



LUẬN VĂN TỐT NGHIỆP

**ĐỀ TÀI: “THỰC TRẠNG KINH DOANH
CỦA NGHIỆP VỤ BẢO HIỂM HÀNG HÓA
XNK VẬN CHUYỂN BẰNG ĐƯỜNG BIỂN
TẠI PJICO.”**

MỤC LỤC

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	5
DANH MỤC BẢNG, BIỂU, SƠ ĐỒ	6
LỜI MỞ ĐẦU	7
CHƯƠNG I: LÍ LUẬN CHUNG VỀ BẢO HIỂM HÀNG HÓA XNK VẬN CHUYỂN BẰNG ĐƯỜNG BIỂN.....	9
1.1 Giới thiệu khái quát về bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển.....	9
1.1.1 Đặc điểm của quá trình XNK hàng hóa vận chuyển bằng đường biển và sự cần thiết của bảo hiểm.	9
1.1.2 Tác dụng	11
1.1.3 Lịch sử ra đời và phát triển của bảo hiểm hàng hóa.....	12
1.2 Các rủi ro và tổn thất.....	13
1.2.1 Rủi ro đối với hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển	13
1.2.2 Tổn thất và chi phí	15
1.3 Nội dung cơ bản của bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển.....	20
1.3.1 Đối tượng bảo hiểm. Người tham gia bảo hiểm. Người được bảo hiểm.....	20
1.3.2 Giá trị bảo hiểm, số tiền bảo hiểm, phí bảo hiểm.....	21
1.3.3 Các điều kiện bảo hiểm.....	23
1.3.4 Thời hạn bảo hiểm	28
1.4 Hợp đồng bảo hiểm.....	28
1.4.1 Khái niệm	28
1.4.2 Các loại hợp đồng bảo hiểm.....	29
1.5 Quy trình kinh doanh bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển.....	31
1.5.1 Quy trình khai thác	31

1.5.3 Qui trình bồi thường.....	39
1.6 Các chỉ tiêu đánh giá kết quả và hiệu quả kinh doanh nghiệp vụ bảo hiểm.	42
1.6.1 Nhóm chỉ tiêu phản ánh kết quả kinh doanh.....	42
1.6.2 Nhóm chỉ tiêu phản ánh hiệu quả kinh doanh.....	42
CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG KINH DOANH CỦA NGHIỆP VỤ BẢO HIỂM HÀNG HÓA XNK VẬN CHUYỂN BẰNG ĐƯỜNG BIỂN TẠI PJICO.....	44
2.1 Vài nét về Công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex.....	44
2.2 Khái quát chung về thị trường bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển tại Việt Nam thời gian qua.	47
2.2.1 Khái quát chung về tình hình kinh tế xã hội và hoạt động XNK.....	47
2.2.2 Thị trường bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển tại Việt Nam.	48
2.2.3 Thuận lợi và khó khăn khi triển khai nghiệp vụ.	54
2.3 Thực trạng kinh doanh bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển tại PJICO.....	58
2.3.1 Công tác khai thác.....	59
2.3.2 Công tác giám định và bồi thường.....	64
2.3.3 Công tác chống trục lợi bảo hiểm.....	69
2.3.4 Công tác đề phòng, hạn chế tổn thất.....	70
2.4 Đánh giá thực trạng hoạt động kinh doanh bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển tại PJICO.....	73
2.4.1 Kết quả và hiệu quả kinh doanh bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển.	73
2.4.2 Các tồn tại và nguyên nhân.	76

CHƯƠNG III: MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN BẢO HIỂM HÀNG HÓA XNK VẬN CHUYỂN BẰNG ĐƯỜNG BIỂN TẠI PJICO.....	79
3.1 Định hướng kinh doanh bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển của PJICO trong thời gian tới.....	79
3.2 Các giải pháp.....	80
3.2.1 Nâng cao hiệu quả và đẩy mạnh hoạt động khai thác.	80
3.2.2 Thực hiện tốt khâu giám định, bồi thường.....	84
3.2.3 Công tác chống trục lợi bảo hiểm.....	86
3.2.5 Các giải pháp hỗ trợ khác.....	88
3.3 Một số kiến nghị với các cơ quan nhà nước về hoạt động kinh doanh bảo hiểm.	93
3.3.1 Về phía Nhà nước.	93
3.3.2 Về phía Hiệp hội bảo hiểm Việt Nam.....	95
KẾT LUẬN	97
TÀI LIỆU THAM KHẢO	98

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Nội dung
XNK	Xuất nhập khẩu
HĐBH	Hợp đồng bảo hiểm
DNBH	Doanh nghiệp bảo hiểm
ĐLBH	Đại lí bảo hiểm
MGBH	Môi giới bảo hiểm
TBH	Tái bảo hiểm
GTBH	Giá trị bảo hiểm
STBH	Số tiền bảo hiểm
STBT	Số tiền bồi thường
TTBP	Tồn thất bộ phận
TTTB	Tồn thất toàn bộ
TTC	Tồn thất chung
TTR	Tồn thất riêng
ĐVKT	Đơn vị khai thác
ĐVGĐ	Đơn vị giám định
KTV	Khai thác viên
BTV	Bồi thường viên
GDV	Giám định viên
BHHH	Bảo hiểm hàng hóa

DANH MỤC BẢNG, BIỂU, SƠ ĐỒ

Tên	Nội dung	Trang
Bảng 2.1	Kim ngạch hàng hóa XNK tham gia bảo hiểm trong nước giai đoạn từ 2003- đến 2007	49
Bảng 2.2	Thị phần các doanh nghiệp theo doanh thu phí trên thị trường bảo hiểm hàng hóa XNK từ 2003- 2007	52
Bảng 2.3	Tình hình khai thác bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển tại PJICO (2003- 2007)	60
Bảng 2.4	Tình hình thực hiện kế hoạch doanh thu phí hàng hóa XNK ở PJICO giai đoạn 2003 đến 2007	60
Bảng 2.5	Tỉ lệ doanh thu phí của nghiệp vụ so với doanh thu phí toàn công ty (2003- 2007)	62
Bảng 2.6	Tình hình giám định bảo hiểm hàng hóa XNK ở PJICO giai đoạn 2003 đến 2007	65
Bảng 2.7	Tình hình bồi thường và giải quyết bồi thường hàng hóa XNK ở PJICO giai đoạn 2003 đến 2007	66
Bảng 2.8	Tình hình chi đề phòng và hạn chế tổn thất nghiệp vụ	71
Bảng 2.9	Kết quả và hiệu quả kinh doanh bảo hiểm hàng hóa XNK ở PJICO giai đoạn 2003 đến 2007	72
Hình 2.1	Thị phần các doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ năm 2007	45
Hình 2.2	Doanh thu phí bảo hiểm hàng hóa toàn thị trường giai đoạn 2003- 2007	51
Hình 2.3	TLBT bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển của PJICO và thị trường từ 2003- 2007	66
Sơ đồ 1.1	Quy trình khai thác bảo hiểm hàng hóa XNK (dịch vụ trong phân cấp)	31
Sơ đồ 1.2	Quy trình khai thác bảo hiểm hàng hóa XNK (dịch vụ trên phân cấp)	32
Sơ đồ 1.3	Quy trình giám định bảo hiểm hàng hóa XNK	35
Sơ đồ 1.4	Quy trình bồi thường bảo hiểm hàng hóa XNK	38

LỜI MỞ ĐẦU

Thương mại thế giới ngày nay mở rộng không ngừng, phân công lao động và hợp tác quốc tế ngày càng phát triển. Do đó yếu tố ngoại thương trở thành một đòi hỏi khách quan, một yếu tố không thể thiếu được của quá trình tái sản xuất ở tất cả các nước. Và tất nhiên, cùng với sự phát triển mạnh mẽ của thương mại quốc tế sẽ kéo theo dịch vụ vận chuyển nói chung và vận chuyển bằng đường biển nói riêng ngày càng phát triển. Hiện nay hơn 90% tổng lượng hàng hóa được vận chuyển giữa các nước bằng đường biển. Bảo hiểm hàng hóa xuất nhập khẩu vận chuyển bằng đường biển là một nghiệp vụ truyền thống của bảo hiểm hàng hải và đến nay nó đã trở thành tập quán thương mại quốc tế. Sự phát triển của nghiệp vụ bảo hiểm hàng hóa xuất nhập khẩu vận chuyển bằng đường biển đã tạo điều kiện cho các nhà xuất nhập khẩu yên tâm mở rộng quy mô hoạt động, đảm bảo khả năng tài chính của doanh nghiệp, đồng thời đẩy nhanh quá trình thu hút vốn đầu tư nước ngoài.

Việt Nam đang trên con đường hiện đại hóa nền kinh tế với sự phát triển mạnh mẽ của tất cả các thành phần kinh tế. Đặc biệt, sau khi Việt Nam ra nhập WTO, hội nhập vào nền kinh tế quốc tế nhiều hơn nữa thì hoạt động xuất nhập khẩu diễn ra càng mạnh mẽ hơn. Điều này chứng tỏ một tiềm năng lớn về hàng hóa XNK cũng như tiềm năng cho bảo hiểm hàng hóa hàng xuất nhập khẩu vận chuyển bằng đường biển phát triển. Tuy nhiên, hiện tại chỉ có khoảng 5% kim ngạch hàng xuất khẩu và 33% kim ngạch hàng nhập khẩu tham gia bảo hiểm trong nước.

Chính vì thế làm thế nào để giành lại thị phần nghiệp vụ cho các doanh nghiệp bảo hiểm trong nước cũng như hạn chế chảy máu ngoại tệ ra nước ngoài đang là thách thức và khó khăn với các công ty bảo hiểm Việt Nam nói chung và Công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex nói riêng.

Trong thời gian thực tập tại Công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex em đã tìm hiểu, nghiên cứu và lựa chọn đề tài:

“Thực trạng kinh doanh bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển tại Công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex” cho luận văn tốt nghiệp của mình. Ngoài phần mở đầu và kết luận, luận văn gồm ba chương:

Chương I: Lí luận chung về bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển.

Chương II: Thực trạng kinh doanh nghiệp vụ bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển tại PJICO.

Chương III: Một số giải pháp để phát triển nghiệp vụ bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển tại PJICO.

Do điều kiện thời gian, kiến thức thực tế và kinh nghiệm còn hạn chế nên luận văn của em sẽ không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của thầy cô giáo và các bạn để luận văn của em được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn sự hướng dẫn, chỉ bảo nhiệt tình của cô giáo hướng dẫn TS. Nguyễn Thị Hải Đường, các anh chị làm việc ở Hội sở Hà Nội của Công ty bảo hiểm cổ phần bảo hiểm Petrolimex.

CHƯƠNG I: LÝ LUẬN CHUNG VỀ BẢO HIỂM HÀNG HÓA XNK VẬN CHUYỂN BẰNG ĐƯỜNG BIỂN

1.1 Giới thiệu khái quát về bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển.

1.1.1 Đặc điểm của quá trình XNK hàng hóa vận chuyển bằng đường biển và sự cần thiết của bảo hiểm.

Các quốc gia khác nhau có năng lực sản xuất khác nhau và khi nền kinh tế phát triển, cuộc sống của con người ngày càng được nâng cao thì quá trình XNK hàng hóa càng trở nên cần thiết và quan trọng. Quá trình XNK hàng hóa vận chuyển bằng đường biển có những đặc điểm sau:

Việc XNK hàng hóa thường được thực hiện thông qua các hợp đồng giữa người mua và người bán. Có sự chuyển giao quyền sở hữu lô hàng XNK từ người bán sang người mua. Hàng hóa XNK thường được vận chuyển qua biên giới quốc gia, phải chịu sự kiểm soát của hải quan, kiểm dịch...tùy theo qui định của mỗi nước và đồng thời để được vận chuyển ra (hoặc vào) qua biên giới phải mua bảo hiểm theo tập quán thương mại quốc tế. Hàng hóa XNK thường được vận chuyển bằng các phương tiện vận chuyển khác nhau theo phương thức vận chuyển đa phương tiện trong đó có tàu biển. Hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển phải thông qua người vận chuyển tức cả người mua và người bán đều không trực tiếp kiểm soát được những tổn thất có thể gây ra cho hàng hóa của mình mà đôi khi nó là do hành động cố ý của người chuyên chở.

Quá trình XNK có liên quan đến nhiều bên, trong đó có bốn bên chủ yếu: người bán, người mua, người vận chuyển, người bảo hiểm do đó cần phải phân định rõ trách nhiệm giữa các bên. Việc phân định trách nhiệm giữa các bên dựa trên ba loại hợp đồng là: Hợp đồng mua bán, Hợp đồng vận chuyển, Hợp đồng bảo hiểm và trách nhiệm này phụ thuộc vào điều kiện giao hàng của Hợp đồng

mua bán. Theo các điều kiện thương mại quốc tế có 13 điều kiện giao hàng, được phân thành 4 nhóm E, F, C, D như sau:

Nhóm E: (ex-work) giao hàng tại cơ sở của người bán.

Nhóm F: Cước vận chuyển chính trả, gồm: FCA, FAS và FOB

Nhóm C: Cước vận chuyển chính đã trả, gồm: CFR, CIF, CPT và CIP

Nhóm D: Nơi hàng đến, tức người bán giao hàng tại nước người mua, bao gồm: DAF, DES, DDU và DDP.

Trong các điều kiện giao hàng, ngoài phần giá hàng thì tùy theo từng điều kiện cụ thể mà có thêm cước phí vận chuyển và phí bảo hiểm. Trong thực tế có ba điều kiện giao hàng được sử dụng chủ yếu là: FOB, CFR và CIF. Theo điều kiện CIF: trách nhiệm mua bảo hiểm thuộc về bên bán hàng hóa. Bên bán hàng hóa sẽ thực hiện nghĩa vụ mua bảo hiểm, sau đó chuyển nhượng quyền hưởng bảo hiểm cho người mua. Người mua hàng chỉ có nhiệm vụ nhận hàng theo đúng hợp đồng và nhận giấy tờ hợp pháp có liên quan và giấy chứng nhận bảo hiểm có kí hậu của người bán. Theo điều kiện FOB: người bán chỉ có trách nhiệm với hàng hóa trước khi hàng được xếp lên tàu ở cảng xếp hàng, trách nhiệm mua bảo hiểm cho hàng hóa trong suốt quá trình vận chuyển sẽ do người mua thực hiện. Còn theo điều kiện CFR: người mua hàng sẽ chịu trách nhiệm mua bảo hiểm.

Như vậy, từ đặc điểm của quá trình XNK hàng hóa vận chuyển bằng đường biển có thể thấy hàng hóa XNK có thể gặp rất nhiều rủi ro: do các yếu tố tự nhiên, yếu tố kỹ thuật hoặc yếu tố xã hội con người và trên thực tế cho thấy biện pháp hữu hiệu nhất đối phó với rủi ro là bảo hiểm cho hàng hóa. Mặc khác, quá trình XNK hàng hóa liên quan đến nhiều quốc gia, chủ thể khác nhau nên bảo hiểm ra đời không những đáp ứng nhu cầu đảm bảo an toàn cho các chủ hàng mà còn góp phần thúc đẩy mối quan hệ quốc tế thông qua con đường thương mại. Vì vậy, bảo hiểm hàng hóa XNK là sự cần thiết khách quan, đến nay đã trở thành tập quán thương mại quốc tế.

1.1.2 Tác dụng

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế hoạt động ngoại thương ngày càng phát triển thì bảo hiểm hàng hóa XNK cũng đạt đến sự chuẩn hóa cao hơn. Tuy nhiên, xét về tổng thể, bảo hiểm hàng hóa có những tác dụng cơ bản sau:

Thứ nhất, góp phần ổn định sản xuất và ổn định đời sống. Đây là nghiệp vụ thường có nhiều hợp đồng giá trị lớn, nếu chuyển hàng gặp rủi ro có thể gây thiệt hại tài chính rất lớn, thậm chí là phá sản doanh nghiệp. Nhờ có bồi thường về tài chính các tổ chức, cá nhân có thể nhanh chóng ổn định được sản xuất kinh doanh, khôi phục sản xuất nhanh chóng.

Thứ hai, góp phần đề phòng hạn và chế tổn thất. Thông qua việc thực hiện cũng như nhắc nhở người tham gia bảo hiểm các biện pháp đề phòng, hạn chế tổn thất nhằm hạn chế số vụ rủi ro và giảm mức độ thiệt hại đồng thời nâng cao ý thức tự bảo vệ hàng hóa, tài sản, tính mạng của người tham gia bảo hiểm, góp phần đảm bảo an toàn xã hội.

Thứ ba, cũng giống như tác dụng của bảo hiểm nói chung, bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển có khả năng tập trung được nguồn vốn rất lớn cho nền kinh tế, góp phần tạo việc làm, tăng thu cho ngân sách.

Thứ tư, ở tầm vĩ mô, nâng cao tỷ trọng hàng hóa XNK tham gia bảo hiểm trong nước có tác dụng góp phần giảm chi ngoại tệ cho đất nước, thúc đẩy ngành bảo hiểm và ngành vận tải phát triển. Bởi vì nếu nhập khẩu hàng theo giá FOB, xuất khẩu hàng theo giá CIF thì đất nước sẽ giữ được dịch vụ vận tải và bảo hiểm, giảm chi ngoại tệ.

Thứ năm, bảo hiểm hàng hóa XNK góp phần thúc đẩy sự phát triển của thương mại quốc tế, ngành hàng hải và mối quan hệ giữa các nước thêm bền vững.

Tóm lại, bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển là một loại hình bảo hiểm rất quan trọng và không thể tách rời hoạt động thương mại quốc

tế bởi nó mang lại những tác dụng to lớn đối với các bên liên quan trong quá trình XNK cũng như với nền kinh tế mỗi nước và thương mại thế giới.

1.1.3 Lịch sử ra đời và phát triển của bảo hiểm hàng hóa.

Hoạt động bảo hiểm bắt đầu từ lĩnh vực hàng hải. Bảo hiểm hàng hải đã ra đời đầu tiên đánh dấu sự ra đời của bảo hiểm thương mại trên thế giới, nhằm đảm bảo cho các rủi ro cho hàng hóa vận chuyển, cho tàu biển và cho trách nhiệm dân sự chủ tàu. Có nhiều ý kiến bàn luận khác nhau về bảo hiểm hàng hải ra đời khi nào và bắt đầu ở đâu. Nhưng các ý kiến đó đều cho rằng, bảo hiểm hàng hải đã ra đời đầu tiên ở nước Ý vào giữa thế kỉ XIV. Ở nước Ý thời đó đang thịnh hành một hình thức cho vay đặc biệt, đó là hình thức “cho vay mạo hiểm” theo đó trong trường hợp xảy ra tổn thất đối với con tàu và hàng hoá trong quá trình vận chuyển, người vay sẽ được miễn không phải trả khoản tiền vay cả vốn lẫn lãi. Ngược lại họ sẽ phải trả một lãi suất rất cao khi hàng hoá đến bến an toàn, như vậy có thể hiểu lãi suất cao này là hình thức sơ khai của phí bảo hiểm. Song số vụ tổn thất xảy ra ngày càng nhiều làm cho các nhà kinh doanh cho vay vốn cũng lâm vào thế nguy hiểm và thay thế nó là hình thức bảo hiểm ra đời. Như vậy, bảo hiểm hàng hải đã ra đời đầu tiên tại Ý. Sau đó cùng với việc phát hiện ra Ấn Độ dương và tìm ra Châu Mỹ, ngành hàng hải nói chung và bảo hiểm hàng hóa nói riêng đã phát triển rất nhanh. Theo đà chuyển đổi trung tâm buôn bán thương mại, hoạt động bảo hiểm hàng hải cũng từ nước Ý chuyển qua Bồ Đào Nha, Tây Ban Nha, tiếp đến là Hà Lan, Anh, Đức. Đến thế kỷ 17, nước Anh đã chiếm vị trí hàng đầu trong buôn bán và hàng hải quốc tế với Luân Đôn là trung tâm phồn thịnh nhất. Các tiệm cà phê là nơi gặp gỡ của các nhà buôn, chủ ngân hàng, người chuyên chở, người bảo hiểm ... để giao dịch, trao đổi tin tức, bàn luận trực tiếp với nhau. Năm 1692, Edward Lloyd's mở quán cafe tại Luân Đôn. Quán cafe này là nơi gặp gỡ của các nhà buôn vận chuyển hàng của mình bằng đường biển và đường bộ, ngoài ra còn là trung tâm cung cấp thông tin vận chuyển đường biển. Năm 1770,

quán cafe này đã trở thành một tổ chức của các nhà bảo hiểm có tư cách pháp nhân và đổi tên gọi là “Lloyd’s” Tổ chức này hoạt động với tư cách là tổ chức tư nhân đến năm 1871 thì hợp nhất lại theo luật Quốc hội và trở thành Hội đồng Lloyd’s và sau này đã trở thành nơi giao dịch kinh doanh bảo hiểm và hãng bảo hiểm lớn nhất thế giới.

