

## BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ CỦA BAN TỔNG GIÁM ĐỐC



### Đánh giá kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh

#### Tổng quan về tình hình kinh tế xã hội và thị trường bảo hiểm

- Tình hình kinh tế Việt Nam năm 2013 nhìn chung còn nhiều khó khăn. GDP cả năm 2013 đạt 5,42%, tuy không đạt mục tiêu đề ra nhưng có tăng đôi chút sau khi sa sút trầm trọng nhất năm 2012 kể từ hơn một thập niên qua.

- Tổng doanh thu phí bảo hiểm toàn thị trường năm 2013 ước tính đạt 47.007 tỷ đồng, tăng 14% so với năm 2012, trong đó doanh thu phí bảo hiểm phi nhân thọ đạt 24.359 nghìn tỷ đồng, tăng 6,6%; doanh thu phí bảo hiểm nhân thọ đạt 22.648 tỷ đồng, tăng 23,1%. Đây là mức tăng trưởng thấp nhất trong nhiều năm nay (năm 2011 tăng trưởng 21%, năm 2012 tăng trưởng 10%).

### Đánh giá về hoạt động của PJICO

#### Đánh giá chung

Tổng doanh thu bao gồm phí bảo hiểm gốc, phí nhận tái bảo hiểm, hoa hồng nhượng tái bảo hiểm và đầu tư đạt 2.466 tỷ, tăng trưởng 4,5% (109 tỷ) so với năm ngoái. Đây được đánh giá là mức tăng trưởng hợp lý và bền vững của thị trường. Lợi nhuận trước thuế đạt khoảng 85,4 tỷ đồng.



## CÁC NGHIỆP VỤ BẢO HIỂM



### BẢO HIỂM XE CƠ GIỚI

- Doanh thu nghiệp vụ bảo hiểm Xe cơ giới toàn thị trường đạt 6.850 tỷ đồng, tăng trưởng 8,22% so với năm trước. Tỷ lệ bồi thường là 47,26%, giảm 10,8% so với năm 2012.
- Trong năm tài chính 2013, doanh thu bảo hiểm Xe cơ giới toàn Tổng Công ty đạt 967,1 tỷ đồng, đạt 91.15% kế hoạch. Tỷ lệ bồi thường chung nghiệp vụ bảo hiểm Xe cơ giới là 48%, giảm 4% so với năm trước.
- PJICO tiếp tục giữ vững vị trí thứ 2 về bảo hiểm Xe cơ giới (trong đó bảo hiểm Xe máy giữ vị trí số 1 trên thị trường), với tỷ lệ bồi thường giảm so với năm trước, thể hiện công tác quản lý rủi ro, giám định – bồi thường đã ngày một nâng cao chất lượng.

### BẢO HIỂM CON NGƯỜI

- Năm tài chính 2013, ở góc độ toàn thị trường, nghiệp vụ bảo hiểm Con người đạt doanh thu 5.091 tỷ đồng, tăng trưởng 26.92% so với 2012. Tỷ lệ bồi thường nghiệp vụ này toàn thị trường khoảng 42%.
- Doanh thu nghiệp vụ bảo hiểm Con người của PJICO đạt 203 tỷ đồng, tăng trưởng 9,4% so với năm 2012, đạt 92,27% kế hoạch. Thị phần của PJICO khoảng 4%, tiếp tục giữ vững ở vị trí thứ 6 trên thị trường bảo hiểm Việt Nam.
- Trong năm 2013, doanh thu nghiệp vụ bảo hiểm Con người của PJICO tuy có tăng trưởng ở mức thấp hơn mức tăng trưởng chung của thị trường nhưng đã đạt được mục tiêu lợi nhuận góp phần thực hiện phát triển bền vững.
- Thị trường bảo hiểm Health care đang được các cơ quan quản lý Nhà nước cảnh báo về hiện tượng trục lợi bảo hiểm và tỷ lệ bồi thường tăng nhanh vì vậy PJICO tiếp tục kiên định mục tiêu phát triển bền vững và tập trung ưu tiên nâng cao chất lượng dịch vụ sau bán hàng trong thời gian tới.





