao động phục vụ hỗ trợ trên cơ sở áp dụng công nghệ thông tin, thuê dịch vụ ngoài... Tăng Năng suất lao động tối thiểu 1,7 tỷ đồng/người/năm, tiền lương bình quân 17 triệu đồng/người/tháng.

*Kính thưa các Quý cổ đông, các Quý vị đại biểu!*

*Tôi vừa trình bày xong báo cáo kết quả kinh doanh năm 2017 và định hướng kế hoạch, giải pháp kinh doanh năm 2018. Tôi mong nhận được ý kiến góp ý hoàn thiện của Quý vị để xây dựng, lãnh đạo PJICO kinh doanh hiệu quả và bền vững, duy trì vị trí trong nhóm doanh nghiệp dẫn đầu thị trường bảo hiểm phi nhân thọ Việt Nam.*

*Trân trọng cảm ơn sự hỗ trợ của các Quý vị cổ đông, đặc biệt là Tập đoàn Xăng dầu Việt Nam - cổ đông lớn nhất, sự chỉ đạo sâu sát của Hội đồng quản trị, cùng sự nỗ lực không ngừng nghỉ của Ban lãnh đạo và cán bộ nhân viên PJICO.*

*Xin kính chúc Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2018 của Tổng Công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex thành công tốt đẹp.*

*Trân trọng cảm ơn./.*

**TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO  
HIỂM PETROLIMEX**



**TỔNG GIÁM ĐỐC  
ĐÀO NAM HẢI**