Đến nay, bảo hiểm hàng hải đã phát triển phát triển rộng khắp thế giới và được hầu hết các quốc gia triển khai. Một số thị trường bảo hiểm hàng hải lớn của thế giới là: Anh, Mỹ, Đức, Nhật Bản, Pháp, Trung Quốc... Trong đó, thị trường bảo hiểm London là thị trường lớn nhất thế giới và là mẫu mực cho ngành bảo hiểm của nhiều nước. Các điều khoản, luật lệ, tập quán của London được các thị trường bảo hiểm khác áp dụng, nhất là Luật bảo hiểm hàng hải năm 1906 và các điều khoản thông dụng như: các điều khoản bảo hiểm hàng hóa, các điều khoản bảo hiểm thân tàu và các hợp đồng bảo hiểm hàng hóa theo mẫu của Lloyd’s của Viện những người bảo hiểm London ILU. Hợp đồng mẫu Lloyd’s Policies của Anh là hợp đồng mẫu lâu đời nhất từ 1779 và được các tổ chức bảo hiểm của Anh dùng cho đến tận cuối năm 1981. Cho đến 1982, ITU mới cho ra mẫu hợp đồng mới, kèm theo các điều kiện của hợp đồng mới (ICC 1982) để thay thế mẫu hợp đồng cũ và các điều khoản cũ (ICC 1963).

1.2 Các rủi ro và tổn thất

1.2.1 Rủi ro đối với hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển

Rủi ro hàng hải là những rủi ro do thiên tai, tai nạn bất ngờ trên biển gây ra làm hư hỏng hàng hóa và phương tiện chuyên chở.

Có hai cách phân loại rủi ro hàng hải phổ biến.

1.2.1.1 Căn cứ vào nguồn gốc sinh ra rủi ro

Nếu căn cứ vào nguồn gốc sinh ra rủi ro, rủi ro hàng hải có thể phân thành các loại sau:

Rủi ro do thiên tai: thiên tai là những hiện tượng do thiên nhiên gây ra như biển động, bão, lốc, sét đánh, thời tiết xấu, sóng thần, động đất, núi lửa...mà con người không chống lại được.

Rủi ro do tai họa của biển: là những rủi ro xảy ra với con tàu ở ngoài biển, như cháy nổ, chìm đắm, mắc cạn, đâm va (hai tàu đâm va nhau, đâm va phải đá ngầm, đâm va phải vật thể khác), tàu bị lật úp mất tích...Những rủi ro này được gọi là những rủi ro chính.

Rủi ro do các tai nạn bất ngờ khác: là những thiệt hại do tác động ngẫu nhiên bên ngoài không thuộc những tai họa của biển nói trên. Tai nạn bất ngờ khác có thể xảy ra trên biển (nhưng nguyên nhân không phải một tai họa của biển), trên bộ, trong quá trình vận chuyển, xếp dỡ, giao nhận, lưu kho, bảo quản như hàng bị cong, bẹp, thối hấp hơi, thiếu hụt, mất trộm, mất cắp, không giao hàng...Những rủi ro này được gọi là rủi ro phụ.

Rủi ro do các hiện tượng chính trị, xã hội hoặc do lỗi của người được bảo hiểm gây nên như các rủi ro chiến tranh (chiến tranh, nội chiến, khởi nghĩa), hành động thù địch hoặc tàu và hàng bị bắt, bị tịch thu chiếm giữ, thiệt hại do bom mìn, thủy lôi...; rủi ro đình công (đình công cấm xưởng, bạo động, nổi loạn của dân chúng hoặc do hành vi của người đình công) và các hành động khủng bố.

Rủi ro do bản chất hoặc tính chất đặc biệt của hàng hóa được bảo hiểm.

Rủi ro gây ra thiệt hại như làm mất thị trường, sụt giá...mà nguyên nhân trực tiếp là chậm trễ.

1.2.1.2 Căn cứ theo theo trách nhiệm của bảo hiểm

Theo trách nhiệm bảo hiểm có thể chia ra: rủi ro thông thường được bảo hiểm, rủi ro phải bảo hiểm riêng và rủi ro không được bảo hiểm.

Rủi ro thông thường được bảo hiểm: là các rủi ro được bảo hiểm một cách bình thường theo các điều kiện bảo hiểm gốc A, B, C. Đây là những rủi ro có tính chất bất ngờ, ngẫu nhiên, xảy ra ngoài ý muốn của người được bảo

hiểm như thiên tai, tai họa của biển, tai nạn bất ngờ khác, tức gồm cả rủi ro phụ và rủi ro chính. Trong đó, 4 rủi ro chính (cháy nổ, mắc cạn, chìm đắm, đâm va) luôn được bảo hiểm theo cả 3 điều kiện A, B, C. Các rủi ro phụ như: rủi ro mất tích, rách, vỡ, cong, bẹp, gỉ, hấp hơi, dây bần, va đập vào hàng hóa khác, giao thiếu hàng, hay mất nguyên kiện hàng, mất trộm, mất cắp... chỉ được bảo hiểm theo điều kiện A (bảo hiểm mọi rủi ro), còn nếu mua theo điều kiện B, C và muốn được bảo hiểm thêm bởi một trong số những rủi ro này thì phải mua kèm theo các điều kiện bảo hiểm phụ.

Rủi ro phải bảo hiểm riêng: là những rủi ro muốn được bảo hiểm thì phải thỏa thuận thêm, chứ không được bồi thường theo các điều kiện bảo hiểm gốc A, B, C. Loại rủi ro này bao gồm rủi ro chiến tranh, rủi ro đình công, khủng bố, được bảo hiểm theo các điều kiện bảo hiểm riêng.

Rủi ro không được bảo hiểm: là những rủi ro không được người bảo hiểm nhận bảo hiểm hoặc bồi thường trong mọi trường hợp. Đó là các rủi ro đương nhiên xảy ra, chắc chắn xảy ra, hoặc các thiệt hại do nội tỳ, do bản chất của hàng hóa, do lỗi của người được bảo hiểm, thiệt hại mà nguyên nhân trực tiếp là chậm trễ, những rủi ro có tính chất thảm họa mà con người không lường trước được quy mô, mức độ và hậu quả của nó.

Các rủi ro được bảo hiểm phải là nguyên nhân trực tiếp gây ra tổn thất. Chỉ những tổn thất nào có nguyên nhân trực tiếp là rủi ro được bảo hiểm gây ra mới được bồi thường.

1.2.2 Tổn thất và chi phí

Tổn thất trong bảo hiểm hàng hóa là thiệt hại xảy ra với hàng hóa được bảo hiểm do rủi ro gây ra, gồm: mất mát, hư hại về hàng hóa và những chi phí bất thường liên quan đến sự mất mát và hư hại đó.

1.2.2.1 Căn cứ vào qui mô, mức độ tổn thất

Tổn thất được chia ra tổn thất bộ phận và tổn thất toàn bộ. TTBP là một phần của đối tượng được bảo hiểm theo Hợp đồng bảo hiểm bị mất mát, hư

hông, thiệt hại. Các dạng cụ thể của tổn thất bộ phận bao gồm: giảm về số lượng, giảm về trọng lượng, giảm thể tích, phẩm chất hoặc giá trị.

TTTB là toàn bộ đối tượng được bảo hiểm theo Hợp đồng bảo hiểm bị hư hỏng, mất mát, thiệt hại. Tổn thất toàn bộ có thể là tổn thất toàn bộ thực tế hoặc tổn thất toàn bộ ước tính.

+ TTTB thực tế: là toàn bộ đối tượng được bảo hiểm theo Hợp đồng bảo hiểm bị hư hỏng, mất mát, thiệt hại hoặc bị biến chất, biến dạng không còn như lúc mới được bảo hiểm hay bị mất đi, bị tước đoạt không lấy lại được nữa. Tổn thất toàn bộ thực tế bao gồm:

Hàng hóa bị hủy hoại hoàn toàn;

Hàng hóa bị tước đoạt hoàn toàn không lấy lại được;

Hàng hóa không còn là vật thể bảo hiểm;

Hàng hóa ở trên tàu mà tàu được tuyên bố mất tích.

+ TTTB ước tính: là trường hợp đối tượng được bảo hiểm bị thiệt hại, mất mát chưa tới mức tổn thất toàn bộ thực tế nhưng không thể tránh khỏi tổn thất toàn bộ thực tế, hoặc nếu bỏ thêm chi phí ra để cứu chữa có thể bằng hoặc lớn hơn GTBH. Muốn được bồi thường tổn thất TTTB ước tính, chủ hàng phải gửi thông báo từ bỏ hàng. Thông báo từ bỏ hàng phải được lập thành văn bản và thể hiện ý chí sẵn sàng chuyển toàn bộ quyền sở hữu về hàng hóa cho người bảo hiểm. Nếu TTTB ước tính thuộc trách nhiệm bảo hiểm và doanh nghiệp bảo hiểm chấp nhận thông báo từ bỏ thì STBT trong trường hợp này đúng bằng STBH của hàng hóa. Doanh nghiệp bảo hiểm có quyền từ chối chấp nhận thông báo từ bỏ và bồi thường tổn thất hàng hóa theo tổn thất bộ phận.

1.2.2.2 Nếu phân loại theo trách nhiệm của các bên liên quan trong một hành trình

Tổn thất được chia ra: tổn thất chung và tổn thất riêng.

a/ Tổn thất riêng (TTR).

Tổn thất riêng là tổn thất do rủi ro bất ngờ hoặc hành vi sơ suất, không phải

do hành vi cố ý vì lợi ích chung gây ra cho đối tượng bảo hiểm. Tồn thất riêng chỉ gây ra thiệt hại cho một hoặc một số quyền lợi của các chủ hàng và chủ tàu trên một con tàu. Tồn thất này thuộc bên quyền lợi nào thì bên đó phải chịu. Tồn thất riêng có thể là tồn thất bộ phận hoặc tồn thất toàn bộ.

b/ Tồn thất chung.

Tồn thất chung là tồn thất xảy ra trong trường hợp có một sự hi sinh hay chi phí bất thường được tiến hành một cách hữu ý hay hợp lí vì an toàn chung nhằm mục đích cứu tàu và hàng hóa chở trên tàu thoát khỏi một sự nguy hiểm chung thực sự đối với chúng. Muốn có TTC phải có hành động TTC. Có hành động TTC khi và chỉ khi có sự hi sinh hoặc chi phí bất thường được tiến hành một cách cố ý và hợp lí vì an toàn chung nhằm cứu các tài sản khỏi một tai họa trong một hành trình chung trên biển. Trong bảo hiểm hàng hóa, các trường hợp được coi là tồn thất chung phải có các đặc trưng sau:

- Hành động TTC phải là hành động tự nguyện, hữu ý của những người trên tàu theo lệnh của thuyền trưởng hoặc người thay mặt thuyền trưởng;
- Hi sinh hoặc chi phí phải đặc biệt bất thường; phải hợp lí và vì an toàn chung cho tất cả các quyền lợi trong hành trình.
- Nguy cơ đe dọa toàn bộ hành trình phải nghiêm trọng và thực tế;
- Thiệt hại hoặc chi phí phải là hậu quả trực tiếp của hành động TTC;
- TTC xảy ra trên biển;

TTC bao gồm hai bộ phận chủ yếu: hi sinh TTC và chi phí TTC. Hi sinh TTC là những thiệt hại hoặc chi phí do hậu quả trực tiếp của một hành động tồn thất chung. Ví dụ, vứt bỏ hàng vì lí do an toàn của tàu, đốt vật phẩm trên tàu để thay nhiên liệu, dùng hàng hóa để bịt lỗ thủng trên tàu..hay chi phí sấy khô hàng do dùng nước dập tắt lửa làm hư hỏng hàng hóa xung quanh...

Chi phí TTC là những chi phí phải trả cho người thứ ba trong việc cứu tàu và hàng thoát nạn hoặc chi phí làm cho tàu tiếp tục hành trình. Chi phí tồn thất chung bao gồm: chi phí cứu nạn như chi phí làm nổi tàu khi đã bị mắc cạn, chi

phí thuê kéo, lai, dắt tàu khi bị nạn... và chi phí tại cảng lánh nạn như chi phí ra vào cảng, chi phí xếp dỡ, tái xếp, lưu kho hàng... vì an toàn chung hoặc để sửa chữa tạm thời; tiền lương cho thuyền trưởng, thuyền viên lương thực, thực phẩm tiêu thụ tại cảng lánh nạn; ...

Thủ tục giấy tờ liên quan đến TTC: Khi xảy ra TTC, chủ tàu hoặc thuyền trưởng phải tiến hành một số công việc sau:

- Tuyên bố TTC;
- Mời giám định viên để giám định tổn thất của tàu và hàng (nếu có);
- Gửi cho các chủ hàng bản cam đoan đóng góp TTC để chủ hàng và người bảo hiểm điền vào và xuất trình khi nhận hàng;
- Chỉ định một chuyên viên tính toán, phân bổ TTC;
- Làm kháng nghị hàng hải (nếu có liên quan đến người thứ ba).

Còn chủ hàng phải làm các việc sau:

- Kê khai giá trị hàng hóa nếu chủ tàu yêu cầu;
- Nhận bản cam đoan đóng góp TTC, điền vào và gửi cho công ty bảo hiểm. Công ty bảo hiểm sẽ kí vào giấy cam đoan đóng góp TTC và trả lại để chủ hàng nhận hàng. Nếu hàng không được bảo hiểm thì chủ hàng phải kí quỹ bằng tiền mặt hoặc xin bảo lãnh của ngân hàng, thuyền trưởng mới giao hàng. Nói chung khi có TTC xảy ra, người được bảo hiểm phải báo cho công ty bảo hiểm để được hướng dẫn làm thủ tục, không tự ý kí vào bản cam đoan đóng góp TTC.

Luật lệ giải quyết TTC: Khi có TTC, các quyền lợi trong hành trình có trách nhiệm đóng góp vào TTC. Nhưng phân bổ đóng góp như thế nào, theo tiêu chuẩn, quy tắc nào thì các bên phải thỏa thuận trong hợp đồng vận tải. Cho đến nay, hầu như tất cả các vận đơn đường biển và hợp đồng thuê tàu đều qui định là khi có TTC xảy ra sẽ giải quyết theo qui tắc York- Antwerp 1974.

Ngoài thiệt hại vật chất về hàng hóa được phân loại như trên thì khi hàng hóa được bảo hiểm gặp rủi ro, còn có thể phát sinh thêm các thiệt hại chi phí sau:

Chi phí đề phòng hạn chế tổn thất: bao gồm các chi phí cần thiết và hợp lý mà người được bảo hiểm đã chi nhằm ngăn ngừa tổn thất hoặc bảo vệ cho hàng hóa không bị tổn thất khi gặp rủi ro bảo hiểm. Tổng của những chi phí này không vượt quá STBH, thường bao gồm các chi phí như chi phí đóng gói, thay bao bì, cứu hàng, lưu kho bãi, ... Theo điều 16 “Điều khoản trách nhiệm của người được bảo hiểm” có nhiệm vụ bảo vệ hàng hóa trong quá trình vận chuyển, đồng thời qui định nhà bảo hiểm hàng hóa phải trả mọi chi phí hợp lý liên quan đến nhiệm vụ ấy.

Chi phí gửi hàng tiếp: là khoản chi phí tăng thêm mà người bảo hiểm sẽ hoàn trả lại cho người được bảo hiểm khi người được bảo hiểm chi ra một cách hợp lý và thỏa đáng để dỡ hàng lưu kho và gửi hàng tới nơi nhận thuộc phạm vi bảo hiểm mà nguyên nhân là do việc vận chuyển kết thúc tại một cảng hoặc một nơi khác không phải nơi nhận có tên trong HDBH.

Chi phí TTR: là những chi phí bảo quản hàng hóa để giảm bớt hư hại hoặc để khỏi hư hại thêm, như: chi phí xếp dỡ, gửi hàng, đóng gói lại... ở bến khởi hành và dọc đường, nếu những chi phí xảy ra ở bến đích thì không được bồi thường. Có tổn thất chi phí riêng sẽ hạn chế và giảm bớt TTR.

Chi phí cứu nạn: là tiền công trả cho người cứu nạn khi đã bỏ ra công sức, vật tư kỹ thuật và bằng mọi biện pháp cần thiết để cứu tài sản đang bị đe dọa bởi rủi ro. Cũng có thể coi đây là khoản tiền thưởng cho người đã cứu nạn mình.

Chi phí đặc biệt, gồm:

- Chi phí chứng minh tổn thất: Là chi phí phải bỏ ra cho việc chứng nhận hoặc giám định hàng hóa tổn thất. Ngoài ra, chi phí đặc biệt còn bao gồm các chi phí không định trước được cho việc chứng nhận hoặc giám định hàng hóa

tôn thất. Luật bảo hiểm hàng hải 1906 của Anh qui định rằng chi phí đặc biệt không được tính thêm vào tổn thất riêng khi so sánh TTR với số tiền miễn đền.

- Chi phí tái chế phát sinh tại bến đích: Khi hàng tới cảng đích nếu gặp tổn thất thì có thể tiến hành các biện pháp ngăn chặn việc hàng hư hỏng thêm như chi phí tách riêng phần hàng tổn thất khỏi hàng nguyên, chi phí tẩy rửa nước biển...đều được người bảo hiểm bồi thường bổ sung vào TTR nhưng không vượt quá STBH.

1.3 Nội dung cơ bản của bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển.

1.3.1 Đối tượng bảo hiểm. Người tham gia bảo hiểm. Người được bảo hiểm.

Trong hợp đồng bảo hiểm tài sản nói chung bao giờ cũng có một tài sản hoặc một vật thể bị đe dọa bởi các rủi ro, tài sản hay vật thể đó được gọi là đối tượng bảo hiểm. Vì vậy, đối tượng bảo hiểm trong bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển là hàng hóa XNK đang trong quá trình vận chuyển từ địa điểm này đến địa điểm khác (bao gồm cả thời gian lưu kho, chờ xếp lên phương tiện vận chuyển, trung chuyển hoặc chờ chủ hàng nhận lại hàng theo qui định của điều khoản bảo hiểm). Theo luật Hàng bảo hiểm hàng hải Anh 1906 ghi rõ “hàng hóa” có nghĩa là *“hàng hóa với tính chất thương mại và không bao gồm đồ đạc cá nhân hay lương thực dự trữ trên tàu. Nếu không có tập quán trái ngược hàng hóa chở trên boong không thể gọi chung là hàng hóa”*.

Trong bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển, người mua bảo hiểm có thể là người mua hoặc người bán hàng, tùy thuộc vào thỏa thuận trong hợp đồng mua bán hàng hóa. Nếu trong hợp đồng mua bán hàng hóa, tiền hàng mà người mua có nghĩa vụ trả cho người bán bao gồm cả phí bảo hiểm thì người bán có nghĩa vụ mua bảo hiểm cho hàng hóa. Ngược lại, nếu tiền hàng

chưa bao gồm phí bảo hiểm thì người mua bảo hiểm cho hàng hóa là người mua hàng.

Nếu người mua bảo hiểm cho hàng hóa là người bán hàng, họ là người có quyền lợi bảo hiểm cho tới thời điểm chuyển giao rủi ro của hàng hóa. Kể từ thời điểm, ranh giới chuyển giao rủi ro từ người bán sang người mua, người có quyền lợi bảo hiểm là người mua hàng. Nếu người mua bảo hiểm là người bán hàng, thông thường họ có nghĩa vụ tham gia bảo hiểm cho hàng hóa theo điều kiện, điều khoản, số tiền bảo hiểm thích hợp, đồng thời phải làm thủ tục ký hậu để chuyển quyền lợi bảo hiểm cho người mua. Người nào đứng ra mua bảo hiểm cho hàng hóa, người đó có nghĩa vụ thanh toán phí bảo hiểm. Đối tượng tham gia bảo hiểm hàng hóa rất đa dạng có thể là cá nhân, cơ quan tổ chức, công ty xuất nhập khẩu, các doanh nghiệp tư nhân, công ty cổ phần, trách nhiệm hữu hạn, các công ty giao nhận, hãng vận tải- những người có lợi ích bảo hiểm liên quan đến hàng hóa XNK.

Người được bảo hiểm là người có quyền lợi bảo hiểm được một công ty bảo hiểm đảm bảo. Người có quyền lợi bảo hiểm là người mà khi có sự cố bảo hiểm xảy ra thì dẫn họ đến một tổn thất, một trách nhiệm pháp lý hay làm mất đi của họ những quyền lợi được pháp luật thừa nhận. Vì vậy, trong bảo hiểm hàng hóa XNK, người được bảo hiểm thông thường là những người mua hàng hóa đó.

1.3.2 Giá trị bảo hiểm, số tiền bảo hiểm, phí bảo hiểm.

1.3.2.1 Giá trị bảo hiểm

Giá trị bảo hiểm (GTBH) là giá trị thực tế của lô hàng, thường là giá CIF, nó bao gồm: giá hàng hóa ghi trên hóa đơn bán hàng (hoặc giá thực tế tại nơi gửi hàng nếu không có hóa đơn), cộng cước phí vận chuyển, phí bảo hiểm và các chi phí liên quan.

Công thức xác định giá CIF: Ta có $CIF = C+I+F$; $I = R.CIF$

$$\Rightarrow CIF = (C+F) / (1-R)$$

GTBH được xác định theo công thức:

$$V = (C + F) / (1 - R)$$

Trong đó: V - Giá trị bảo hiểm;

F - Cước phí vận chuyên;

C - Giá FOB của hàng hóa;

R - Tỷ lệ phí bảo hiểm.