## CÁC NGHIỆP VỤ BẢO HIỂM



### BẢO HIỂM TÀI SẢN KỸ THUẬT

Năm 2013, với định hướng ưu tiên hiệu quả kinh doanh và tăng trưởng bền vững, PJICO đã chủ động sàng lọc dịch vụ và kiểm soát chặt rủi ro, tập trung khai thác các nhóm khách hàng có độ an toàn cao. Kết quả khai thác nghiệp vụ bảo hiểm Tài sản, Kỹ thuật (không bao gồm nghiệp vụ bảo hiểm Dầu khí) và Hỗn hợp của PJICO năm 2013 đã đạt những kết quả khả quan: doanh thu đạt 373,3 tỷ đồng, tăng trưởng 14% so với 2012, chiếm tỷ trọng xấp xỉ 19% trong tổng doanh thu bảo hiểm gốc của PJICO, tỷ lệ tổn thất kiểm soát dưới 23%

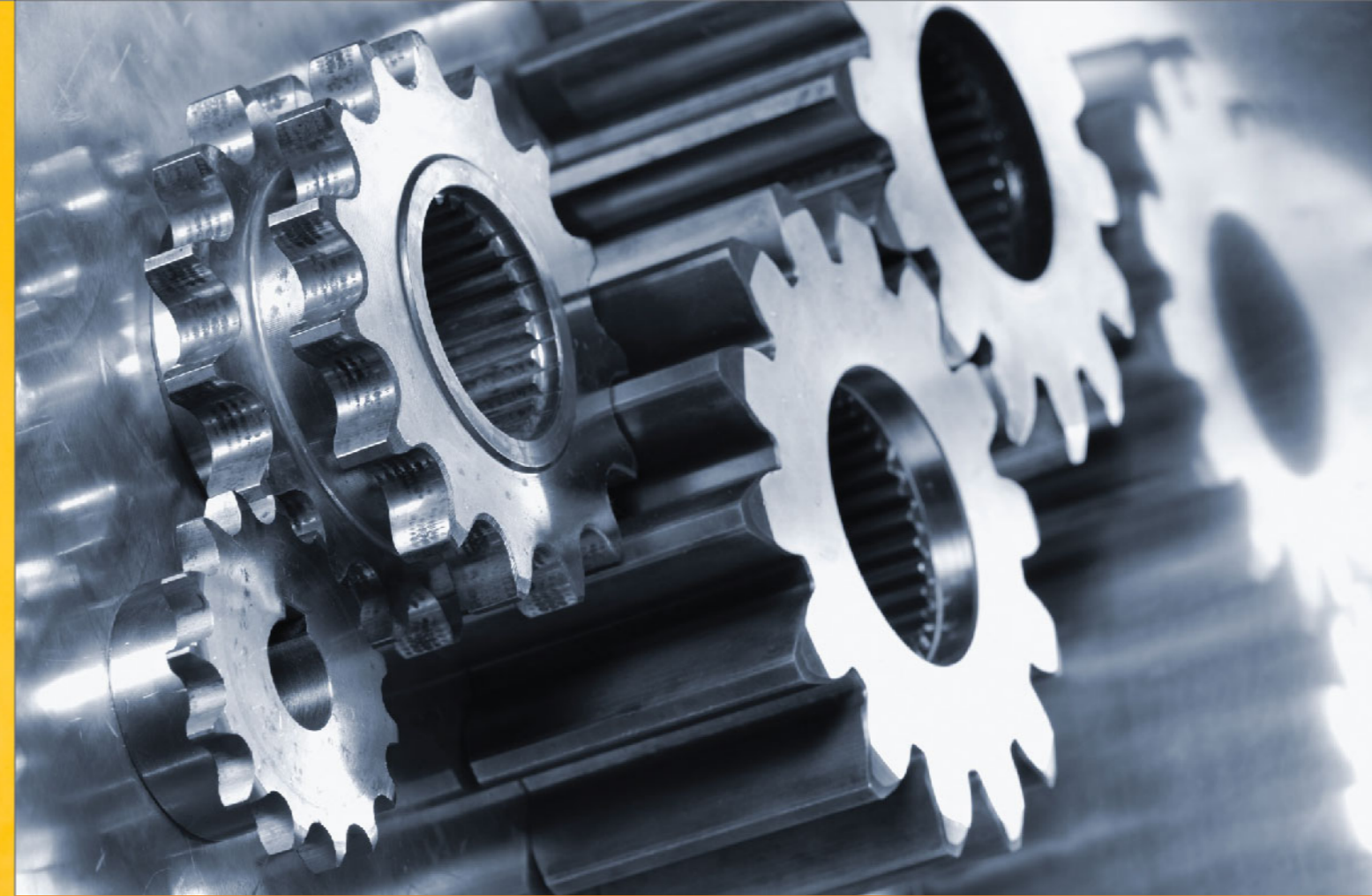
### BẢO HIỂM TÀU THỦY, P&I

- Doanh thu phí bảo hiểm nhóm nghiệp vụ này của PJICO trong năm 2013 đạt 224,4 tỷ đồng, tăng trưởng 2,56% so với năm 2012, đạt 96,72% kế hoạch.
- Ở góc độ toàn thị trường, nghiệp vụ bảo hiểm Tàu thủy, P&I đạt doanh thu 1.674 tỷ đồng, giảm khoảng 6,78% so với năm 2012. Tỷ lệ bồi thường là 103,49%.
- Tình hình chung của ngành vận tải biển hiện vẫn gặp nhiều khó khăn, bên cạnh đó do không tiếp cận được nguồn vốn do lãi suất cho vay cao; giá cước vận tải giảm sâu; giá nhiên liệu tăng; hàng hóa khan hiếm.... dẫn đến việc số lượng tàu tham gia bảo hiểm giảm mạnh.