1.3.2.2 Số tiền bảo hiểm

Số tiền bảo hiểm (STBH) là số tiền được đăng kí bảo hiểm, ghi trong hợp đồng bảo hiểm. Số tiền bảo hiểm được xác định dựa trên cơ sở giá trị bảo hiểm. Hóa đơn hàng là tài liệu chắc chắn nhất để xác định GTBH của hàng hóa. Trừ khi có thỏa thuận khác, nếu người tham gia bảo hiểm yêu cầu, người bảo hiểm có thể tính gộp cả tiền lãi ước tính vào STBH. Tuy nhiên, tiền lãi này không được vượt quá 10% GTBH.

Về nguyên tắc số tiền bảo hiểm chỉ có thể có thể nhỏ hơn hoặc bằng giá trị bảo hiểm. Giá trị bảo hiểm là giá CIF, vì vậy nếu STBH bằng giá CIF gọi là tham gia bảo hiểm ngang giá trị, còn thấp hơn thì gọi là bảo hiểm dưới giá trị. Nếu STBH bao gồm cả tiền lãi ước tính gọi là bảo hiểm trên giá trị. Khi bảo hiểm trên giá trị thì phần lớn hơn đó vẫn có thể phải nộp phí bảo hiểm nhưng không được bồi thường khi tổn thất bộ phận xảy ra, tức bồi thường như bảo hiểm ngang giá trị, còn tổn thất toàn bộ xảy ra sẽ được bồi thường bằng số tiền bảo hiểm. Trong thực tế, chủ hàng thường mua bảo hiểm ngang giá trị.

1.3.2.3 Phí bảo hiểm

Phí bảo hiểm là một khoản tiền do người tham gia bảo hiểm nộp cho người bảo hiểm để hàng hóa được bảo hiểm. Phí bảo hiểm được xác định dựa trên cơ sở GTBH hoặc STBH và tỉ lệ phí bảo hiểm. Phí bảo hiểm (P) được xác định như sau: $P = S_b (a + 1) R$ Trong đó: S_b - Số tiền bảo hiểm, a- Số phần trăm lãi dự tính, R- Tỉ lệ phí bảo hiểm.

Trong thực tế, chủ hàng thường mua bảo hiểm ngang giá trị nên:

$$P = CIF * R \text{ (nếu không bảo hiểm lãi dự tính)}$$

Hoặc $P = CIF \cdot (a+1) \cdot R$ (nếu bảo hiểm lãi dự tính a)

Tỉ lệ phí bảo hiểm được ghi trong hợp đồng bảo hiểm theo thỏa thuận giữa người bảo hiểm và người tham gia bảo hiểm. R phụ thuộc vào các yếu tố sau:

- Loại hàng hóa: Hàng dễ bị tổn thất như dễ vỡ, dễ bị mất cắp... thì tỉ lệ phí bảo hiểm sẽ cao hơn.
- Loại bao bì: Bao bì càng chắc chắn, tỉ lệ phí bảo hiểm càng hạ.
- Phương tiện vận chuyển: Hàng được chở trên tàu trẻ có tỉ lệ phí thấp hơn trên tàu già.
- Hành trình: Tỉ lệ phí tăng lên đối với những hành trình có nhiều rủi ro hoặc hành trình qua những vùng có xung đột vũ trang...
- Điều kiện bảo hiểm: Điều kiện bảo hiểm có phạm vi càng hẹp thì tỉ lệ phí bảo hiểm càng thấp.

Trong một số trường hợp có nguy cơ gia tăng rủi ro (ví dụ hàng được vận chuyển trên tàu già...), tỉ lệ phí bảo hiểm bao gồm hai phần như sau:

$$R = R_{\text{phụ}} + R_{\text{gốc}}$$

Với : $R_{\text{gốc}}$ là tỉ lệ phí gốc

$R_{\text{phụ}}$ là tỉ lệ phí phụ (phụ phí tàu già, chuyên tải, chiến tranh, đình công...)

1.3.3 Các điều kiện bảo hiểm

Điều kiện bảo hiểm là những điều qui định phạm vi trách nhiệm của người bảo hiểm đối với tổn thất của hàng hóa. Hàng được bảo hiểm theo điều kiện bảo hiểm nào, chỉ những rủi ro tổn thất qui định trong điều kiện đó mới được bồi thường. Sau đây là các điều kiện được dùng phổ biến trên thế giới của Viện những người bảo hiểm London (Institute of London Underwriters - ILU). Ngày 01/01/1963, ILU xuất bản ba điều kiện bảo hiểm hàng hóa là FPA, WA và AR. Các điều kiện bảo hiểm này được áp dụng rộng rãi trong hoạt động thương mại quốc tế. Ngày 01/01/1982, ILU xuất bản các điều kiện bảo hiểm mới thay thế

các điều kiện bảo hiểm cũ. Trong đó, các điều kiện bảo hiểm hàng hóa bao gồm:

- Điều kiện bảo hiểm C – Institute cargo clauses C (ICC C);
- Điều kiện bảo hiểm B – Institute cargo clauses B (ICC B);
- Điều kiện bảo hiểm A – Institute cargo clauses A (ICC A);
- Điều kiện bảo hiểm chiến tranh – Institute war clauses;
- Điều kiện bảo hiểm đình công – Institute strikes clauses.

So với các điều kiện bảo hiểm cũ, các điều kiện bảo hiểm mới trình bày rõ ràng, dễ hiểu hơn. Điều kiện bảo hiểm mới đã khắc phục được sự mập mờ, khó hiểu và ngôn ngữ cổ được sử dụng trong điều kiện bảo hiểm cũ. Tên gọi các điều kiện bảo hiểm là C, B, A thay cho các tên gọi cũ FPA, WA, AR nên dễ nhớ, dễ sử dụng hơn. Và điều cơ bản là nội dung của các điều kiện bảo hiểm mới có những thay đổi. Các điều kiện bảo hiểm C, B, A có hiệu lực từ ngày 01/04/1983 và hiện nay được áp dụng rộng rãi trên thị trường bảo hiểm thế giới. Vậy nên, ở luận văn này chỉ trình bày nội dung cơ bản của các điều kiện bảo hiểm A, B, C của ICC 1982.

1.3.3.1 Điều kiện bảo hiểm C

a/ Phạm vi bảo hiểm

Phạm vi bảo hiểm của điều kiện C bao gồm:

- Tổn thất hay tổn hại của hàng hóa được bảo hiểm có nguyên nhân hợp lí do cháy hoặc nổ; tàu bị mắc cạn, chìm đắm, bị lật; đâm va; dỡ hàng tại cảng lánh nạn, hàng hóa được bảo hiểm bị mất do tàu hoặc phương tiện chở hàng mất tích.

- Hi sinh tổn thất chung, ném hàng khỏi tàu, phân đóng góp TTC

- Phân trách nhiệm mà người được bảo hiểm phải chịu theo điều khoản “Hai tàu đâm va nhau đều có lỗi”. Khi tai nạn đâm va xảy ra giữa hai tàu sẽ làm phát sinh trách nhiệm dân sự của các chủ tàu và được giải quyết theo điều khoản “Hai tàu đâm va nhau đều có lỗi”. Mức trách nhiệm dân sự phát sinh

được tính dựa vào mức độ lỗi của chủ tàu và tổng giá trị thiệt hại của tàu kia (gồm thiệt hại thân tàu, con người hàng hóa và thiệt hại kinh doanh). Do đó, sau khi được bồi thường trách nhiệm dân sự thì phần trách nhiệm của chủ hàng phải chịu là kết quả của giá trị thiệt hại hàng hóa nhân với mức độ lỗi của chủ tàu kia.

b/ Loại trừ bảo hiểm

b1/ Loại trừ chung

Trong bất kỳ trường hợp nào bảo hiểm này sẽ không bảo hiểm cho:

1. Mất mát, hư hỏng hay chi phí được qui cho hành vi xấu cố ý của Người được bảo hiểm

2. Đối tượng được bảo hiểm bị rò chảy thông thường, hao hụt trọng lượng hoặc giảm thể tích thông thường hoặc hao mòn thông thường

3. Mất mát hư hỏng hoặc chi phí gây ra do việc đóng gói hoặc chuẩn bị cho đối tượng được bảo hiểm chưa đầy đủ hoặc không thích hợp) theo chủ ý của điều này việc “đóng gói” phải được coi như bao gồm cả việc xếp hàng vào “container” hoặc “kiện gỗ” nhưng chỉ khi nào việc xếp hàng đó được thực hiện trước khi hợp đồng bảo hiểm này có hiệu lực hoặc được tiến hành bởi Người được bảo hiểm hoặc những người làm công cho họ)

4. Mất mát hư hỏng hay chi phí gây ra bởi khuyết tật vốn có hoặc tính chất riêng của đối tượng được bảo hiểm.

5. Mất mát hư hỏng hay chi phí trực tiếp gây ra bởi chậm trễ ngay cả khi chậm trễ do một rủi ro được bảo hiểm gây ra (trừ những chi phí được chi trả theo điều 2 kể trên)

6. Mất mát hư hỏng hay chi phí phát sinh từ tình trạng không trả được nợ hoặc thiếu thốn về tài chính của Chủ tàu, người quản lý, người thuê hoặc người điều hành tàu.

7. Hư hại hoặc phá hủy do cố ý gây ra cho đối tượng bảo hiểm hay một bộ phận bất kỳ của đối tượng đó do hành động sai trái của bất kỳ người nào.

8. Mất mát hư hỏng hay chi phí phát sinh từ việc sử dụng bất kỳ một loại vũ khí chiến tranh gì có sử dụng năng lượng nguyên tử, phân hạt nhân và/ hoặc phản ứng hạt nhân, phóng xạ hoặc tương tự.

b2/ Điều khoản loại trừ tàu không đủ khả năng đi biển và không thích hợp cho việc chuyên chở

- Trong bất kỳ trường hợp nào bảo hiểm này sẽ không bảo hiểm cho những mất mát hư hỏng hoặc chi phí gây ra bởi

+ Tàu hoặc thuyền không đủ khả năng đi biển

+ Tàu, thuyền, phương tiện vận chuyển container hoặc kiện gỗ không thích hợp cho việc chuyên chở an toàn đối tượng được bảo hiểm,

Nếu người được bao hiểm hoặc những người làm công cho họ được biết riêng tình trạng không đủ khả năng đi biển hoặc không thích hợp đó vào thời gian đối tượng được bảo hiểm được xếp vào các phương tiện trên.

- Người bảo hiểm bỏ qua mọi trường hợp vi phạm những cam kết ngụ ý tàu đủ khả năng đi biển và thích hợp cho việc chuyên chở đối tượng được bảo hiểm tới nơi đến trừ khi Người được bảo hiểm hoặc người làm công cho họ được biết riêng về tình trạng không đủ khả năng đi biển hay không thích hợp đó.

b3/ Điều khoản loại trừ chiến tranh

Trong bất kỳ trường hợp nào bảo hiểm này sẽ không bảo hiểm cho những mất mát hư hỏng hoặc chi phí gây ra bởi

- Chiến tranh, nội chiến, cách mạng, nổi loạn, khởi nghĩa hoặc xung đột dân sự phát sinh từ những biến cố đó, hoặc bất kỳ hành động thù địch nào gây ra hoặc chống lại bên tham chiến

- Bắt giữ, tịch thu, kiểm chế hay cầm giữ và hậu quả của những sự việc đó hoặc bất kỳ mưu toan nào nhằm thực hiện những hành vi đó.

- Mìn, thủy lôi, bom hoặc những vũ khí chiến tranh hoang phế khác.

b4/ Điều khoản loại trừ đình công

Trong bất kỳ trường hợp nào bảo hiểm này sẽ không bảo hiểm cho những mất mát hư hỏng hoặc chi phí

- Gây ra bởi những người đình công, công nhân bị cấm xưởng hoặc những người tham gia gây rối lao động náo loạn hoặc bạo động dân sự

- Hậu quả của đình công, cấm xưởng, gây rối lao động, náo loạn hoặc bạo động dân sự

- Gây ra bởi bất kỳ kẻ khủng bố hoặc bất kỳ người nào hành động vì động cơ chính trị.

1.3.3.2 Điều kiện bảo hiểm B

a/ Phạm vi bảo hiểm

Theo điều kiện này, ngoài các rủi ro được bảo hiểm theo điều kiện C, công ty bảo hiểm còn bồi thường tổn thất hay tổn hại đối với hàng hóa được bảo hiểm do động đất, núi lửa, sét đánh; bị nước biển cuốn khỏi tàu; nước biển, nước sông, hồ xâm nhập vào hầm tàu, vào container hoặc nơi để hàng, tổn thất nguyên kiện hàng trong quá trình xếp dỡ, chuyển tải.

b/ Loại trừ bảo hiểm: giống điều kiện bảo hiểm C

1.3.3.3 Điều kiện bảo hiểm A

a/ Phạm vi bảo hiểm

Đây là điều kiện bảo hiểm có phạm vi rộng nhất, bảo hiểm tất cả những hư hỏng, mất mát của hàng hóa, kể cả rủi ro cướp biển chỉ trừ những rủi ro loại trừ theo qui định và không áp dụng mức miễn thường.

b/ Loại trừ bảo hiểm

Điều kiện A không loại trừ hư hại hoặc phá hủy do hành vi cố ý có chủ tâm do hành động sai lầm của bất kỳ người nào gây ra. Còn các điều khoản loại trừ khác giống với các điều kiện B, C.

Như vậy, ba điều kiện bảo hiểm C, B, A theo ICC 1982 đều không phân biệt TTTB và TTBP, chủ hàng đều có trách nhiệm chứng minh tổn thất là thuộc rủi ro được bảo hiểm. Nhưng điều kiện bảo hiểm A có phạm vi bảo hiểm rộng

nhất và chỉ điều kiện bảo hiểm B có áp dụng mức miễn thường.

1.3.4 Thời hạn bảo hiểm

Thời hạn bảo hiểm là khoảng thời gian hợp đồng bảo hiểm có hiệu lực, kể từ khi kí kết hợp đồng bảo hiểm và có bằng chứng công ty bảo hiểm đã có bằng chứng chấp nhận bảo hiểm và người tham gia bảo hiểm đã đóng phí bảo hiểm (trừ trường hợp đã có thỏa thuận khác trong hợp đồng bảo hiểm) cho tới khi kết thúc trách nhiệm bảo hiểm. Trong bảo hiểm hàng hóa, thời hạn bảo hiểm có thể khác hiệu lực bảo hiểm. Nếu hàng hóa được kí kết theo HDBH bao, thời hạn bảo hiểm khác hiệu lực bảo hiểm. Thời hạn bảo hiểm của hợp đồng bao là một khoảng thời gian nhất định được chỉ ra trong hợp đồng bảo hiểm. Thời hạn bảo hiểm của HDBH bao thường là 1 năm và hiệu lực bảo hiểm được tính riêng cho từng chuyến hàng. Với HDBH chuyến, thời hạn bảo hiểm là kể từ lúc bắt đầu một chuyến hành trình cho tới khi kết thúc chuyến hành trình đó.

Theo qui tắc bảo hiểm của Hiệp hội bảo hiểm London năm 1982, thời hạn bảo hiểm được qui định cụ thể trong các điều khoản vận chuyển, điều khoản kết thúc hợp đồng vận chuyển, điều khoản thay đổi hành trình.

1.4 Hợp đồng bảo hiểm

1.4.1 Khái niệm

HDBH hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển là một văn bản, trong đó công ty bảo hiểm cam kết sẽ bồi thường cho người tham gia bảo hiểm các tổn thất của hàng hóa theo các điều kiện bảo hiểm đã kí kết, còn người tham gia bảo hiểm cam kết trả phí bảo hiểm.

HDBH coi như đã được kí kết khi người bảo hiểm chấp nhận bảo hiểm bằng văn bản. Trừ khi có thỏa thuận khác, người được bảo hiểm phải thanh toán phí bảo hiểm ngay khi nhận Đơn bảo hiểm. Người bảo hiểm chỉ bồi thường khi đã nhận được phí bảo hiểm trước khi tổn thất xảy ra (trừ khi có thỏa thuận khác).

1.4.2 Các loại hợp đồng bảo hiểm

Có hai loại hợp đồng là HĐBH chuyển và HĐBH bao.

1.4.2.1 HĐBH chuyển

Là hợp đồng bảo hiểm cho một chuyến hàng chuyên trở từ địa điểm này đến địa điểm khác ghi trong hợp đồng. Công ty bảo hiểm chỉ chịu trách nhiệm về hàng hóa trong phạm vi một chuyến. HĐBH chuyển được thể hiện bằng Đơn bảo hiểm hay Giấy chứng nhận bảo hiểm do Công ty bảo hiểm cấp. Đơn bảo hiểm và Giấy chứng nhận bảo hiểm đều có giá trị pháp lí như nhau nhưng về hình thức và cách sử dụng có khác nhau

Nội dung của đơn bảo hiểm được ghi ở cả hai mặt: mặt trước thường ghi các chi tiết về hàng, tàu, hành trình. Mặt sau thường ghi các điều lệ hay qui tắc của Công ty bảo hiểm. Còn giấy chứng nhận bảo hiểm chỉ có một mặt như đơn bảo hiểm. Nội dung của một HĐBH chủ yếu bao gồm:

- Ngày cấp đơn bảo hiểm, nơi kí kết hợp đồng bảo hiểm
- Tên và địa chỉ của người mua bảo hiểm
- Tên hàng được bảo hiểm, số lượng và trọng lượng của hàng
- Số hợp đồng XNK hoặc số thư tín dụng, Số vận tải đơn
- Qui cách đóng gói, loại bao bì và kí mã hiệu của hàng
- Tên tàu hoặc phương tiện vận chuyển hàng
- Cách xếp hàng trên tàu
- Cảng khởi hành, cảng chuyển tải và cảng cuối,
- Ngày tàu khởi hành
- Giá trị bảo hiểm, số tiền bảo hiểm, điều kiện bảo hiểm
- Tỷ lệ phí bảo hiểm và phí bảo hiểm
- Nơi và cơ quan giám định tổn thất
- Nơi và cơ quan giải quyết bồi thường
- Ngày tháng năm giao kết hợp đồng
- Phương thức và địa điểm trả tiền bồi thường, do người được bảo hiểm chọn.

1.4.2.2 HDBH bao

Hợp đồng bảo hiểm bao là hợp đồng bảo hiểm cho một khối lượng hàng được vận chuyển trong nhiều chuyến kế tiếp nhau trong một thời gian nhất định (thường là một năm) hoặc nhận bảo hiểm cho một lượng hàng vận chuyển nhất định (không kể đến thời gian). Trong HDBH bao, hai bên chỉ thỏa thuận những vấn đề chung nhất như tên hàng được bảo hiểm, loại tàu chở hàng, cách tính GTBH, STBH tối đa cho mỗi chuyến hàng và điều kiện bảo hiểm, tỷ lệ phí bảo hiểm và những điểm liên quan khác đã được thỏa thuận giữa các bên. Tuy nhiên, trong HDBH bao luôn có ba điều kiện cơ bản sau:

- Điều kiện xếp hạng tàu được thuê chuyên trở hàng hóa sẽ được bảo hiểm: tàu phải có cấp hạng cao và nếu do 10 hãng đăng kiểm nổi tiếng trên thế giới cấp mới được chấp nhận một cách tuyệt đối. Tàu phải có khả năng đi biển bình thường và tuổi tàu dưới 15 năm.

- Điều kiện về giá trị bảo hiểm: người được bảo hiểm phải kê khai giá trị theo từng chuyến về số kiện, giá CIF hoặc giá FOB, số hợp đồng mua bán, số thư tín dụng (L/C), số vận đơn (B/L)...

- Điều kiện về quan hệ trên tinh thần thiện chí: Nghĩa là đã mua bảo hiểm bao của người bảo hiểm nào thì trong thời gian đó người được bảo hiểm không được phép mua bảo hiểm hàng hóa của người bảo hiểm khác.

Trong thời gian có hiệu lực của hợp đồng bao, mỗi lần vận chuyển hàng hóa, người tham gia bảo hiểm phải gửi giấy báo vận chuyển cho người bảo hiểm. Nếu có thay đổi đặc biệt về số lượng, giá trị hàng... phải tiến hành ký kết hợp đồng bảo hiểm khác.

Sau khi cấp đơn bảo hiểm, nếu người được bảo hiểm thấy cần bổ sung, sửa đổi một số điều và công ty bảo hiểm đồng ý thì công ty bảo hiểm sẽ cấp giấy bảo hiểm bổ sung. Giấy này có giá trị như một đơn bảo hiểm, là một bộ phận được kèm theo và không thể tách rời của đơn bảo hiểm ban đầu.

1.5 Qui trình kinh doanh bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển.

Nội dung của các nghiệp vụ bảo hiểm nói chung và nghiệp vụ bảo hiểm hàng hóa nói riêng đều bao gồm các khâu: khai thác, giám định và bồi thường tổn thất. Các khâu này có quan hệ tác động qua lại lẫn nhau và đều có ý nghĩa quan trọng đến hiệu quả của nghiệp vụ bảo hiểm hàng hóa.

1.5.1 Qui trình khai thác

Khai thác bảo hiểm là khâu đầu tiên khi triển khai các nghiệp vụ bảo hiểm. Khâu khai thác có ý nghĩa rất lớn, thậm chí quyết định sự thành bại của mỗi công ty bảo hiểm cũng như mỗi nghiệp vụ bảo hiểm bởi vì hoạt động kinh doanh bảo hiểm phải đảm bảo nguyên tắc lấy số đông bù số ít nên thực hiện tốt khâu khai thác cũng có nghĩa thực hiện tốt nguyên tắc này.

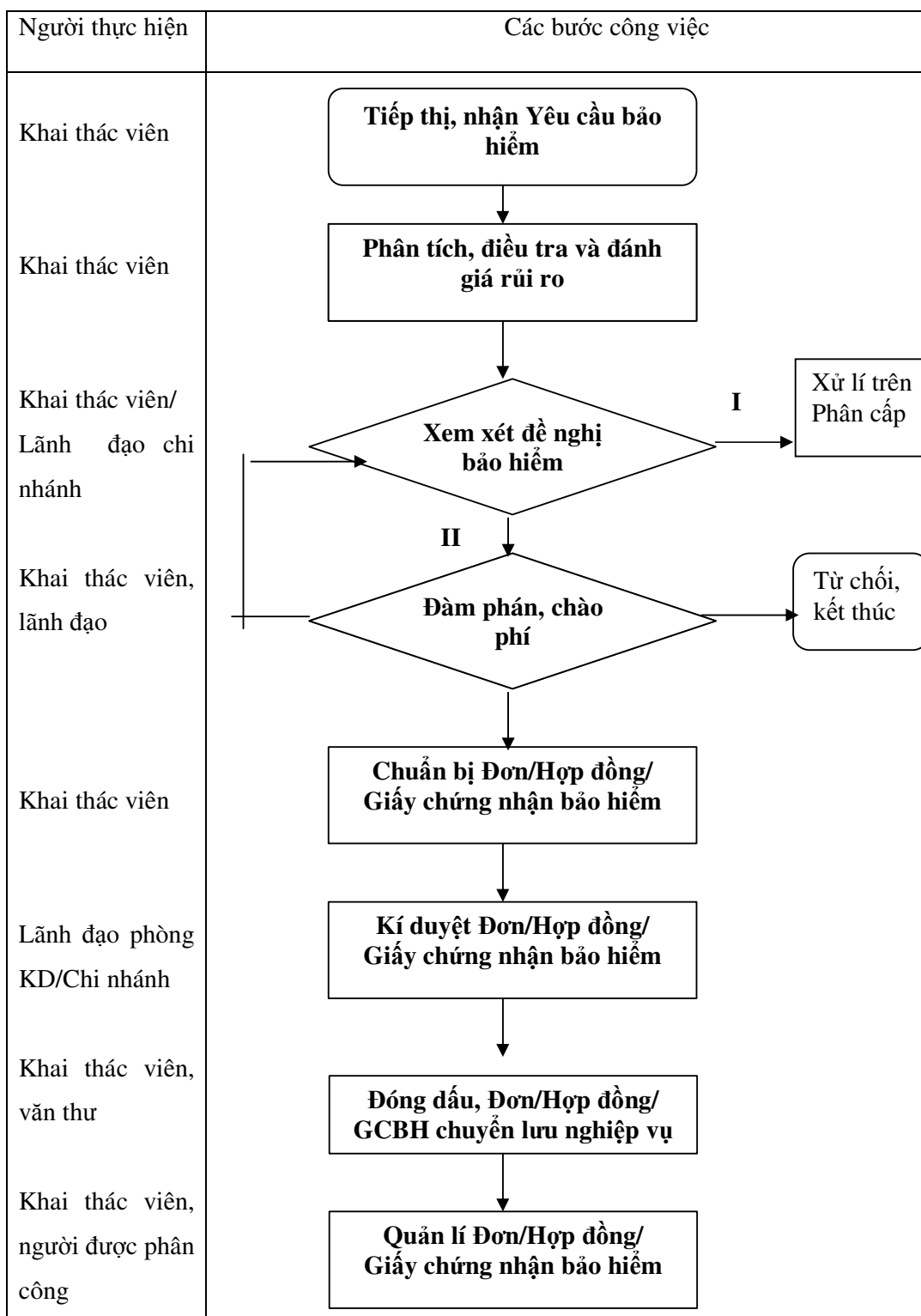
Hoạt động khai thác bảo hiểm hàng hóa được triển khai theo quy trình sau:

Sơ đồ 1.1: Dịch vụ trong phân cấp – Phòng khai thác/chi nhánh kí đơn.

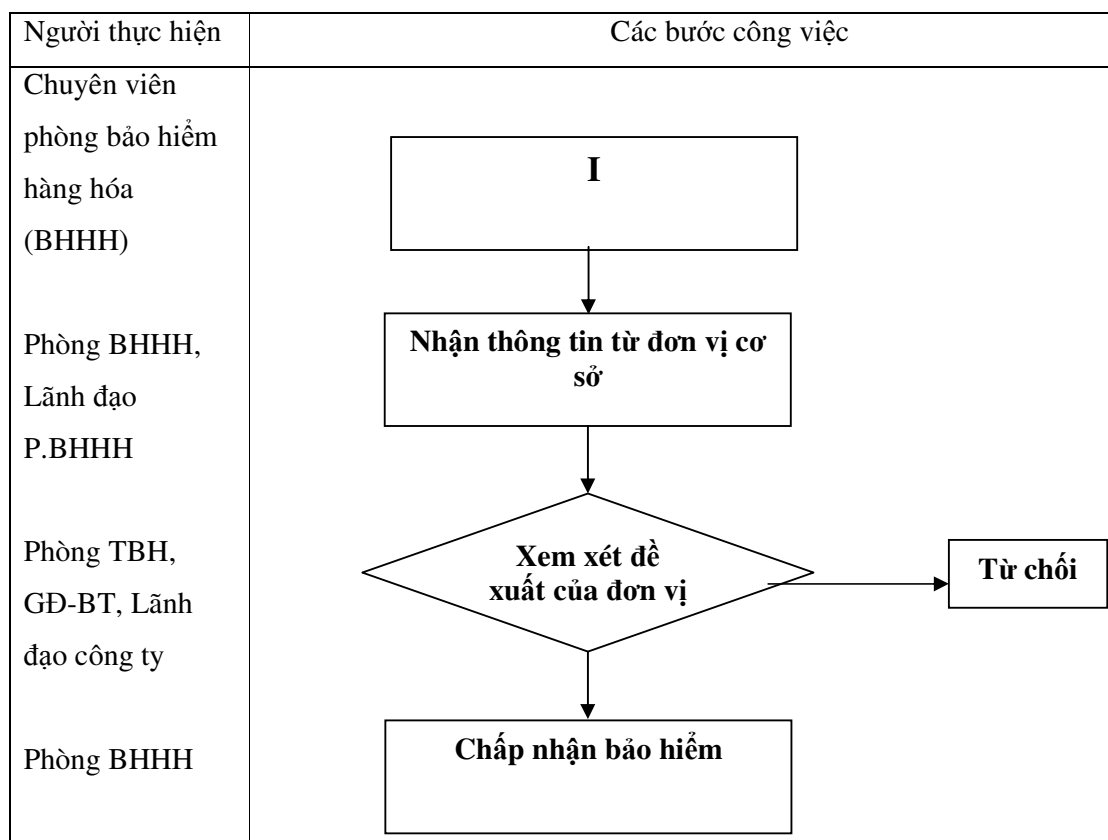
Sơ đồ 1.2: Dịch vụ trên phân cấp – Ban tổng giám đốc kí đơn.

Dịch vụ trong phân cấp tức là phòng khai thác/chi nhánh được tự làm việc với các dịch vụ trong hạn mức về trách nhiệm hay số tiền bảo hiểm/lô hàng được ủy quyền theo quy trình của công ty, còn nếu vượt quá hạn mức tối đa được ủy quyền thì gọi là dịch vụ trên phân cấp. Ví dụ, tại PJICO trong công tác khai thác, công ty đã phân cấp khai thác theo ba cấp là: Hạn mức trách nhiệm/STBH/lô hàng tối đa được ủy quyền với phòng khai thác/chi nhánh là 500000USD, với Phòng BHHH là 7000000 USD, còn nếu lớn hơn sẽ phải trình lãnh đạo công ty.

Sơ đồ 1: Dịch vụ trong phân cấp



Sơ đồ 2: Dịch vụ trên phân cấp – Ban tổng giám đốc kí đơn



Mô tả một số quy trình khai thác bảo hiểm hàng hóa:

a/ Tiếp thị, nhận thông tin từ khách hàng

Khai thác viên có nhiệm vụ thường xuyên tiếp xúc với khách hàng, gửi hoặc trao đổi các thông tin về sản phẩm của công ty nhằm giới thiệu các nghiệp vụ bảo hiểm và đáp ứng các nhu cầu của khách hàng. Khai thác viên tìm hiểu thêm các thông tin về nguồn vốn, khả năng tài chính, khả năng tham gia bảo hiểm của khách hàng... Và có trách nhiệm hướng dẫn khách hàng khai thác chi tiết các thông tin cần thiết.

Khai thác viên có trách nhiệm cung cấp Giấy yêu cầu bảo hiểm và các tài liệu khác theo yêu cầu của khách hàng.

b/ Phân tích, điều tra đánh giá rủi ro

Khai thác viên hoặc giám định viên đánh giá rủi ro trên cơ sở tiếp xúc trực tiếp với đối tượng bảo hiểm và các thông tin được cung cấp, tư vấn kịp thời về

quản lí rủi ro cho khách hàng. Những trường hợp đặc biệt (yêu cầu kĩ thuật chuyên môn cao, khả năng rủi ro cao, giá trị bảo hiểm lớn) cần có giám định viên đánh giá rủi ro của cơ quan chuyên môn khác hoặc tổ chức giám định nước ngoài.

c/ Xem xét đề nghị bảo hiểm

Trên cơ sở Giấy yêu cầu bảo hiểm và việc phân tích các thông tin liên quan, khai thác viên hoặc lãnh đạo đơn vị đánh giá qui mô và mức độ phức tạp của dịch vụ, đối chiếu với qui định về phân cấp khai thác để xác định việc phải làm tiếp theo.

Trường hợp thuộc phân cấp cho đơn vị: trên cơ sở các thông tin khách hàng cung cấp, hồ sơ số liệu về khách hàng cùng với chính sách khách hàng của công ty, khai thác viên xác định tỉ lệ phí bảo hiểm phù hợp và làm bản chào phí. Trong trường hợp phải tham khảo phí bảo hiểm của thị trường tái bảo hiểm (khi đối tượng được yêu cầu bảo hiểm có rủi ro cao, khách hàng đòi mua nhiều điều kiện bảo hiểm mở rộng hoặc là mặt hàng ít khi được bảo hiểm tại công ty..), khai thác viên chỉ chào phí cho khách hàng khi đã nhận được thông báo phí của thị trường tái bảo hiểm. Trường hợp các yêu cầu trên không được thỏa mãn, KTV có thể từ chối nhận bảo hiểm.

Trường hợp dịch vụ khai thác lớn, vượt quá phân cấp của đơn vị: Phòng BHHH nhận thông tin về các dịch vụ trên phân cấp từ đơn vị kèm theo đề xuất cụ thể của đơn vị (theo Tờ trình bảo hiểm hàng hóa trên phân cấp), sau đó cán bộ phòng BHHH xem xét đề xuất của đơn vị. Trường hợp vượt quá thẩm quyền, trưởng phòng BHHH lấy ý kiến của các bộ phận liên quan. Sau khi lãnh đạo công ty quyết định hoặc lãnh đạo phòng BHHH chấp nhận sẽ được tiến hành theo bước tiếp là đàm phán, chào phí.

d/ Đàm phán, chào phí

Khai thác viên sẽ gửi bản chào phí cho khách hàng. Trường hợp nếu khách hàng không chấp nhận, tùy thuộc từng trường hợp, Lãnh đạo phòng kinh

doanh/chi nhánh hoặc lãnh đạo công ty sẽ có cuộc gặp gỡ với khách hàng để trao đổi và tính toán lại phương án chào phí.

e/ Chuẩn bị hợp đồng bảo hiểm

Sau khi nhận được báo đồng ý tham gia bảo hiểm của khách hàng, khai thác viên chuẩn bị Hợp đồng bảo hiểm. Các bước: lấy số hợp đồng, kiểm tra các thông tin, chứng từ liên quan, giấy yêu cầu bảo hiểm, phê duyệt của lãnh đạo công ty (nếu có) và tiến hành cấp Hợp đồng bảo hiểm theo mẫu.

f/ Kí duyệt hợp đồng bảo hiểm

Trình lãnh đạo phòng kinh doanh chi nhánh kí Hợp đồng bảo hiểm. Đối với các trường hợp dịch vụ trên phân cấp đơn vị, Phòng bảo hiểm hàng hóa sẽ kí trong phân cấp của mình, nếu quá phân cấp Ban giám đốc công ty kí đơn.

g/ Đóng dấu, chuyển Hợp đồng bảo hiểm, lưu hồ sơ

Hợp đồng bảo hiểm được văn thư đóng dấu chuyển cho khách hàng. Lưu tại phòng kinh doanh/chi nhánh 01 bản gốc. Hồ sơ khai thác được lưu trữ tại phòng nghiệp vụ 5 năm và lưu tại phòng khai thác/chi nhánh gốc cấp đơn.

Các tài liệu trong một bộ hồ sơ khai thác bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển nói chung gồm:

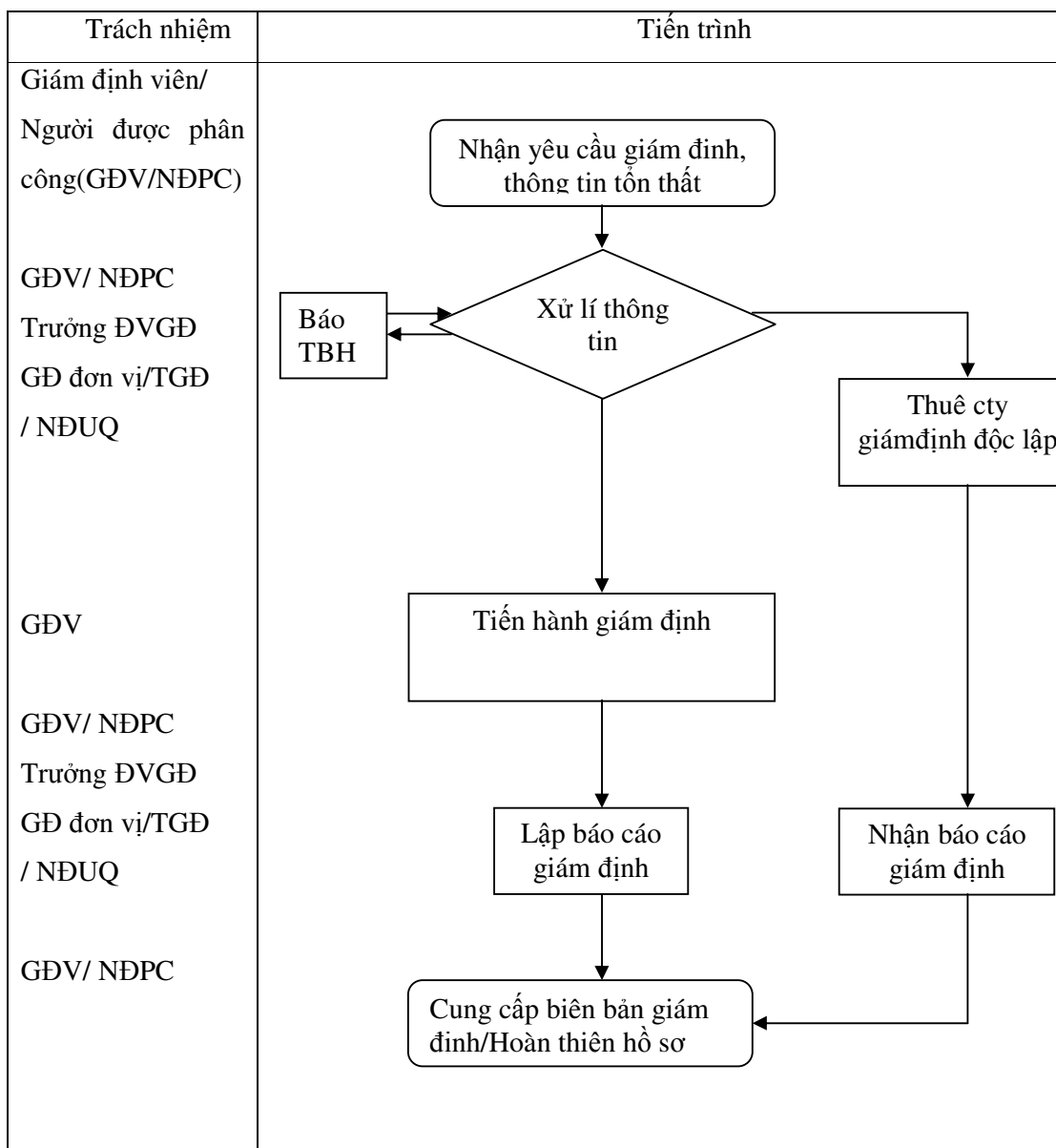
- Giấy yêu cầu bảo hiểm, tờ trình trên phân cấp (nếu có)
- Bản chào phí bảo hiểm, Đơn bảo hiểm, Hợp đồng bảo hiểm
- Thông báo thu phí bảo hiểm, sửa đổi bổ sung (nếu có)
- Các tài liệu liên quan khác (như thông báo của TBH nếu có...)

1.5.2 Quy trình giám định hàng hóa tổn thất.

Công tác giám định hàng hóa XNK tổn thất nhằm xác định chính xác mức độ và nguyên nhân hư hỏng, mất mát hàng hóa làm cơ sở cho việc xét duyệt bồi thường bảo hiểm. Giám định viên có nghĩa vụ phản ánh được cụ thể tình hình tổn thất của hàng hóa bảo hiểm đồng thời đưa ra những ý kiến về việc cứu chữa, xử lí hàng hỏng, đề phòng giảm nhẹ tổn thất, yêu cầu về bao bì hàng hóa và khiếu nại người thứ ba có trách nhiệm với hàng hóa tổn thất. Sau khi giám

định, người được cử giám định sẽ lập biên bản giám định, đây là chứng từ rất quan trọng để đòi bồi thường. Khi xảy ra tổn thất cho hàng hóa, người được bảo hiểm cần thông báo ngay cho công ty bảo hiểm (không muộn hơn 60 ngày kể từ ngày dỡ hàng khỏi tàu).

Sơ đồ 1.3: Quy trình giám định:



Mô tả một số bước trong quy trình giám định:

a/ Nhận yêu cầu giám định

Khi nhận được yêu cầu giám định (GD) tổn thất, đơn vị khai thác (ĐVKT) cần gửi ngay cho đơn vị giám định (ĐVGĐ) giấy yêu cầu giám định theo biểu mẫu Giấy đề nghị thu xếp giám định tổn thất hàng hóa qui định. Trường hợp tổn thất lớn và phức tạp (STBT ước tính trên phân cấp và hoặc trên mức báo TBH), ĐVGĐ cần báo cáo Giám đốc đơn vị, Trưởng phòng GĐBT và đề xuất hướng xử lý để phối hợp giải quyết, thực hiện theo Hướng dẫn thông báo TBH.

b/ Xử lý thông tin

Căn cứ vào thông tin khách hàng cung cấp, giám định viên hướng dẫn cho khách hàng những xử lý ban đầu theo những quy định trong quy tắc điều khoản hoặc hợp đồng bảo hiểm hàng hóa được bảo hiểm.

Báo cáo lãnh đạo phòng/chi nhánh và/hoặc lãnh đạo công ty trong trường hợp có tổn thất lớn. Thông báo cho các bên có liên quan tới việc xử lý tổn thất.

Kiểm tra các giấy tờ, tài liệu có liên quan tới tổn thất, tai nạn: B/L, HĐBH, chứng từ giao nhận, ghi nhận tình trạng tổn thất ban đầu, kiểm tra thời hiệu và điều kiện tham gia bảo hiểm. Hướng dẫn khách hàng chuẩn bị những giấy tờ pháp lý nhằm bảo lưu quyền khiếu nại của các bên liên quan. Chuẩn bị hiện trường về thời gian và địa điểm, các bên cùng phối hợp tham gia giám định. Thông báo cho phòng TBH để làm thông báo sơ bộ cho các nhà nhận tái bảo hiểm về sự cố/ tai nạn xảy ra.