- Tình hình khai thác P&I (tham gia với các Hội Quốc tế) tiếp tục gặp một số khó khăn do tình hình tổn thất tại thị trường quốc tế nói chung và tại Việt Nam nói riêng ngày càng nhiều, các tàu tại thị trường Việt Nam ngày càng già, số lượng tàu mới không nhiều đủ để bù đắp. Chính vì vậy mà các Hội đã quyết định tăng phí cho kỳ tái tục P&I cho tất cả đối tượng tàu đang tham gia bảo hiểm tại các Công ty bảo hiểm của Việt Nam.
- Tuy vậy, trong khi doanh thu toàn thị trường giảm mạnh thì doanh thu nhóm nghiệp vụ này của PJICO lại tăng trưởng và giữ vị trí thứ 3 trên thị trường bảo hiểm.



### BẢO HIỂM HÀNG HÓA

- Năm 2013, doanh thu bảo hiểm Hàng hóa toàn Tổng Công ty đạt 210 tỷ đồng, giảm 1,21% so với năm 2012, đạt 87% kế hoạch. Tỷ lệ bồi thường khoảng 24%.
- Doanh thu toàn thị trường năm 2013 là 2.163 tỷ đồng, tăng trưởng 12,22%. Tỷ lệ bồi thường toàn thị trường khoảng 22,64%.
- PJICO hiện đứng thứ 3 trên thị trường về nghiệp vụ bảo hiểm Hàng hóa. Đây cũng là một nghiệp vụ đang kinh doanh có hiệu quả của PJICO trong nhiều năm liền. Năm tài chính 2013, tuy doanh thu nghiệp vụ bảo hiểm Hàng hóa giảm nhưng tỷ lệ bồi thường thấp hơn so với năm 2012. Công tác kiểm soát, quản lý rủi ro bảo hiểm được thực hiện tốt.



## Công tác tái bảo hiểm

Năm 2013, doanh số nhận tái bảo hiểm đạt 225 tỷ đồng, tăng 104% so với năm 2012. Bồi thường nhận tái bảo hiểm 158 tỷ, chiếm 70,2% doanh thu.