Căn cứ vào đánh giá ban đầu về mức độ tổn thất, cán bộ theo dõi Hợp đồng/Giám định viên trình lãnh đạo về việc thuê giám định đến giám định nếu tổn thất lớn hoặc đòi hỏi kĩ thuật cao. Trong trường hợp đặc biệt, theo yêu cầu có thể mời giám định viên của cơ quan chuyên môn hoặc tổ chức giám định nước ngoài thực hiện giám định.

c/ Tiến hành giám định

+ Công tác chuẩn bị: trên cơ sở các thông tin do khách hàng cung cấp kết hợp với báo cáo sơ bộ của các bên liên quan, GDV phải tự chuẩn bị đầy đủ những vấn đề liên quan đến tổn thất:

- Kiến thức về tổn thất hoặc rủi ro, tai nạn liên quan đến sự kiện bảo hiểm.
- Những dụng cụ hoặc thiết bị cần thiết phải mang theo để phục vụ GD.

+ Nội dung giám định: GDV có trách nhiệm:

- Kiểm tra và đối chiếu về mặt giấy tờ bảo hiểm liên quan với đối tượng được bảo hiểm để xác định đúng đối tượng đang giám định và đối tượng được ghi trên giấy tờ là trùng hợp.
- Ghi nhận chính xác, trung thực thời gian, địa điểm, diễn biến, tình trạng, mức độ thiệt hại và nguyên nhân gây nên tổn thất.
- Xác định tình trạng tổn thất, mức độ tổn thất
- Xác định nguyên nhân gây ra tổn thất
- Lập biên bản giám định hiện trường
- Thỏa thuận và theo dõi khắc phục hậu quả.

+ Cấp báo cáo giám định và thu phí giám định: ĐVGD cấp báo cáo giám định cho người yêu cầu theo số lượng đã ghi rõ trên giấy yêu cầu giám định. Về phí giám định, nếu công ty yêu cầu thì báo nợ cho đơn vị yêu cầu theo qui định; nếu khách hàng yêu cầu thì ĐVKT có trách nhiệm thu đòi phí giám định.

c/ Hồ sơ

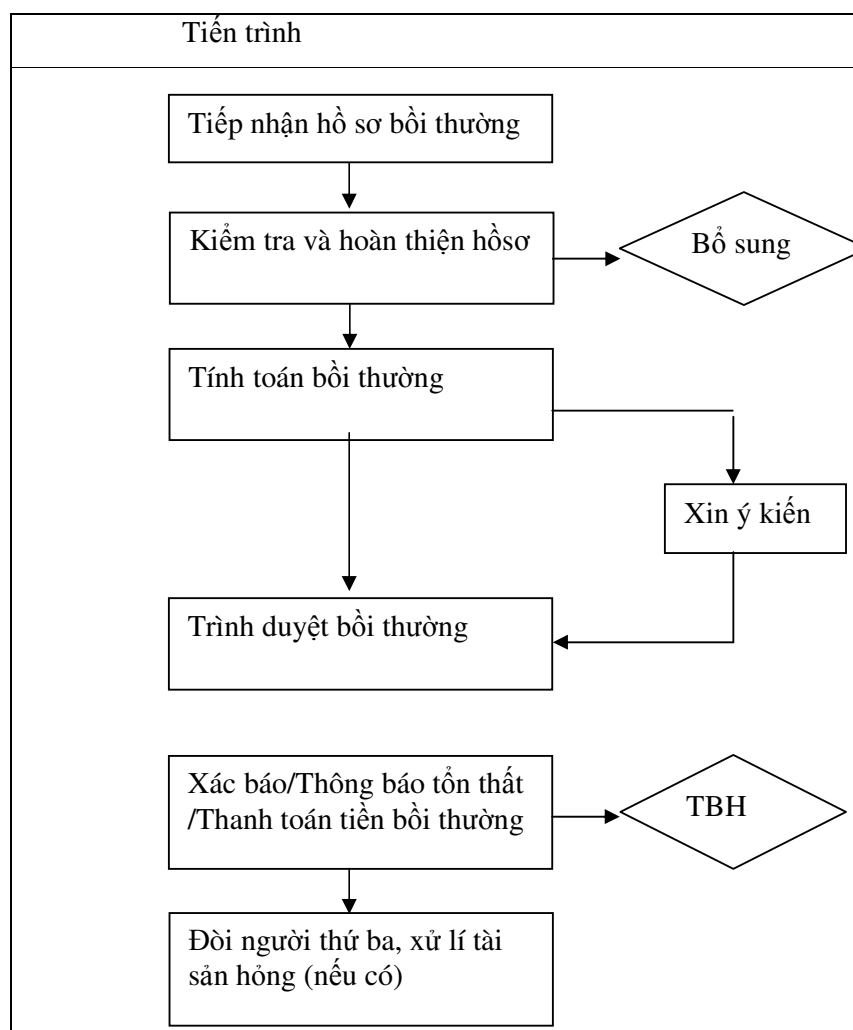
Hồ sơ giám định bao gồm:

- Giấy yêu cầu giám định
- Các chứng từ liên quan đến lô hàng: vận đơn, hóa đơn thương mại...
- Thông báo tổn thất và công văn trao đổi giữa các bên liên quan.
- Báo cáo giám định
- Hóa đơn thu phí giám định (bản sao) hoặc thông báo nợ.

Hồ sơ giám định do ĐVGD chủ trì kết hợp với các phòng liên quan lưu trữ trong vòng 10 năm.

1.5.3 Quy trình bồi thường

Sơ đồ 1.4: Quy trình bồi thường



Một số nội dung của công tác bồi thường:

a/ Nguyên tắc bồi thường:

- STBH là giới hạn tối đa của STBT. Tuy nhiên các khoản tiền sau (ngoài số tiền tổn thất) cũng được bồi thường như các chi phí đã chi ra để cứu vớt hàng, chi phí cứu nạn, phí giám định, tiền đóng góp TTC dù STBT vượt quá STBH.

- Bồi thường bằng tiền không bồi thường bằng hiện vật. Thông thường nộp phí bảo hiểm bằng loại tiền tệ nào thì bồi thường sẽ bằng loại tiền tệ đó.

- Khi trả tiền bồi thường, người bảo hiểm sẽ khấu trừ các khoản tiền mà người được bảo hiểm đã đòi được ở người thứ ba.

b/ Tính toán bồi thường:

Sau khi xác định tổn thất thuộc phạm vi trách nhiệm bồi thường bảo hiểm, bồi thường viên sẽ dựa trên cơ sở tổn thất hoặc ước tính, so sánh STBH và GTBH để xác định đúng STBT.

Nguyên tắc bồi thường TTC

- Người bảo hiểm bồi thường cho người được bảo hiểm phần đóng góp vào TTC dù hàng được bảo hiểm theo điều kiện nào. Nếu STBH thấp hơn giá trị phải đóng góp TTC, người bảo hiểm chỉ BT theo tỉ lệ giữa STBH và giá trị phải đóng góp TTC.

- Không bồi thường trực tiếp cho người được bảo hiểm mà thanh toán cho người tính toán TTC do hãng tàu chỉ định.

- STBT này được cộng thêm hay khấu trừ phần chênh lệch giữa số tiền đã đóng góp và số tiền phải đóng góp TTC.

Nguyên tắc bồi thường TTR

- Đối với TTTB thực tế: Bồi thường toàn bộ STBH.

- Đối với TTTB ước tính: Bồi thường toàn bộ STBH nếu người được bảo hiểm từ bỏ hàng. Trường hợp người được bảo hiểm không từ bỏ hàng hoặc xin từ bỏ nhưng người bảo hiểm không chấp nhận, sẽ bồi thường theo mức độ tổn thất thực tế.

- Với TTBP: Bồi thường số kiện, số bao hàng bị thiếu, mất hay giá trị trọng lượng số hàng rời bị thiếu, mất hoặc bồi thường theo mức giảm giá trị thương mại của phần hàng bị tổn thất.

- Ngoài tổn thất hàng do những rủi ro được bảo hiểm gây ra, có một số loại chi phí hợp lí sau cũng được bồi thường: chi phí đề phòng hạn chế tổn thất, chi phí tổn thất riêng, chi phí cứu nạn, chi phí gửi tiếp hàng và các chi phí khác. Ngoài ra, nếu trong HĐBH có ấn định mức miễn thường của công ty bảo

hiểm thì khi tổn thất xảy ra, khi xác định mức bồi thường phải tính đến mức miễn thường này.

c/ Trình duyệt

Bồi thường viên làm tờ trình bồi thường trong đó phân tích nguyên nhân tổn thất, phạm vi trách nhiệm của người bảo hiểm và số tiền bồi thường, nêu rõ lí do chấp nhận bồi thường hoặc từ chối, lí do tăng giảm số tiền bồi thường so với khách hàng đã đòi, đòi người thứ ba... Trường đơn vị bồi thường xem xét, kí tờ trình và trình giám đốc đơn vị/lãnh đạo công ty (với các dịch vụ trên phân cấp bồi thường của đơn vị).

d/ Thanh toán bồi thường

Gửi bản thanh toán bồi thường cho khách hàng đính kèm tờ biên nhận hoặc thế quyền đòi bồi thường để khách hàng kí, đóng dấu phục vụ cho công tác đòi người thứ ba.

Gửi phòng kế toán một bản để làm thủ tục chuyển tiền. Thông báo với phòng Tái bảo hiểm với trường hợp tổn thất thuộc trách nhiệm bồi thường có liên quan đến việc đòi các nhà nhận tái bảo hiểm. Gửi thông báo bồi thường tới các công ty đồng bảo hiểm nếu công ty là nhà bảo hiểm chính.

e/ Hồ sơ bồi thường:

Hồ sơ bồi thường bao gồm các chứng từ chính như sau:

- Thư khiếu nại đòi bồi thường của người được bảo hiểm
- Bản chính của HĐBH/ Đơn bảo hiểm và giấy sửa đổi bổ sung (nếu có)
- Bản chính của Vận tải đơn và/ hoặc Hợp đồng chuyên chở
- Thư dự kháng/ thông báo tổn thất, Biên bản giám định
- Giấy biên nhận của người chuyên chở khi giao hàng và phiếu ghi trọng lượng tại nơi nhận hàng cuối cùng.
- Các chứng từ giao nhận hàng của cảng hoặc của cơ quan chức năng
- Công văn, thư từ trao đổi của Người được bảo hiểm với Người chuyên chở và các bên khác về trách nhiệm của họ đối với tổn thất.

- Hóa đơn/ biên lai và các chi phí khác

Trường hợp các chứng từ trong hồ sơ khiếu nại chưa đủ sức thuyết phục để chứng minh tổn thất thì có thể yêu cầu khách hàng cung cấp thêm một số chứng từ khác như: Hợp đồng mua bán, thư tín dụng, lược khai, nhật ký hàng hải, phiếu kiểm đếm, giấy chứng nhận đăng kiểm, các biên lai của cơ quan có liên quan..Hồ sơ bồi thường phải được lưu trữ trong 10 năm.

1.6 Các chỉ tiêu đánh giá kết quả và hiệu quả kinh doanh nghiệp vụ bảo hiểm.

1.6.1 Nhóm chỉ tiêu phản ánh kết quả kinh doanh

Kết quả kinh doanh là một số tuyệt đối, phản ánh cụ thể kết quả đạt được khi thực hiện một công việc nào đó. Kết quả kinh doanh của một nghiệp vụ bảo hiểm được thể hiện ở hai chỉ tiêu chủ yếu: doanh thu và lợi nhuận.

Nghiên cứu doanh thu qua nhiều chỉ tiêu như: doanh thu kế hoạch và doanh thu thực hiện, doanh thu từng chi nhánh, doanh thu theo khu vực ...

Có 2 chỉ tiêu lợi nhuận:

Lợi nhuận trước thuế = Tổng doanh thu – Tổng chi phí

Lợi nhuận sau thuế = Lợi nhuận trước thuế - Thuế thu nhập doanh nghiệp.

1.6.2 Nhóm chỉ tiêu phản ánh hiệu quả kinh doanh

Hiệu quả kinh doanh là một số tương đối, được xác định bằng tỉ số giữa kết quả đạt được và chi phí đã bỏ ra để tạo ra kết quả đó hoặc ngược lại.

Hiệu quả kinh doanh là chỉ tiêu quan trọng, là thước đo sự phát triển của bản thân nghiệp vụ và phản ánh trình độ sử dụng chi phí trong việc tạo ra những kết quả kinh doanh nhất định nhằm đạt được các mục tiêu đề ra. Những chỉ tiêu bề nổi như tốc độ tăng doanh thu, tăng lợi nhuận chỉ nói lên động thái của kết quả kinh doanh chứ chưa đề cập đến chi phí kinh doanh. Nếu chi phí tăng nhanh và sử dụng lãng phí, về lâu dài tốc độ tăng đó sẽ không có ý nghĩa và hoàn toàn không có hiệu quả.

Có nhiều chỉ tiêu phản ánh kết quả kinh doanh một nghiệp vụ bảo hiểm. Mỗi chỉ tiêu biểu thị một mặt, một yếu tố hay một loại chi phí nào đó trong quá trình sử dụng. Tuy nhiên ở đây chỉ đề cập đến một số chỉ tiêu cơ bản sau:

- Hiệu quả theo doanh thu = $\text{Doanh thu nghiệp vụ} / \text{Chi phí nghiệp vụ}$

Chỉ tiêu này phản ánh cứ 1 đồng chi phí doanh nghiệp bỏ ra trong kì thì tạo ra bao nhiêu đồng doanh thu.

- Hiệu quả theo lợi nhuận = $\text{Lợi nhuận trước thuế} / \text{Chi phí nghiệp vụ}$

Chỉ tiêu này phản ánh cứ một đồng chi phí doanh nghiệp bỏ ra trong kì thì tạo ra bao nhiêu đồng lợi nhuận trước thuế.

- Hiệu quả sử dụng tài sản = $\text{Lợi nhuận trước thuế} / \text{Tổng giá trị tài sản}$

Chỉ tiêu này dùng để đo lường khả năng sinh lời của một đồng vốn đầu tư vào doanh nghiệp.

- Hiệu quả sử dụng vốn chủ sở hữu

= $\text{Lợi nhuận sau thuế} / \text{Nguồn vốn chủ sở hữu}$.

Các chỉ số này càng lớn càng tốt, chứng tỏ hiệu quả kinh doanh nghiệp vụ của doanh nghiệp rất cao.

CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG KINH DOANH CỦA NGHIỆP VỤ BẢO HIỂM HÀNG HÓA XNK VẬN CHUYỂN BẰNG ĐƯỜNG BIỂN TẠI PJICO.

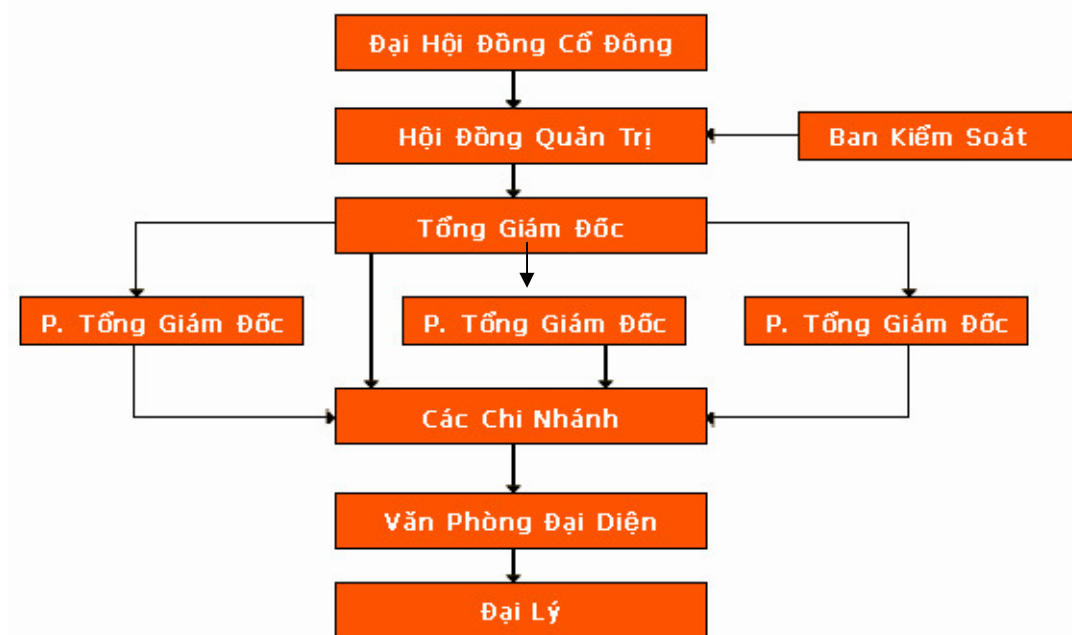
2.1 Vài nét về Công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex.

Công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex có tên giao dịch quốc tế là Petrolimex Joint Stock Insurance Company, tên thương mại là PJICO. Công ty có trụ sở chính tại 532 Đường Láng, quận Đống Đa, Hà Nội, website công ty là www.pjico.com.vn.

PJICO được thành lập ngày 15/6/1995, là doanh nghiệp cổ phần đầu tiên được thành lập trong lĩnh vực bảo hiểm phi nhân thọ do các cổ đông lớn là các tổng công ty lớn của Việt Nam sáng lập: Tổng công ty xăng dầu Việt Nam, Ngân hàng ngoại thương, Công ty tái bảo hiểm quốc gia, Tổng công ty Thép Việt Nam, Công ty điện tử Hà Nội, Công ty vật tư và thiết bị toàn bộ và các cổ đông khác, trong đó cổ đông sáng lập chi phối là Tổng công ty xăng dầu Việt Nam.

Công ty có vốn điều lệ ban đầu là 55 tỷ đồng. Ngày 15 tháng 4 năm 2004, PJICO nhận Giấy phép điều chỉnh số 06/GPĐC 12/KDBH của Bộ Tài Chính cho phép Công ty bổ sung vốn điều lệ lên 70 tỷ.đ. Ngày 26 tháng 04 năm 2007, PJICO nhận Giấy phép điều chỉnh số 06/GPĐC 19/KDBH của Bộ Tài chính cho phép Công ty bổ sung vốn điều lệ lên 140 tỷ đồng. Vừa qua uỷ ban chứng khoán Nhà nước đã cấp giấy chứng nhận đăng kí chào bán chứng khoán ra công chúng số 258/UBCK- cấp ngày 25/12/2007 cho công ty PJICO nhằm để công ty tăng vốn điều lệ lên 336 tỷ đồng. Thời gian đăng kí mua cổ phiếu từ 7/1 - 31/1/2008.

Cơ cấu tổ chức



Các lĩnh vực hoạt động

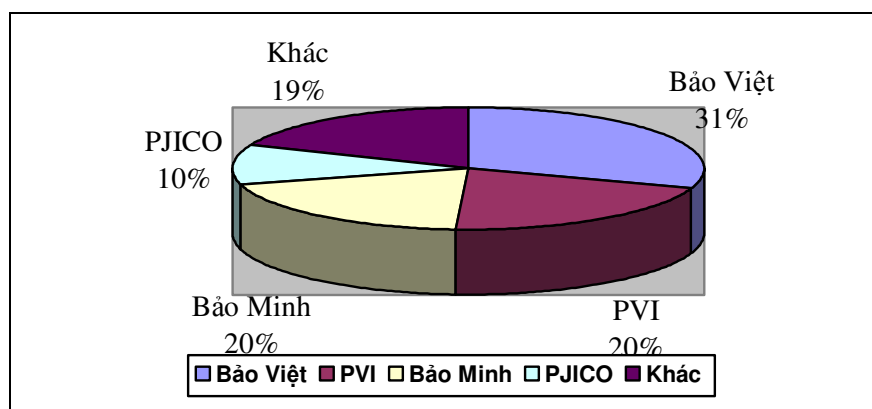
- Hoạt động kinh doanh bảo hiểm gốc: Công ty đang triển khai các nhóm nghiệp vụ là bảo hiểm xe cơ giới, bảo hiểm hàng hải, bảo hiểm tài sản-cháy, bảo hiểm kỹ thuật, bảo hiểm con người, bảo hiểm trách nhiệm, bảo hiểm khác với hơn 70 sản phẩm bảo hiểm các loại.
- Nhận và nhượng tái bảo hiểm liên quan đến các nghiệp vụ trên
- Hoạt động đầu tư tài chính
- Hoạt động khác: cung cấp các dịch vụ giám định, điều tra, tính toán phân bổ tổn thất, đại lý giám định, xét giải quyết bồi thường và đòi người thứ ba; cho thuê văn phòng, kinh doanh bất động sản

Vị thế của PJICO so với các DNBH khác trong ngành

Sau hơn 12 năm có mặt trên thị trường, công ty đã xây dựng cho mình thương hiệu PJICO uy tín, mở rộng mạng lưới kinh doanh khắp cả nước với số lượng nhân viên trên 1000 người, trên 2300 đại lý và 49 chi nhánh. Công

ty đứng thứ tư trên thị trường bảo hiểm phi nhân thọ, cung cấp hầu hết các sản phẩm bảo hiểm phi nhân thọ cho thị trường bảo hiểm Việt Nam. Hiện tại, các đối thủ cạnh tranh nặng kíp nhất trong ngành hiện nay với công ty là Bảo Việt, PVI, Bảo Minh và một số đơn vị khác. Lợi thế cạnh tranh của Công ty tập trung ở một số lĩnh vực bán lẻ như bảo hiểm ô tô, xe máy chiếm gần 50% tổng doanh số kinh doanh bảo hiểm hàng năm và một số lĩnh vực bảo hiểm khác như bảo hiểm con người, bảo hiểm hàng hải, bảo hiểm tài sản, bảo hiểm xây dựng lắp đặt. Với các lĩnh vực bán lẻ, thương hiệu và uy tín của PJICO ngày càng cao, sau khi điều chỉnh chiến lược kinh doanh, việc phục vụ khách hàng của PJICO ngày càng tốt hơn, hiệu quả kinh doanh ngày càng cao. PJICO đang ngày một khẳng định vị thế của mình trên thị trường bảo hiểm Việt Nam. Biểu đồ sau sẽ cho chúng ta thấy rõ:

Hình 2.1: Thị phần các doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ năm 2007



(Nguồn: Hiệp hội bảo hiểm)

Với những thành tích và uy tín đã đạt được, PJICO vinh dự được trao tặng: Giải thưởng Sao đỏ năm 2003 và Giải thưởng sao vàng đất Việt, thương hiệu mạnh năm 2004, thương hiệu nổi tiếng tại Việt nam năm 2006. Hiện tại công ty đã được Chính phủ đánh giá là một trong những công ty cổ phần thành đạt của Việt nam và có đủ điều kiện tiêu chuẩn tham gia niêm yết trên thị trường chứng khoán. Về phần mình Công ty cũng đang tích cực thực hiện các bước chuẩn bị để đăng kí niêm yết trên thị trường chứng khoán với mục tiêu

trở thành một công ty đại chúng có uy tín, quy mô và hiệu quả ngày càng tăng trên thị trường.

2.2 Khái quát chung về thị trường bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển tại Việt Nam thời gian qua.

2.2.1 Khái quát chung về tình hình kinh tế xã hội và hoạt động XNK

Năm 2007 là năm đầu tiên Việt Nam thực hiện các cam kết khi trở thành thành viên thứ 150 của tổ chức Thương mại quốc tế WTO. Nền kinh tế Việt Nam tiếp tục mở cửa và hội nhập quốc tế với mức độ sâu rộng hơn với nhiều cơ hội và thách thức cho sự nghiệp phát triển nền kinh tế xã hội nói chung và ngành bảo hiểm nói riêng.

Năm 2007, tốc độ tăng trưởng kinh tế đạt 8.5%, là tốc độ tăng trưởng cao nhất trong vòng 10 năm qua. Tổng GDP đạt 1.144.000 tỷ đồng, GDP bình quân đầu người đạt 13,4 triệu đồng (835 USD/người)- tốc độ tăng trưởng cao của nền kinh tế nhờ sự phát triển ngoạn mục của khu vực XNK, dịch vụ và một số lĩnh vực công nghiệp, nông nghiệp.

Đầu tư trực tiếp nước ngoài vào Việt Nam ra tăng nhanh chóng, đặc biệt sau khi ra nhập WTO. Chỉ riêng năm 2007 số vốn thu hút được là 20,3 tỷ USD đã chiếm 25% số vốn trong 20 năm qua. Môi trường đầu tư tài chính ngày càng phát triển, tạo thêm cơ hội đầu tư cho các doanh nghiệp bảo hiểm: Thị trường chứng khoán biến động nhiều, thị trường địa ốc phát triển mạnh, sự thành công của khối ngân hàng thương mại...

Tổng kim ngạch XK đạt 48 tỷ USD, tăng 20,5% so với năm 2006, vượt 3,1% kế hoạch năm. Một số ngành hàng có sự tăng trưởng xuất khẩu lớn như sản phẩm cơ khí (tăng 120%), cà phê (50%), dệt may (32%), tuy nhiên nhóm hàng chủ lực dầu thô lại giảm. Khu vực đầu tư nước ngoài tiếp tục dẫn đầu, chiếm 56,9% tổng kim ngạch xuất khẩu... Tổng kim ngạch xuất khẩu so với GDP đạt 67,9%, thuộc loại cao ở châu Á và thế giới. Tuy nhiên nhập siêu cả năm lên tới trên 10 tỷ USD, tăng 70% so với năm 2006, trong đó một số hàng NK lớn có mức tăng mạnh là ô tô nguyên chiếc, linh kiện ô tô, thép, phôi thép...

Các vấn đề về cơ sở hạ tầng chưa được cải thiện nhiều, được cảnh báo là lực cản của nền kinh tế tăng trưởng cao, những khiếm khuyết của hệ thống cơ sở hạ tầng gây ra nhiều vấn đề cho các công ty trong nước và nước ngoài.

Một vấn đề rất được chú ý trong năm qua, đó là lạm phát đạt mức kỉ lục trong 10 năm trở lại đây- chỉ số giá tiêu dùng cả năm lên tới 12,63%, vượt xa mức tăng trưởng 8,5%.

Sau hơn một năm ra nhập WTO, tình hình kinh tế xã hội của Việt Nam đã có nhiều thay đổi tích cực. Trong những năm tới, các chỉ tiêu kinh tế chủ yếu như: tốc độ tăng trưởng GDP, tăng trưởng kim ngạch xuất khẩu, đầu tư từ nước ngoài và từ các nguồn vốn phát triển trong nước...được dự báo đạt tốc độ tăng trưởng rất nhanh. Điều này tạo ra thuận lợi lớn cho ngành bảo hiểm phát triển, đặc biệt là bảo hiểm tài sản, kĩ thuật, hàng hóa.

2.2.2 Thị trường bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển tại Việt Nam.

Lịch sử bảo hiểm hàng hóa XNK của Việt Nam đã có từ lâu. Ngay từ khi thành lập, ngày 15/1/1965, Công ty bảo hiểm Việt Nam nay là Tổng công ty Bảo hiểm Việt Nam đã được giao nhiệm vụ bảo hiểm cho hàng hóa xuất nhập khẩu của nước ta với các nước xã hội chủ nghĩa. Bảo Việt đã độc quyền trên thị cả thị trường bảo hiểm đến cuối năm 1994. Sau khi nhà nước ban hành những quy định mới, mở cửa nền kinh tế, xóa bỏ chế độ độc quyền trong nhiều ngành kinh tế trong đó có ngành bảo hiểm, nhiều công ty bảo hiểm phi nhân thọ đã ra đời như Bảo Minh, PJICO, PVI, Bảo Long, Alizan...làm cho thị trường bảo hiểm ngày càng sôi động, hướng đến hội nhập quốc tế. Đến cuối năm 2007, thị trường bảo hiểm phi nhân thọ đã có sự góp mặt của 23 công ty từ nhiều thành phần kinh tế và nhiều công ty sắp được thành lập có kinh doanh bảo hiểm hàng hóa. Tuy nhiên cho đến nay, hoạt động bảo hiểm cho hàng hóa XNK do các công ty bảo hiểm Việt Nam tiến hành vẫn còn ở mức rất hạn chế, tốc độ tăng trưởng không cao. Tình hình thị trường cụ thể trong thời gian qua như sau:

Thực tế trong những năm gần đây, việc bảo hiểm cho một số mặt hàng đặc biệt như thức ăn chăn nuôi, nông sản, phân bón...cùng với việc hạ phí là mở rộng qua cân tại cầu cảng cho hàng xá đã góp phần làm cho tỉ lệ bồi thường tăng lên rất cao. Tuy nhiên đến năm 2007, tỉ lệ tổn thất của các mặt hàng xá đã giảm nhiều nên nhiều công ty như Bảo Việt, Bảo Minh, Bảo Long...đang quay trở lại thị trường bảo hiểm hàng xá.

Năm 2007, các DNBH trong Hiệp hội đã thống nhất sửa đổi Bản thỏa thuận hợp tác trong bảo hiểm hàng hóa nhằm tăng cường hợp tác giữa các doanh nghiệp, thực hiện mục tiêu tăng trưởng và hiệu quả, tránh cạnh tranh không lành mạnh.

Các nhà bảo hiểm Việt Nam lại thêm khó khăn đối mặt với việc thực hiện cam kết WTO: Các nhà bảo hiểm nước ngoài được bán bảo hiểm vào lĩnh vực vận tải quốc tế (kể cả hàng hóa xuất nhập khẩu).

Thị trường bảo hiểm hàng hóa vẫn chịu sự cạnh tranh gay gắt giữa các công ty bảo hiểm bằng cách hạ phí để được dịch vụ không cần tính đến hiệu quả kinh doanh, thậm chí có mặt hàng giảm phí 60- 70%. Thống kê năm 2007 cho thấy, với mặt hàng sắt thép, phí đã giảm tới 70%. Trước đây phí bảo hiểm của mặt hàng này trung bình vào khoảng 0,14% tổng giá trị lô hàng. Còn mặt hàng phân bón, phí đã giảm từ 0,6% xuống còn 0,3- 0,35%. Một sản phẩm rẻ hơn thông thường không thể có một chất lượng tốt, vì với mức phí bảo hiểm thấp, sản phẩm đó không thể tái bảo hiểm được.

Tỉ trọng mua bảo hiểm hàng hóa ở Việt Nam vẫn còn rất thấp. Tính đến cuối năm 2007, các nhà bảo hiểm Việt Nam mới chỉ bảo hiểm được 5% kim ngạch hàng xuất khẩu và 33% kim ngạch hàng nhập khẩu. Đây là con số nhỏ bé không phản ánh đúng tiềm năng XNK của nước ta.

Bảng 2.1: Kim ngạch hàng hóa XNK tham gia bảo hiểm trong nước giai đoạn 2003- 2007. Đơn vị (Tỷ USD)

Chỉ tiêu	Kim ngạch hàng hóa XNK		Kim ngạch hàng XNK tham gia BH trong nước		Tỉ trọng (%)	
	XK	NK	XK	NK	XK	NK
2003	20,2	25,2	0,972	6,37	4,81	25,3
2004	26,4	31,9	1,003	8,74	3,8	27,4
2005	32,4	36,9	1,62	10,51	5,0	28,5
2006	40,3	43,2	2,015	13,4	5,0	31,2
2007	48	58	2,448	19,14	5,1	33

(Nguồn: Hiệp hội bảo hiểm)

Nhìn chung, tỷ trọng kim ngạch hàng XK mua bảo hiểm trong nước trong suốt thời kì trên chưa có thay đổi đáng kể, vẫn chỉ chiếm khoảng 5% so với giá trị hàng xuất. Tình hình hàng NK có khả quan hơn, tỉ trọng kim ngạch hàng nhập mua bảo hiểm trong nước có tăng qua các năm và đạt con số cao hơn nhiều so với hàng xuất, chiếm từ 25,3% đến 33% so với tổng giá trị hàng nhập, đạt tốc độ tăng bình quân giai đoạn 5 năm qua là 30,6%/năm. Tỷ lệ mua bảo hiểm hàng hóa thấp ở các DNBH trong nước là do các nguyên nhân:

Thứ nhất: Hoạt động XNK của nước ta chủ yếu áp dụng phương thức xuất khẩu theo điều kiện giao hàng FOB và nhập khẩu theo điều kiện giao hàng CIF. Trong thực tế, nhiều doanh nghiệp nước ta nhập hàng theo phương thức trả chậm và hàng xuất khẩu của Việt nam chủ yếu là nguyên liệu thô hoặc hàng gia công, kém lợi thế cạnh tranh trên thị trường quốc tế...nên thường bị phía nước ngoài giành quyền mua bảo hiểm. Với các phương thức XNK trên đã hạn chế khả năng ký kết của các công ty bảo hiểm Việt Nam.

Hai là: Năng lực hoạt động của các doanh nghiệp bảo hiểm Việt Nam còn hạn chế, chưa mang tầm quốc tế. Thêm vào đó, trình độ cán bộ làm công tác bảo hiểm nói chung còn bất cập so với đòi hỏi của thị trường mà còn non yếu

so với mặt bằng thế giới. Theo đánh giá khách quan, các nhà XNK nước ngoài chưa thực sự yên tâm khi mua bảo hiểm của Việt Nam và điều này làm giảm sức thuyết phục khi các nhà đàm phán ngoại thương yêu cầu đối tác nước ngoài trao cho ta quyền mua bảo hiểm.

Ba là: Các nhà XNK Việt Nam đã quen với tập quán thương mại xuất khẩu theo điều kiện FOB, nhập khẩu theo điều kiện CIF. Việc thay đổi tập quán cũ này khó thực hiện trong một sớm một chiều. Tuy nhiên, ở một chừng mực nhất định với phương thức giao hàng như trên, phía Việt Nam sẽ tránh được nghĩa vụ thuê tàu và mua bảo hiểm, đôi khi công việc này khó thực hiện do phải đáp ứng đầy đủ yêu cầu của đối tác nước ngoài trong bối cảnh năng lực hoạt động của các công ty bảo hiểm và đội tàu biển Việt Nam còn hạn chế.

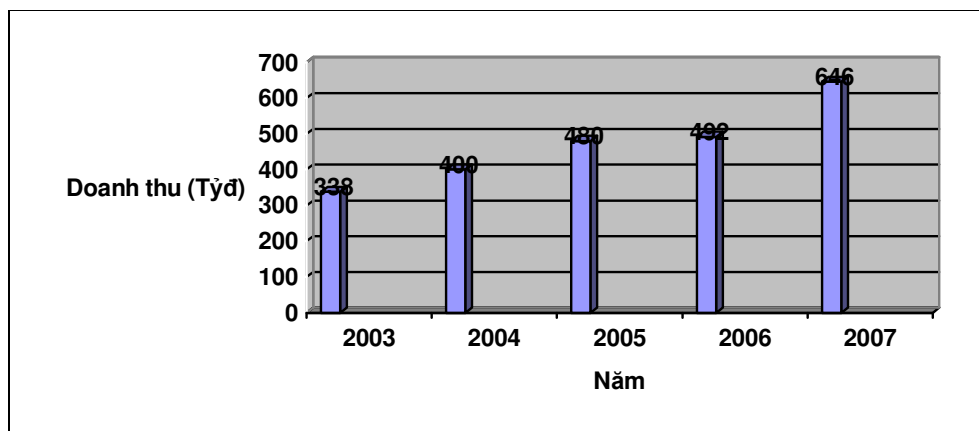
Thứ tư: Nhiều nhà XNK Việt Nam (nhất là các nhà XNK nhỏ) chưa quan tâm nhiều đến lợi ích của việc giành được quyền mua bảo hiểm và quyền về thuê tàu. Trong buôn bán quốc tế, việc lựa chọn người chuyên chở trong vận tải đường biển có ý nghĩa rất lớn. Trước hết, nó cho phép sử dụng tốt đội tàu trong nước và thúc đẩy các nghiệp vụ khác liên quan đến vận tải đường biển phát triển. Điều này sẽ góp phần tăng thu và giảm chi ngoại tệ cho đất nước. Với chủ hàng ngoại thương khi giành được quyền về thuê tàu sẽ giành được thế chủ động trong giao nhận hàng hóa ở cảng. Mặt khác, khách hàng nước ngoài khi giành được quyền về thuê tàu, đi kí hợp đồng thuê tàu thường hay chọn thuê tàu xấu, quy định các điều kiện chuyên chở không chặt chẽ nhằm giảm cước phí... Điều này rất bất lợi cho đối tác khi hành trình trên biển gặp rủi ro, tổn thất.

Đối với các công ty XNK nếu đơn bảo hiểm được ký kết với các công ty bảo hiểm Việt Nam, công ty XNK tránh được những phiền phức về thủ tục pháp lý, ngôn ngữ, địa lý... có thể sẽ gặp phải khi sự cố bảo hiểm xảy ra. Trong trường hợp công ty bảo hiểm Việt Nam không đủ năng lực bảo hiểm, phía Việt Nam vẫn có lợi do chúng ta có điều kiện lựa chọn công ty bảo hiểm

uy tín bảo hiểm cho hàng hóa của mình, đồng thời lựa chọn các điều khoản bảo hiểm phù hợp với tình hình tài chính cũng như hoạt động kinh doanh của công ty. Hơn nữa, tập quán thương mại quốc tế chỉ yêu cầu bên xuất khẩu mua bảo hiểm ở mức độ tối thiểu. Nhà nhập khẩu muốn an toàn hơn cho tài sản của mình phải ký các hợp đồng bổ sung. Như thế, suy cho cùng, công ty nhập khẩu Việt Nam vẫn phải mua bảo hiểm trong trường hợp nhập khẩu CIF. Công ty sẽ chủ động hơn nếu giành được quyền mua bảo hiểm khi nhập hàng theo giá FOB hoặc C&F.

Mặc dù, tỉ trọng hàng hóa XNK tham gia bảo hiểm trong nước chiếm tỉ lệ thấp kết hợp với tình hình hạ phí nhiều mặt hàng trên thị trường, tuy nhiên doanh thu phí bảo hiểm hàng hóa của toàn thị trường đạt tốc độ tăng trưởng tốt.

Hình 2.2: Doanh thu phí bảo hiểm hàng hóa XNK toàn thị trường giai đoạn 2003 đến 2007.



(Nguồn: Hiệp hội bảo hiểm)

Sơ đồ trên cho thấy, tốc độ tăng trưởng doanh thu phí toàn thị trường là khá cao, đạt tốc độ tăng trưởng bình quân là 17%/năm. Bảo hiểm hàng hóa cũng là một nghiệp vụ có doanh thu phí lớn trên thị trường. Năm 2007, doanh thu phí bảo hiểm phi nhân thọ toàn thị trường đạt 8.482 tỷđ, với doanh thu phí là 646 tỷđ thì bảo hiểm hàng hóa đã chiếm 7,6% so với cả thị trường phi nhân thọ. Còn về thị phần bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển giai đoạn qua như sau

**Bảng 2.2: Thị phần theo doanh thu phí bảo hiểm hàng hóa XNK
giai đoạn (2003 – 2007)**

Đơn vị: %

Tên doanh nghiệp	2003	2004	2005	2006	2007
1. Bảo Việt	35,94	33,87	27,35	28,06	29,5
2. Bảo Minh	29,51	28,35	20,23	19,81	22,2
3. PJICO	11,43	12,31	19,59	15,61	14
4. PVI	5,5	5,68	5,45	11,26	8,5
5. Các DN khác	17,62	19,79	27,38	25,26	25,8

(Nguồn: Hiệp hội bảo hiểm Việt Nam)

Có thể thấy, trong mấy năm qua trên thị trường bảo hiểm hàng hóa XNK thì chỉ có 4 doanh nghiệp là Bảo Việt, Bảo Minh, PJICO và PVI là có địa bàn hoạt động rộng khắp, chiếm lĩnh thị trường và đang cạnh tranh nhau gay gắt, Bảo Việt vẫn dẫn đầu thị trường, PJICO giữ vị trí thứ ba trên thị trường. Tuy nhiên nhìn tổng thể, Bảo Việt, Bảo Minh đang mất dần thị phần. Thị phần của PVI sau năm 2006 tăng trưởng mạnh thì đến 2007 lại giảm và vẫn giữ vị trí thứ tư, còn thị phần của các doanh nghiệp bảo hiểm khác lại tăng lên đáng kể. Tính đến năm 2007 thị phần nghiệp vụ của các doanh nghiệp khác đã tăng lên 25,8%, tức đã vượt Bảo Minh và gần bằng thị phần nghiệp vụ hiện tại của Bảo Việt. Từ năm 2005, thị phần của Bảo Việt và Bảo Minh đang tăng trở lại nhưng với tốc độ chậm, còn PJICO đang có những dấu hiệu sụt giảm. Năm 2005, khoảng cách của PJICO và Bảo Minh là rất ngắn, nhưng đến 2007, PJICO đã để tụt hậu xa so với Bảo Minh (14 so với 22.2). Nếu PJICO không có biện pháp gì để cải thiện tình trạng này thì rất có thể PJICO sẽ tụt lùi xa hơn. Hy vọng rằng, trong năm 2008 với những chính sách mới sẽ đưa lại thành công cho công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex.

2.2.3 Thuận lợi và khó khăn khi triển khai nghiệp vụ.

2.2.3.1 Thuận lợi

a/ Thuận lợi chung của thị trường

Môi trường chính trị ổn định, Việt Nam ngày càng đạt được nhiều thành tựu lớn trên các lĩnh vực kinh tế, chính trị, xã hội. Chiến lược của Đảng và Nhà nước ta là phấn đấu đến năm 2020 nước ta cơ bản trở thành một nước công nghiệp. Trên con đường hội nhập của mình, mối quan hệ hợp tác kinh tế và buôn bán giữa nước ta với các nước trên thế giới ngày càng mở rộng và phát triển, kim ngạch XNK hàng hóa tăng mạnh (cao hơn nhiều so với tốc độ tăng GDP) tạo ra nhiều cơ hội cho ngành bảo hiểm, ngành vận tải phát triển. Hơn thế nữa, thị trường tiềm năng về bảo hiểm hàng hóa XNK của Việt Nam còn rất lớn (95% với hàng xuất khẩu, 67% với hàng nhập khẩu).