Chương trình tái bảo hiểm năm 2013 cho các nghiệp vụ Hàng hải (Hàng hóa + thân tàu biển); Cháy, Kỹ thuật và Hỗn hợp với mục tiêu :

- Duy trì năng lực và cải thiện các điều kiện điều khoản so với hợp đồng Tái bảo hiểm năm 2013
- Tạo lợi thế cạnh tranh, chủ động cho các đơn vị trong toàn ngành
- Tối ưu chi phí quản lý, tận dụng nguồn lực hiện có

Về cơ bản các tiêu chí đặt ra trong phương án tái bảo hiểm đã đạt được, phù hợp với tình hình kinh doanh thực tế của Tổng Công ty và thị trường trong giai đoạn hiện nay. Các nội dung đàm phán cũng đáp ứng được các yêu cầu của Bộ Tài chính về năng lực các nhà nhận tái bảo hiểm, xác định mức giữ lại của PJICO (thông tư số 124/2012/TT-BTC ngày 30/07/2012) và các quy định của pháp luật.

Đối với hoạt động nhượng tái bảo hiểm, hoa hồng nhượng tái đạt 119 tỷ đồng, thu bồi thường đạt 269 tỷ đồng đã giúp Tổng Công ty cân đối đủ nguồn tiền cho đầu tư và kinh doanh.

## Công tác đầu tư tài chính

Doanh thu đầu tư năm 2013 đạt 131,8 tỷ đồng đạt tỷ suất đầu tư ROI 10,3%, hoàn thành 105,2% kế hoạch doanh thu. Hoàn thành các công trình xây dựng và đưa vào vận hành sử dụng, khai thác để tăng thêm nguồn thu từ hoạt động cho thuê đối với các công trình tòa nhà Văn phòng 186 Điện Biên Phủ TP Hồ Chí Minh, trụ sở văn phòng PJICO Yên Bái.



## ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CÁC MẶT HOẠT ĐỘNG CỦA PJICO NĂM 2013

Năm 2013 là năm khó khăn nhất trong vòng 20 năm của thị trường bảo hiểm Việt Nam; cũng là năm Tổng Công ty chuyển mô hình hoạt động đối với việc tái cơ cấu tổ chức. Tuy nhiên với sự hỗ trợ của các Quý cổ đông, sự chỉ đạo sát sao của Hội đồng quản trị, cùng sự nỗ lực phấn đấu của Ban lãnh đạo và cán bộ nhân viên, Tổng Công ty Bảo hiểm PJICO đã có được kết quả các mặt hoạt động đáng khích lệ, tạo nền tảng phát triển kinh doanh bền vững cho năm 2014 và các năm tiếp sau.

### Công tác tổ chức, phát triển mạng lưới

- Tổng Công ty đã thực hiện kiện toàn hệ thống các Phòng ban Văn phòng Tổng Công ty nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển kinh doanh và phù hợp với tình hình thực tiễn theo mô hình Tổng Công ty với phương châm tinh gọn, hiệu quả và nâng tầm chất lượng quản lý điều hành, nâng cao uy tín, chất lượng dịch vụ của PJICO đối với khách hàng.
- Mở rộng mạng lưới hoạt động, thành lập thêm 4 đơn vị mới là Sơn La, Hà Giang, Quảng Trị và Bình Phước để khai thác tiềm năng thị trường vừa đáp ứng yêu cầu phục vụ khách hàng kịp thời tại chỗ.
- Tổng số lượng đại lý của PJICO năm 2013 là 3.639, trong đó 3.434 đại lý cá nhân và 205 đại lý tổ chức.

### Công tác đào tạo và quản lý chất lượng

Trong năm, Tổng Công ty đã tổ chức các lớp đào tạo chọn lọc, chú trọng đến chất lượng và hiệu quả, xuất phát từ thực tế công việc.

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

Năm 2013 với mục tiêu tập trung nâng cao công tác quản trị, hoàn thiện hệ thống, Tổng Công ty đã triển khai thành công hệ thống Call Centre, rà soát chuẩn hóa hệ thống email toàn ngành (user name, địa chỉ email, nhóm người sử dụng, phân quyền nhóm người gửi, ...) để nâng cao chất lượng dịch vụ. Hoàn thiện việc nâng cấp hệ thống máy chủ đáp ứng nhu cầu sử dụng của hệ thống ứng dụng phần mềm nghiệp vụ đang triển khai và yêu cầu phần mềm kế toán mới. Phát huy tối đa khả năng của các thiết bị đã đầu tư, đồng thời đảm bảo tính sẵn sàng, ổn định của hệ thống máy chủ.