Thị trường bảo hiểm phi nhân thọ đang bước vào giai đoạn tăng trưởng cao. Bốn Công ty bảo hiểm đứng đầu thị trường là Bảo Việt, PVI, Bảo Minh, PJICO chiếm khoảng 81% thị phần, trong đó Bảo Việt, Bảo Minh và PJICO là các công ty có tầm ảnh hưởng lớn và chi phối thị trường bán lẻ. Các công ty liên doanh hoặc 100% vốn nước ngoài vẫn chỉ chiếm khoảng 5.8% thị phần và chưa thực sự có ảnh hưởng trên thị trường. Năm 2007 ngành bảo hiểm Việt Nam đã đạt được tầm cao mới cả về qui mô lẫn chất lượng doanh nghiệp. Tất cả các công ty bảo hiểm phi nhân thọ đều bổ sung vốn theo quy định của Chính phủ (tối thiểu 300 tỷ đồng), chất lượng dịch vụ và trình độ chuyên môn của đội ngũ nhân viên bảo hiểm đã được nâng lên rõ rệt.

Việt Nam có nhiều điều kiện để phát triển kinh tế hàng hải: bờ biển dài trên 3200 km cùng với nhiều cảng biển chạy dọc từ Bắc xuống Nam, nằm trên tuyến đường biển quốc tế chạy từ Ấn Độ Dương sang Thái Bình Dương. Đội tàu biển của nước ta đã khá lớn và mạnh. Ngành công nghiệp tàu biển hàng năm mang lại một nguồn thu lớn cho đất nước. Với lợi thế này sẽ cho phép chủ hàng ngoại thương Việt Nam hoặc nước ngoài dễ dàng kết hợp bảo hiểm và

thuê tàu cho hàng hóa.

Chế độ quản lý Nhà nước về hoạt động kinh bảo hiểm đã khá hoàn chỉnh, tạo ra môi trường pháp lý bình đẳng giữa các DNBH thuộc mọi thành phần kinh tế. Và theo xu thế hội nhập kinh tế khu vực và thế giới, Nhà nước đã có những định hướng để các DNBH dần thay đổi và thích nghi với điều kiện thị trường bảo hiểm mở. Năm 2007 chế độ quản lý Nhà nước về hoạt động kinh doanh bảo hiểm được hoàn thiện thêm một bước với việc ban hành nghị định 45 và 46 ngày 27/3/2007, Thông tư 155 và 156 hướng dẫn thi hành nghị định 45, nghị định 46 ngày 20/12/2007... Các văn bản pháp quy trên vừa nâng cao chế độ quản lý Nhà nước theo xu hướng minh bạch công khai, vừa tạo tính chủ động, sáng tạo cho doanh nghiệp bảo hiểm, vừa bảo vệ quyền lợi người tham gia bảo hiểm và đã góp phần tích cực phát triển thị trường bảo hiểm Việt Nam.

Bộ luật hàng hải đã được ban hành, là cơ sở pháp lý quan trọng và hướng dẫn hoạt động ngoại thương.

b/ Thuận lợi của PJICO

Về năng lực tài chính: Nguồn vốn của công ty không ngừng tăng qua các năm nhờ vào chính sách đầu tư và phân phối lợi nhuận hiệu quả. Hơn nữa, PJICO luôn có sự hỗ trợ lớn về tài chính của các cổ đông. Các cổ đông lớn của PJICO đều là những tổ chức, doanh nghiệp có tiềm lực tài chính lớn mạnh như Tổng công ty thép, Tổng công ty xăng dầu, Ngân hàng ngoại thương...

Về tổ chức hoạt động: PJICO có hệ thống bao gồm các đơn vị trực thuộc trên toàn quốc và các giám định viên chuyên nghiệp tại các cảng biển, cảng sông. Đây là một tiền đề quan trọng để công ty có thể tổ chức tốt mạng lưới phân phối sản phẩm bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển, đặc biệt là với những tỉnh thành có cảng tàu. Cùng với sự hợp tác chặt chẽ của các công ty chuyên nghiệp hàng đầu trong các lĩnh vực như giám định, thu đòi người thứ ba, tư vấn dịch vụ hàng hải... trên toàn cầu sẽ luôn đảm bảo cung cấp cho khách hàng một dịch vụ hoàn hảo. Đồng thời với hơn 12 năm kinh nghiệm,

PJICO đã xây dựng được mối quan hệ với nhiều khách hàng truyền thống, các cấp chính quyền, các tổ chức kinh tế xã hội.

Thương hiệu PJICO: Mặc dù mới có hơn 12 năm kinh nghiệm nhưng công ty đã xây dựng thương hiệu PJICO uy tín được nhiều khách hàng biết đến, công ty đã vinh dự nhận được nhiều giải thưởng cao quý: “Thương hiệu mạnh” năm 2004, Giải thưởng Cầu vàng năm 2007... Và hiện nay, PJICO đang chiếm thị phần thứ ba trong thị trường bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển Việt Nam.

Về chất lượng dịch vụ: Công ty cung cấp các điều kiện và điều khoản bảo hiểm theo các điều kiện tiêu chuẩn, khả năng tài chính vững mạnh, đội ngũ cán bộ nhiệt tình chuyên nghiệp và cùng với sự hợp tác quan hệ sâu rộng trên thị trường tái bảo hiểm quốc tế cho phép PJICO luôn đảm bảo lợi ích tối đa của khách hàng. Hệ thống cơ sở vật chất và thông tin đã được hiện đại hóa, nhờ đó khách hàng có thể giao dịch trực tiếp, thuận tiện đơn giản (có thể qua Fax, mail). Mặt khác, phí bảo hiểm của PJICO luôn đảm bảo sức cạnh tranh, khách hàng có thể thanh toán theo mọi hình thức như qua tài khoản, séc, tiền mặt...

Với định hướng trở thành công ty bảo hiểm bán lẻ, công ty luôn đặt mục tiêu nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng lên trên hết. Đây là việc công ty chú trọng để tạo ra sự khác biệt về dịch vụ so với các công ty bảo hiểm khác cùng triển khai nghiệp vụ bảo hiểm hàng hóa XNK. Đặc biệt là khi khách hàng gặp rủi ro thuộc phạm vi bảo hiểm thì công ty luôn xác định giải quyết bồi thường nhanh chóng, hợp lí cho khách hàng.

Về quản trị doanh nghiệp: Là một công ty cổ phần có cơ chế quản lí thông thoáng nhưng mang lại hiệu quả cao. Công ty luôn đề ra nhiều cơ chế, chính sách tốt phù hợp thị trường. Mấy năm gần đây, PJICO thực hiện cơ chế giao khoán mạnh có trọng tâm trọng điểm đối với từng nghiệp vụ, từng khu vực thị trường có tác dụng rất tốt mang lại hiệu quả cao cho hoạt động kinh doanh của công ty. Năm 2007, công ty đã xây dựng thành công hệ thống quản lí theo tiêu

chuẩn ISO 9001 – 2000, điều này sẽ hỗ trợ công tác quản lí của PJICO hiệu quả hơn nữa.

Về đội ngũ cán bộ: PJICO được Bộ tài chính đánh giá có đội ngũ cán bộ trẻ, có trình độ, năng động. Hơn 80% cán bộ, nhân viên của công ty có trình độ từ đại học trở lên. Ngoài ra họ luôn được tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ để có thể góp phần cống hiến cho công ty được nhiều hơn.

2.2.3.2 Khó khăn

Bên cạnh những thuận lợi như trên, trên thị trường bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển cũng xuất hiện rất nhiều khó khăn cho các doanh nghiệp khi triển khai nghiệp vụ này. Đó là:

Bắt đầu từ ngày 01/01/2008, không còn hạn chế các công ty bảo hiểm nước ngoài tham gia cung cấp bảo hiểm cho dịch vụ vận tải tại Việt Nam nên cạnh tranh trên thị trường chắc chắn rất quyết liệt.

Có sự cạnh tranh không bình đẳng trên thị trường bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển. Trên thị trường vẫn tiếp tục diễn ra sự vi phạm các cam kết đã thỏa thuận trong lĩnh vực bảo hiểm hàng hóa nhất là đối với các doanh nghiệp mới bước vào hoạt động, các chi nhánh mới thành lập do họ chịu sức ép doanh thu và thiếu kinh nghiệm thông tin như hạ phí bảo hiểm, giảm khấu trừ, mở rộng điều kiện bảo hiểm, không thu phí tàu già...để lôi kéo khách hàng.

Xuất hiện thêm sự cạnh tranh từ các doanh nghiệp bảo hiểm trong nước mới thành lập năm 2007 (Bảo hiểm quân đội, Bảo nông...) và những doanh nghiệp có thể sẽ tiếp tục được thành lập trong năm 2008.

Năng lực cạnh tranh của các công ty bảo hiểm trong топ đầu sau khi cổ phần hóa như Bảo Việt, Bảo Minh và đặc biệt là PVI được nâng cao.

Những công ty mới ra đời, những công ty đang trong quá trình mở rộng mạng lưới có nhiều hình thức và biện pháp về mặt tài chính thu hút người lao động (bán ưu đãi cổ phiếu, trả lương cao...) dẫn tới việc các công ty đang trong

quá trình phát triển ổn định trong đó có PJICO muốn có lao động giỏi phải có cơ chế đãi ngộ thích ứng.

Theo thói quen, các chủ hàng Việt Nam thường nhập khẩu theo giá CIF và xuất khẩu theo giá FOB trong khi đó năng lực cạnh tranh và năng lực tài chính của các doanh nghiệp bảo hiểm Việt Nam vẫn còn thua kém sa so với các công ty bảo hiểm nước ngoài.

Với các thuận lợi và khó khăn nêu trên của thị trường bảo hiểm hàng hóa XNK Việt Nam có thể thấy, cạnh tranh trên thị trường bảo hiểm hàng hóa là rất khốc liệt và trong thời gian trước mắt các DNBH nói chung và PJICO nói riêng sẽ rất khó khăn trong việc phát triển, mở rộng kinh doanh chiếm lĩnh thị phần bảo hiểm hàng hóa XNK trong nước chứ chưa nói đến mở rộng kinh doanh ra nước ngoài.

2.3 Thực trạng kinh doanh bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển tại PJICO.

Bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển hiện chưa phải là một trong những nghiệp vụ hàng đầu của công ty nhưng nó cũng góp phần đáng kể trong việc khẳng định chỗ đứng của công ty trên thị trường. Hiện nay trong thị trường bảo hiểm phi nhân thọ, PJICO đứng ở vị trí thứ tư trên thị trường theo thị phần về doanh thu phí, nhưng lại đứng thứ ba trên thị trường bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển. Điều này đã chứng tỏ sự nỗ lực của toàn thể lãnh đạo, nhân viên trong công ty nói chung và cán bộ, nhân viên trong phòng Bảo hiểm hàng hóa nói riêng. Để giúp cho hoạt động quản lý và hoạt động kinh doanh có hiệu quả hơn, công ty đã xây dựng và triển khai hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000 cho mọi nghiệp vụ. Theo đó bắt đầu từ năm 2007, tất cả các khâu khai thác, giám định và bồi thường của bảo hiểm hàng hóa XNK đều được thực hiện theo qui trình ISO mới. Để hiểu rõ hơn về nghiệp vụ, chúng ta sẽ xem xét thực trạng hoạt động

của bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển thời gian qua tại PJICO:

2.3.1 Công tác khai thác.

Để tiện cho việc phân tích bên dưới, nội dung của một số chỉ tiêu sau sẽ được trình bày cụ thể:

Thứ nhất, chỉ tiêu doanh thu phí bảo hiểm được hiểu là doanh thu mà công ty thu được từ các HĐBH gốc và các hợp đồng nhận tái bảo hiểm trong năm.

Thứ hai, doanh thu thực tế của nghiệp vụ (hay doanh thu thuần nghiệp vụ) được tính bằng cách lấy tổng doanh thu của nghiệp vụ trừ đi các khoản chi làm giảm thu (hoàn phí, giảm phí, phí nhượng tái bảo hiểm). Ở đây, tổng doanh thu của nghiệp vụ bao gồm: doanh thu phí bảo hiểm gốc, doanh thu phí nhận tái, doanh thu từ các hoạt động đại lí, doanh thu từ hoa hồng nhượng tái và doanh thu khác. Với PJICO thì doanh thu lớn nhất là thuộc về doanh thu phí bảo hiểm gốc. Hoạt động nhận tái bảo hiểm ở công ty rất hạn chế.

Thứ ba là chỉ tiêu tổng chi phí của nghiệp vụ: được hiểu toàn bộ các khoản chi cho nghiệp vụ mà công ty đã trích ra trong kì, bao gồm các khoản chi sau: chi bồi thường, chi giám định, chi đề phòng hạn chế tổn thất, chi hoa hồng, chi dự phòng nghiệp vụ, chi quản lí phân bổ và chi khác. Trong đó, khoản chi lớn nhất là chi bồi thường tổn thất.

Thứ tư, chi phí thực tế của nghiệp vụ: là chi phí được dùng để tính lợi nhuận trước thuế, nó được tính bằng cách lấy tổng chi phí của nghiệp vụ trừ đi các khoản thu giảm chi (thu bồi thường nhượng tái bảo hiểm).

Cuối cùng là chỉ tiêu lợi nhuận trước thuế là kết quả có được sau khi lấy doanh thu thực tế trừ chi phí thực tế. Phần trên đã trình bày nội dung của một số chỉ tiêu sử dụng, tiếp theo là tình hình khai thác bảo hiểm hàng hóa ở PJICO trong thời gian qua.

Công tác khai thác bảo hiểm hàng hóa XNK ở PJICO được thực hiện khá tốt trong thời gian qua. Nhờ đó, doanh thu phí của nghiệp vụ đạt được rất cao,

giúp PJICO luôn duy trì được vị trí thứ ba trên thị trường trong mấy năm qua. Tuy nhiên trong cơ cấu doanh thu của nghiệp vụ thì nghiệp vụ Hàng nhập thường chiếm hơn 90% doanh thu. Vì vậy có thể thấy, nếu PJICO nỗ lực hơn để khai thác sang mảng hàng xuất thì chắc chắn doanh thu đạt được sẽ cao hơn rất nhiều. Nhưng đây là yếu kém chung của thị trường không riêng gì PJICO. Bởi vì rất khó để xâm nhập vào thị trường bảo hiểm hàng xuất, bởi nó đã bị các công ty bảo hiểm nước ngoài chiếm lĩnh. Nguyên nhân của vấn đề này vừa do yếu tố bên ngoài và bên trong của DNBH mà chúng ta đã bàn ở bên trên. Do vậy, trong thời gian tới công ty nên tìm ra hướng đi thích hợp để mở rộng thị trường.

PJICO luôn dẫn đầu trong bảo hiểm các mặt hàng: xăng dầu, sắt thép do tận dụng được lợi thế của các cổ đông, luôn kí tái tục hợp đồng với các đơn vị lớn như: Tổng công ty xăng dầu, Tổng công ty thép (khách hàng lớn là cổ đông); với các khách hàng lớn ngoài cổ đông như Thép Miền Nam, POMINA, Xăng Dầu Quân Đội, Tổng công ty chăn nuôi, Tổng công ty lương thực I, Thép Hòa Phát, Thép Phú Mỹ, Xăng dầu quân đội...

Các chi nhánh có doanh thu bảo hiểm hàng hóa lớn nhất đó là: Hội sở giao dịch Hà Nội được thành lập năm 2008 (quản lý các Văn phòng kinh doanh ở Hà Nội), Hải Phòng, Đà Nẵng, Cần Thơ, Miền Đông Nam Bộ. Doanh thu của các thị trường trọng điểm này thường chiếm hơn 80% doanh thu bảo hiểm hàng hóa XNK toàn công ty và luôn đạt tốc độ tăng trưởng tốt. Riêng thị trường Sài Gòn được xác định là một thị trường trọng điểm quan trọng nhưng doanh thu bảo hiểm hàng hóa chưa tương xứng với tiềm năng XNK của thị trường (doanh thu của chi nhánh Sài Gòn quá thấp, năm 2007 đạt 7 tỷ, tức chiếm chưa đến 9,06% doanh thu cả nghiệp vụ). Do vậy, trong thời gian tới công ty phải đầu tư hơn nữa cho các thị trường trọng điểm. Để có thể phân tích chi tiết, ta xét bảng số liệu sau:

Bảng 2.3: Tình hình thực hiện kế hoạch doanh thu phí bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển tại PJICO (2003- 2007)

Chỉ tiêu	Đơn vị	2003	2004	2005	2006	2007
1. Kế hoạch doanh thu	Tỷ.đ	53000	68000	73000	79000	75000
2. DT phí nghiệp vụ	Tỷ.đ	62,474	71,845	79,020	70,550	77,266
3. Mức hoàn thành	%	117	105	108	89	103

(Nguồn: Phòng Bảo hiểm hàng hóa- PJICO)

Bảng 2.3 cho thấy, kế hoạch doanh thu phí mỗi năm mà công ty đặt ra dựa trên tình hình thực tế của thị trường của công ty là khá sát, nhờ đó công ty luôn hoàn thành kế hoạch về doanh thu, duy nhất chỉ có năm 2006 là công ty đã không hoàn thành được kế hoạch. Năm 2006 công ty đã không hoàn thành kế hoạch doanh thu do nhiều nguyên nhân nhưng chủ yếu là do ảnh hưởng của vụ trục lợi bảo hiểm hàng hóa trong tại công ty năm 2005 và do công ty đã chủ động bỏ không thị trường hàng xá có tỉ lệ tổn thất rất cao, công ty luôn bị lỗ ở các năm trước đó. Nói chung tình hình thực hiện kế hoạch doanh thu của công ty là khá tốt nhờ đó khai thác đạt được những kết quả sau:

Bảng 2.4: Tình hình khai thác bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển tại PJICO từ 2003 – 2007.

Chỉ tiêu	Đơn vị	2003	2004	2005	2006	2007
1. Số đơn BH cấp	Đơn	9.454	10.657	11.732	11.160	11.552
-Lượng tăng (giảm)	Đơn	—	1.203	1.075	-572	392
-Tốc độ tăng (giảm)	%	—	12,72	10,08	-4,87	3,5
2. Doanh thu phí	Tr.đ	62.474	71.845	79.020	70.550	77.266
-Lượng tăng (giảm)	Tr.đ	—	9.371	7.175	-8.470	6.716
-Tốc độ tăng (giảm)	%	—	15	10	-10,7	9,5
3. Doanh thu phí bình quân/ Hợp đồng	Tr.đ/đơn	6,61	6,74	6,57	6,32	6,70

(Nguồn: Phòng Bảo hiểm hàng hóa- PJICO)

Bảng trên cho thấy: Các chỉ tiêu về số đơn bảo hiểm cấp, doanh thu phí liên tục tăng lên từ 2003 đến 2005 và đạt cao nhất ở năm 2005; nhưng sang năm 2006 không duy trì tiếp được đà tăng trưởng của năm 2005, doanh thu phí giảm rất mạnh tới hơn 10%. Tuy nhiên đến 2007, đã có nhiều dấu hiệu tích cực, tốc độ tăng trưởng đạt khá làm cho doanh thu tăng đến 77.266 tr.đ, tức đạt con số cao gần bằng năm cao nhất 2005 là 79.020 tr.đ. Điều này sẽ cho thấy dấu hiệu hồi phục trong những năm tới của công ty.

Về chỉ tiêu doanh thu phí bình quân/hợp đồng: ta thấy chỉ tiêu này trên đà giảm ở 2 năm 2005 và 2006 do tình hình cạnh tranh gay gắt trên thị trường bảo hiểm hàng hóa như hạ phí, mở rộng điều khoản mà không thu thêm phí... để thu hút khách hàng, Hiệp hội chưa đề ra được giải pháp để quản lí các doanh nghiệp. Sang năm 2007, các DNBH đã thống nhất để thực hiện Bản thỏa thuận hợp tác trong bảo hiểm hàng hóa, chống các biện pháp cạnh tranh không lành mạnh và hạ phí nên phí bảo hiểm bình quân/ hợp đồng của PJICO cũng đã tăng trở lại. Năm 2007, doanh thu phí bình quân hợp đồng đạt 6,7tr.đ, đã tăng gấp 1,06 lần so với 2006.

Năm 2006, công ty có kết quả khai thác không tốt trong nghiệp vụ, điều này so với năm 2005 có thể lí giải do những nguyên nhân sau:

- Sau vụ trục lợi hàng hóa 3,8 tỷ đồng của công ty Việt- Thái phong có sự tham gia của một số lãnh đạo công ty vào giữa năm 2005, đã làm ảnh hưởng rất lớn đến uy tín thương hiệu PJICO, gây khó khăn cho hoạt động kinh doanh tất cả các nghiệp vụ của công ty, nhiều khách hàng đã quyết định không tham gia bảo hiểm ở công ty nữa. Do đó, kết quả khai thác bảo hiểm hàng hóa XNK cũng bị giảm sút mạnh.
- Năm 2005, công ty đã bị lỗ khi bảo hiểm cho các mặt hàng xá (lương thực, thức ăn chăn nuôi..) nên ban lãnh đạo công ty đã đưa ra chính sách thắt chặt trong việc khai thác các mặt hàng này, nhiều khách hàng lớn của

PJICO đã chuyển sang tham gia bảo hiểm tại công ty khác. Do đó, số đơn bảo hiểm cấp năm 2006 giảm đi và làm doanh thu phí cũng giảm theo.