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

- Tháng 6, PJICO đã thành lập Phòng Dịch vụ chăm sóc khách hàng (CSKH) với hệ thống Tổng đài Call Centre và đường dây nóng **1900 545455** hoạt động **24/7**. Đội ngũ Điện thoại viên được đào tạo bài bản, có kỹ năng và khả năng tư vấn nhiệt tình. Tổng đài còn là cầu nối giữa Khách hàng với các Phòng nghiệp vụ liên quan và góp phần đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ, mang đến sự hài lòng cho Khách hàng.
- Bên cạnh đó công tác truyền thông, PR và phát triển thương hiệu PJICO cũng bước đầu được chuẩn hóa và có định hướng, cách làm hiệu quả hơn, mang tính hệ thống hơn.

### Các mặt công tác khác

- Năm 2013 Đảng ủy đã triển khai Hội nghị nghiên cứu, học tập, triển khai Nghị quyết Đại hội Đảng XI. Các tổ chức Đảng và đoàn thể như Công đoàn, Đoàn thanh niên, Hội cựu chiến binh, ... đã có những đóng góp tích cực trong việc thực hiện kế hoạch kinh doanh năm 2013 cũng như các hoạt động phong trào của Tổng Công ty.
- Công tác hành chính quản trị văn phòng cơ bản đáp ứng được yêu cầu phục vụ hoạt động kinh doanh của Tổng Công ty, tạo môi trường làm việc thân thiện. Các mặt công tác đảm bảo an toàn, phòng chống cháy nổ, an ninh trật tự được quan tâm, thực hiện tốt.



## ĐÁNH GIÁ CỦA HĐQT VỀ HOẠT ĐỘNG CỦA TCTY

### Đánh giá của Hội đồng quản trị về các mặt hoạt động của Tổng Công ty

Năm 2013, Hội đồng quản trị đã tổ chức các phiên họp theo đúng quy định của Điều lệ, ban hành 7 Nghị quyết để tổ chức triển khai thực hiện đầy đủ các nội dung theo Nghị quyết của Đại hội đồng cổ đông năm 2013 đã thông qua. Cụ thể Hội đồng quản trị đã chỉ đạo quyết liệt và giám sát thực hiện các nội dung sau:

• Hội đồng quản trị đã chỉ đạo và giám sát các hoạt động điều hành Tổng Công ty thực hiện tương đối tốt các chỉ tiêu kinh doanh năm 2013 mà Đại hội đồng cổ đông đề ra trong bối cảnh một năm vẫn còn nhiều khó khăn, thực hiện chuyển từ cơ chế giao “Hiệu quả nội bộ” sang cơ chế điều hành “Lợi nhuận đích thực”:

- Tổng doanh thu thực hiện : **2.466 tỷ đồng – Đạt 99,67%**
- Lợi nhuận trước thuế : **85,4 tỷ đồng – Đạt 94,43%**
- Mức chi trả cổ tức : **8%**

• Hội đồng quản trị chỉ đạo Ban kiểm toán nội bộ thực hiện công tác kiểm toán Tổng Công ty theo kế hoạch đã được phê duyệt đầu năm, đảm bảo tính khách quan giúp Hội đồng quản trị trong công tác chỉ đạo điều hành và cảnh báo những nguy cơ rủi ro có thể xảy ra đối với các Phòng/ban, đơn vị trong toàn hệ thống.

• Hội đồng quản trị đã có những Nghị quyết để chỉ đạo khắc phục hậu quả và làm minh bạch bức tranh tài chính của Tổng Công ty. Song song với việc thực hiện chuyển đổi cơ chế kinh doanh, Hội đồng quản trị đã chỉ đạo Ban điều hành thực hiện kiểm soát chặt chẽ tình trạng vượt chi; thành lập Tiểu ban công nợ để rà soát và triệt để thu hồi công nợ; xây dựng chương trình tiết kiệm chi phí.

• Hội đồng quản trị chỉ đạo sát sao việc triển khai các dự án đầu tư, nhất là đầu tư đối với dự án CNTT phần mềm quản lý nghiệp vụ bảo hiểm đảm bảo đầu tư an toàn, hiệu quả.

• Hội đồng quản trị chỉ đạo thực hiện kiện toàn hệ thống các Phòng ban Tổng Công ty nhằm đáp ứng yêu cầu kinh doanh phát triển và phù hợp với tình hình thực tiễn mô hình Tổng Công ty; giao kế hoạch và giám sát việc thực hiện về lao động tiền lương cho Tổng Giám đốc theo Quyết định giao kế hoạch năm 2013

• Hội đồng quản trị giao cho Ban điều hành phối hợp với các Phòng ban, Hội đồng quản trị sớm xây dựng các quy chế phục vụ công tác quản trị.

### Đánh giá của Hội đồng quản trị về hoạt động của Ban Tổng Giám đốc

Hội đồng quản trị định kỳ tham dự các cuộc họp giao ban của Tổng Công ty để thảo luận, phân tích, đánh giá mọi hoạt động của Tổng Công ty, kịp thời điều chỉnh chiến lược phát triển, kế hoạch kinh doanh phù hợp với tình hình thực tiễn. Cập nhật số liệu về kết quả báo cáo kinh doanh từng tháng để theo dõi và có chỉ đạo kịp thời.

### Các kế hoạch, định hướng của Hội đồng quản trị

Hội đồng quản trị thống nhất đề ra mục tiêu kế hoạch định hướng phát triển cho Tổng Công ty trong nhiệm kỳ Hội đồng quản trị (2014 – 2019) như sau:

- Đảm bảo duy trì tăng trưởng doanh thu bảo hiểm gốc bình quân 5%/năm. Kết thúc nhiệm kỳ (2014-2019) đảm bảo doanh thu bảo hiểm gốc phải đạt mốc tối thiểu **2.500 tỷ đồng**.

- Đảm bảo tổ chức kinh doanh có hiệu quả đạt được mức lợi nhuận hàng năm từ 10% -12%/ Vốn chủ sở hữu; đảm bảo chi trả cổ tức cho các cổ đông từ 10% - 12%/Vốn điều lệ (trong điều kiện thị trường ổn định và kinh doanh bình thường).

- Hoàn thành chương trình tăng vốn điều lệ của Tổng Công ty từ 710 tỷ đồng lên **1.000 tỷ đồng** trong nhiệm kỳ (2014-2019), để đáp ứng yêu cầu phát triển kinh doanh và đảm bảo đủ năng lực tài chính, đủ điều kiện tham gia đấu thầu các dự án lớn. Lộ trình tăng vốn điều lệ cụ thể (tăng vào thời gian nào, tăng bao nhiêu, gắn với các mục tiêu sử dụng vốn cụ thể như thế nào?... ) được xây dựng thành phương án tăng vốn cụ thể trình ĐHQĐ thông qua tại Đại hội thường niên theo quy định của Điều lệ Tổng Công ty.

- Tiếp tục đảm bảo mục tiêu phát triển bền vững của Tổng Công ty, trên cơ sở duy trì cơ cấu kinh doanh cân đối hợp lý giữa các nghiệp vụ bảo hiểm bán lẻ như: Bảo hiểm Xe cơ giới, bảo hiểm Con người với các nghiệp vụ bảo hiểm khác đòi hỏi dịch vụ kỹ thuật và khả năng hỗ trợ cao.

- Hoàn thành việc xếp hạng đánh giá tín nhiệm theo tiêu chuẩn quốc tế.

- Hoàn thành việc đầu tư trụ sở Tòa nhà PJICO tại Hà Nội với quy mô xây dựng phù hợp nhu cầu và năng lực tài chính của Tổng Công ty. Việc xây dựng Tòa nhà PJICO tại Hà Nội để phát triển thương hiệu PJICO tại thị trường Hà Nội và các tỉnh phía Bắc (như trụ sở Tòa nhà PJICO tại TP. Hồ Chí Minh), đồng thời để giải quyết một số bất cập của trụ sở Văn phòng Tổng Công ty hiện tại. Tiếp đó có thể chuyển giao Văn phòng hiện tại cho một số Công ty PJICO đóng trên địa bàn Hà Nội chưa có trụ sở, đang phải đi thuê.