- Một lí do nữa là do tình hình cạnh tranh hạ phí trên thị trường, làm cho doanh thu phí bình quân/hợp đồng năm 2006 giảm xuống còn 6.32 tr.đ/đơn, mức thấp nhất trong vòng 5 năm qua. Số đơn bảo hiểm cấp giảm cùng với phí bình quân/hợp đồng giảm, do đó đã làm giảm đáng kể doanh thu phí năm 2006.

Những kết quả đạt được của khâu khai thác rất quan trọng, một mặt khẳng định vị trí của công ty trên thị trường bảo hiểm hàng hóa, mặt khác nó cho phép so sánh tiềm năng của bảo hiểm hàng hóa XNK với các nghiệp vụ khác trong toàn hệ thống PJICO. Trước hết ta đi đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch doanh thu phí của công ty trong cả giai đoạn qua:

Bảng 2.5: Tỷ lệ doanh thu phí của nghiệp vụ so với tổng doanh thu phí toàn công ty giai đoạn từ 2003- 2007.

Chỉ tiêu	Đơn vị	2003	2004	2005	2006	2007
1. DT phí nghiệp vụ	Tỷ.đ	62,474	71,845	79,020	70,550	77,266
2. Tổng DT phí công ty	Tỷ.đ	352	510	730	670	880
3. Tỷ trọng	%	17,74	14,08	10,08	10,53	8,78

(Nguồn: Phòng Bảo hiểm hàng hóa- PJICO)

Bảng 2.5 cho thấy: tỷ trọng nghiệp vụ trong tổng doanh thu phí ngày càng giảm. Thực tế thì doanh thu phí của nghiệp vụ tăng trưởng thấp, thường cao hơn 10%, chưa năm nào đạt tốc độ tăng trưởng cao đột biến như trên 15 hay 20% (tốc độ tăng doanh thu phí nghiệp vụ của thị trường đạt 17%/ năm) trong khi đó doanh thu phí của công ty tăng trưởng rất nhanh, đạt tốc độ tăng trưởng bình quân giai đoạn qua là 26%/ năm.

3.3.2 Công tác giám định và bồi thường.

Thực tế triển khai công tác giám định và bồi thường bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển ở PJICO thời gian qua cho thấy những thuận lợi và khó khăn của công tác này như sau:

a. Thuận lợi:

- Mạng lưới của PJICO rộng và có mặt ở hầu hết các tỉnh, thành phố nên việc phối hợp giải quyết bồi thường hộ giữa các đơn vị trong toàn công ty cũng được thuận lợi.
- Công ty cũng đã thiết lập được quan hệ với nhiều công ty giám định tại các địa phương, thiết lập được nhiều đại lí giám định với các công ty bảo hiểm khác để đảm bảo giám định kịp thời cho khách hàng.
- Công ty đã phân cấp bồi thường cho các đơn vị theo doanh thu để tăng cường tính chủ động trong kinh doanh và phục vụ khách hàng.

b. Khó khăn:

- Tình hình trực lợi bảo hiểm gia tăng và ngày càng phức tạp, đòi hỏi mất nhiều thời gian thanh tra, xác minh khi giải quyết giám định, bồi thường.
- Vấn đề khai thác bán bảo hiểm cũng có những vấn đề tồn tại như điều kiện, điều khoản không rõ ràng, chặt chẽ, vấn đề thu phí của khách hàng, chiếm dụng phí của cán bộ... dẫn đến việc giải quyết bồi thường không được thuận lợi, có một số trường hợp gây thắc mắc, khiếu kiện của khách hàng.
- Số cán bộ làm công tác GĐBT tại các đơn vị còn thiếu, kiêm nhiệm nhiều công việc quản lí, khai thác... Sự phối hợp giữa các phòng ban, bộ phận, chi nhánh chưa kịp thời dẫn đến một số vụ tổn thất xử lí còn chậm trễ.
- Sự phối hợp giữa các bộ phận khai thác, bộ phận Marketing, công nghệ thông tin, bộ phận thanh tra pháp chế... trong công ty chưa chặt chẽ.
- Đội ngũ cán bộ làm công tác này còn mỏng, trình độ chưa chuyên sâu, chưa đồng đều.

Tóm lại, với những thuận lợi và khó khăn như đã trình bày ở trên, tình hình cụ thể của công tác giám định, công tác bồi thường thời gian qua như sau:

2.3.2.1 Công tác giám định.

Nhìn chung trong những năm qua, công tác giám định được thực hiện tương đối tốt và nhanh chóng; qua đó tạo ra điều kiện tiền đề để thực hiện tốt công tác bồi thường, đảm bảo bồi thường nhanh chóng và hợp lí, tránh bồi thường sai sót.

Với các vụ tổn thất nhỏ sẽ do giám định viên thuộc Phòng giám định bồi thường của công ty hoặc chi nhánh trực tiếp thực hiện hoặc thực hiện giám định hộ giữa các đơn vị với nhau. Với những vụ tổn thất lớn và phức tạp (số tiền bồi thường ước tính trên phân cấp và/ hoặc trên mức báo tái bảo hiểm) sẽ do lãnh đạo công ty, Phòng giám định bồi thường hoặc cùng với nhà tái bảo hiểm bàn bạc đưa ra phương án giải quyết. Khi giám định, có thể thuê công ty giám định độc lập hoặc công ty giám định cùng với sự hỗ trợ từ nhà tái bảo hiểm. Những vụ tổn thất lớn, xảy ra ở nước ngoài đã gây ra rất nhiều khó khăn cho việc giám định, đồng thời tốn thêm nhiều chi phí hơn để giám định. Chi phí phải trả cho công ty giám định độc lập là rất đắt, do đó công ty phải chú ý đào tạo nâng cao trình độ của cán bộ giám định để hạn chế việc phải thuê công ty giám định độc lập, trừ trường hợp cần thiết, khả năng của công ty không thể thực hiện hoặc do yêu cầu từ phía khách hàng. Các chỉ tiêu đánh giá công tác này được thể hiện ở bảng sau:

Bảng 2.6: Tình hình giám định bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyên bằng đường biển tại PJICO giai đoạn (2003- 2007).

Chỉ tiêu	Đơn vị	2003	2004	2005	2006	2007
1. Tổng chi phí nghiệp vụ	Tỷ đ	44,35	55,32	78,01	35,14	37,62
2. Chi giám định	Tỷ đ	0,843	0,996	1,463	0,492	0,489
3. Tỷ lệ chi	%	1,90	1,80	1,87	1,40	1,30
4. Số vụ phải giám định	Vụ	137	145	196	41	51
5. Số vụ tồn đọng	Vụ	23	19	15	4	6

(Nguồn: Phòng giám định và bồi thường- PJICO)

Bảng 2.6 cho thấy: Về chi cho công tác giám định thì những năm có nhiều vụ tổn thất xảy ra thì làm cho khoản chi giám định tổn thất lớn hơn. Ngoài ra, nếu có nhiều vụ tổn thất hàng phải thuê công ty bên ngoài giám định thì chi giám định của năm đó cũng rất cao. Tuy nhiên tỉ lệ chi giám định so với tổng chi phí nghiệp vụ ngày càng giảm. Năm 2005, chi giám định đạt mức cao nhất trong vòng 5 năm qua nhưng tỉ lệ chi giám định chỉ chiếm 1,87% so với tổng chi phí nghiệp vụ, tức là thấp hơn tỉ lệ 1,9% năm 2003.

Bảng trên cũng cho thấy, tình thực hiện công tác giám định của công ty là khá tốt, đặc biệt là trong ba năm gần. Số vụ tồn đọng cần được giám định ngày càng giảm. Mặc dù năm 2005, do tổn thất xảy ra nhiều cho hàng hàng hóa nhận bảo hiểm, số vụ cần được giám định là 215 vụ nhưng kết thúc năm, công ty đã giám định được 200 vụ, chỉ để tồn đọng 15 vụ, tức đã hoàn thành giám định 93%. Năm 2006, số vụ cần giám định là 56 và để tồn đọng 4 vụ. Các vụ tồn đọng giám định chủ yếu là các vụ tổn thất lớn phức tạp đang tiếp tục giám định thu thập hồ sơ hiện trường để đưa ra kết luận cuối cùng. Với những thuận lợi và khó khăn nêu trên thì kết quả đạt được này là rất đáng khích lệ.

2.3.2.2 Công tác giải quyết bồi thường.

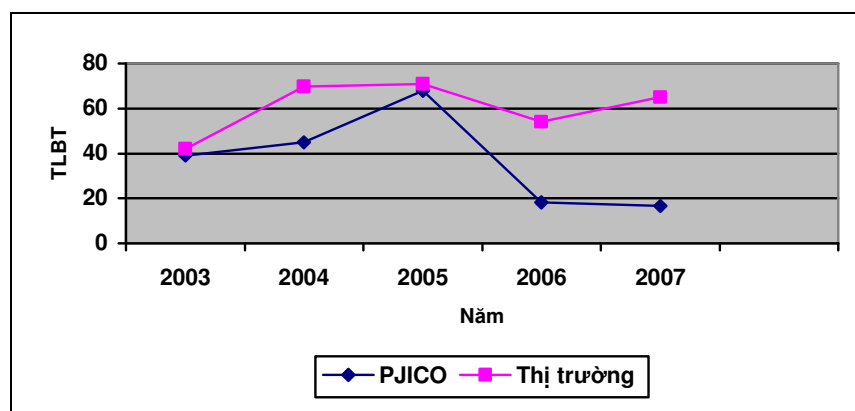
Để hiểu rõ về công tác giải quyết bồi thường ở PJICO, trước hết ta xem bảng số liệu sau:

Bảng 2.7: Tình hình bồi thường và giải quyết bồi thường bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển tại PJICO (2003- 2007).

Chỉ tiêu	Đơn vị	2003	2004	2005	2006	2007
1. Doanh thu phí	Tỷ đ	62,47	71,84	79,03	70,55	77,26
2. Chi bồi thường	Tỷ đ	39	45	68	18,2	16,7
-Tốc độ tăng(giảm)	%	41,93	69,95	70,85	54,14	65
3. TLBT của công ty	%	39	45	68	18,2	16,7
4. TLBT của thị trường	%	41,93	69,95	70,85	54,14	65
5. Số vụ khiếu nại phát sinh trong năm	Vụ	39	45	68	18,2	16,7
5. Số vụ khiếu nại năm trước chuyển sang	Vụ	27	22	17	12	4
6. Số vụ khiếu nại đã giải quyết bồi thường	Vụ	118	149	167	39	35
7. Số vụ khiếu nại tồn đọng (7)= (4) +(5)-(6)	Vụ	22	17	12	4	3
8. Tỷ lệ giải quyết BT	%	84,2	89,7	93,3	90,7	92,1

(Nguồn: Phòng giám định và bồi thường- PJICO)

Hình 2.3: TLBT bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển của PJICO và thị trường từ năm 2003- đến 2007.



(Nguồn: Hiệp hội bảo hiểm Việt Nam và PJICO)

Bảng 2.7 và hình 2.3 cho thấy: Các năm từ 2003 đến 2005, công ty có tỷ lệ bồi thường (TLBT) rất cao, đồng thời tốc độ tăng chi bồi thường đạt con số rất lớn. Điều này sẽ ảnh hưởng xấu tới hiệu quả kinh doanh nghiệp vụ. Nhưng sang 2 năm tiếp theo đã có biểu hiện tích cực, tỉ lệ bồi thường giảm mạnh mẽ, năm 2007 tỉ lệ bồi thường hạ xuống chỉ còn 16,7%. Tuy nhiên, hình 2.3 cũng cho thấy, tỉ lệ bồi thường của công ty mặc dù cao nhưng vẫn luôn thấp hơn tỉ lệ bồi thường của thị trường.

Năm 2006, tỉ lệ bồi thường giảm rất mạnh, đã giảm 76,1% so với 2005. Điều này có thể so sánh như ở đỉnh và chân của một quả đồi dốc.

Năm 2005 là năm có chi bồi thường, tỉ lệ bồi thường, số vụ bồi thường phát sinh lớn nhất mặc dù cũng là năm có doanh thu lớn nhất. Ngoài các rủi ro do khách quan, vấn đề này có thể giải thích một phần do các nguyên nhân sau: thị trường không kiểm soát được rủi ro của các mặt hàng xá, sắt thép cây nhập khẩu, do tình trạng cạnh tranh hạ phí để thu hút khách hàng dẫn đến đưa ra các điều kiện, điều khoản bảo hiểm không chặt chẽ, khách hàng dễ trục lợi. Chính vì thế năm 2005, công ty đã phải giải quyết bồi thường cho nhiều vụ tổn thất lớn như: bồi thường cho công ty thép Việt Nhật gần 2,1 tr.USD, cho công ty sản xuất bao bì 257,897 USD, lô hàng thép nhập khẩu của Tổng công ty thép Việt Nam gần 1,2 tỷ VND, lô hàng lúa mì công ty Thuận An là 1,4 tỷ VND...

Quan sát bảng trên ta cũng thấy, công tác giải quyết hồ sơ khiếu nại của khách hàng ở PJICO được thực hiện rất tốt. Số vụ khiếu nại tồn đọng của mỗi năm là rất nhỏ. Số vụ khiếu nại tồn đọng này chủ yếu do hồ sơ chưa đủ giấy tờ hợp lệ. Tỷ lệ hồ sơ được giải quyết bồi thường rất cao và không ngừng tăng qua các năm. Số vụ khiếu nại bồi thường tồn đọng là không nhiều. Hồ sơ bồi thường được giải quyết theo thứ tự ưu tiên: sắp hết thời hạn khiếu nại người thứ ba, tổn thất lớn phức tạp, thiếu chứng từ cần bổ sung. Năm 2003, tỷ lệ hồ sơ được giải quyết bồi thường là 84,2% thì đến 2005 và các năm sau đó, tỷ lệ

này luôn được duy trì lớn hơn 90%. Như vậy, tỷ lệ hồ sơ tồn đọng là rất nhỏ, góp phần giúp các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp bị thiệt hại nhanh chóng vượt qua khó khăn, ổn định tài chính, đồng thời giúp nâng cao uy tín của công ty. Mặt khác, nó cũng chứng tỏ năng lực làm việc và sự cố gắng nỗ lực của bộ phận làm công tác giám định, bồi thường cũng như cán bộ và nhân viên trong toàn công ty.

2.3.3 Công tác chống trục lợi bảo hiểm.

Theo Hiệp hội bảo hiểm Canada: “Trục lợi bảo hiểm là hành vi cố tình gian dối, lừa đảo có thể có chủ ý ngay từ khi tham gia bảo hiểm hoặc phát sinh sau khi đã xảy ra rủi ro cho đối tượng được bảo hiểm nhằm chiếm đoạt một số tiền từ DNBH mà đáng lí ra họ không được hưởng.”

Trên thế giới cũng như ở Việt Nam, trục lợi bảo hiểm được biết đến như là vấn đề nhức nhối cho các DNBH. Đặc biệt trong bảo hiểm hàng hóa thì hiện tượng trục lợi bảo hiểm diễn ra nhiều hơn. Bởi vì, việc vận chuyển hàng hóa XNK có phạm vi rộng lớn, hành trình thường dài đi qua nhiều quốc gia, có khi là xuyên châu lục; hơn nữa các rủi ro hầu hết diễn ra trên biển nên các công ty bảo hiểm rất khó kiểm soát, đánh giá tổn thất và chủ hàng, chủ tàu có nhiều cơ hội để gian lận hơn. Các hình thức trục lợi bảo hiểm chủ yếu trong bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển:

- Hợp lí hóa ngày và hiệu lực hợp đồng;
- Thay đổi tình tiết vụ tai nạn;
- Làm hồ sơ tai nạn giả, tạo dựng hiện trường giả;

Trong đó có nhiều vụ trục lợi có liên quan đến nhân viên của công ty bảo hiểm.

Thử thách đối mặt với các nhà bảo hiểm là làm sao để nhanh chóng và hiệu quả khi xử lý quá trình giải quyết đơn khiếu nại nhưng phải đủ khôn ngoan để nhận ra những khiếu nại không trung thực tiềm ẩn. Do vậy, ngành bảo hiểm phải không ngừng tìm kiếm các phương pháp hiệu quả và sáng tạo để

đánh giá và quản lý khiếu nại. Ở PJICO, mặc dù đã áp dụng nhiều biện pháp như luôn chú ý làm tốt công tác giám định hàng hóa bị tổn thất, kiểm tra hàng và tàu trước khi xếp hàng lên tàu, phối hợp với nhiều cơ quan để cùng liên kết chống trục lợi bảo hiểm như: Hiệp hội bảo hiểm Việt Nam, quan hệ với cơ quan Hàng hải quốc tế (IMB)...nhưng vẫn chưa tìm ra biện pháp nào để chống trục lợi hiệu quả.

Đặc biệt năm 2005, ở PJICO đã có một vụ trục lợi bảo hiểm hàng hóa gây xôn xao dư luận. Đó là vụ trục lợi 3,8 tỷ đồng của công ty TNHH Việt – Thái Phong có sự tham gia của Tổng giám đốc Trần Nghĩa Vinh và Phó tổng giám đốc Hồ Mạnh Quân cùng một số cán bộ trong hệ thống của công ty. Một trong những nguyên tắc của bảo hiểm là hoạt động dựa trên sự tín nhiệm tuyệt đối của người bảo hiểm và người tham gia bảo hiểm, nhưng ở đây chính người hiểu về bảo hiểm nhất – người quản lý cao nhất trong công ty bảo hiểm đã có một hành động gian dối. Chính vì vậy, sau vụ trục lợi này, uy tín thương hiệu PJICO đã giảm đi nhanh chóng.

Hiện nay, công ty đã xây dựng thành công Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 – 2000, mọi khâu từ khai thác đến giám định, bồi thường, quản lý hóa đơn ân chỉ đều được thực hiện theo qui trình đáp ứng tiêu chuẩn ISO qua đó đã góp phần hạn chế hành vi trục lợi bảo hiểm và cùng với việc thay đổi nhân sự mới, thương hiệu PJICO ngày càng được nhiều khách hàng biết đến hơn.

2.3.4 Công tác đề phòng, hạn chế tổn thất.

Tổn thất xảy ra với hàng hóa ngoài do thiên nhiên còn do sự cẩu thả trong quá trình chuyên chở, xếp dỡ, hoặc do hành động trộm cắp cố ý...Nếu những tổn thất đó có thể được giảm thiểu thì không những người bảo hiểm giảm được tỉ lệ bồi thường, nâng cao hiệu quả kinh doanh, giảm phí cho khách hàng mà còn bảo vệ được hàng hóa cho xã hội nói chung. Do đó, đề phòng và hạn chế tổn thất không chỉ là nghĩa vụ của các DNBH mà còn là nghĩa vụ của người

tham gia bảo hiểm. Mặc dù, một trong số các rủi ro trên là bất khả kháng, nhưng điều quan trọng được ghi nhận là một số rủi ro có thể tránh được hoặc giảm thiểu bằng các biện pháp đề phòng hạn chế tổn thất hiệu quả, chủ động của những người liên quan đến quá trình vận chuyển (nhà bảo hiểm, người xuất khẩu, người nhập khẩu, người vận chuyển).

Đề phòng tổn thất là chỉ các biện pháp được sử dụng để hạ thấp tần suất tổn thất hay nói các khác là ngăn ngừa tổn thất xảy ra. Hạn chế tổn thất là các biện pháp sử dụng nhằm làm giảm mức độ trầm trọng của tổn thất khi rủi ro xảy ra. Hoạt động đề phòng và hạn chế tổn thất bao gồm 3 khâu:

Một là, phải điều tra, thu thập các thông tin liên quan đến đối tượng được bảo hiểm để xác định rủi ro của đối tượng bảo hiểm và liên quan đến chính bản thân khách hàng. Hai là, phân tích và tư vấn cho khách hàng trong công tác quản lý rủi ro. Sau khi đã có được những thông tin cơ bản ở bước trên, nhân viên công ty dựa trên việc phân tích đặc điểm rủi ro đối tượng bảo hiểm và những tổn thất trong quá khứ của khách hàng để tư vấn cho họ những biện pháp cụ thể để quản lý rủi ro. Ba là, thực hiện chương trình quản lý rủi ro. Đây là công việc chủ yếu thuộc về phía người tham gia bảo hiểm, nhiệm vụ của họ là thực hiện đúng những gì đã cam kết với nhà bảo hiểm, còn nhà bảo hiểm cử người kiểm tra xem chương trình có phù hợp với thực tế hay không và cung cấp thêm những dịch vụ tư vấn phù hợp.

Hàng năm, PJICO luôn trích ra một tỷ lệ % nhất định so với doanh thu phí kế hoạch của nghiệp vụ để lập quỹ đề phòng và hạn chế tổn thất cho bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển (thường là 2% doanh thu phí kế hoạch). Quỹ này sẽ được chi cho các việc như: thuê công an, hải quan giám sát tại cảng, cử người giám định tàu và hàng hàng hóa trước khi xếp hàng...hoặc chi mua các phương tiện cứu hộ, thuê đội cứu hộ trên biển để cứu tàu và hàng hóa gặp tổn thất nhằm hạn chế đến mức thấp nhất tổn thất có thể...Tuy nhiên, do kiến thức nghiệp vụ bảo hiểm hàng hóa, kiến thức ngoại thương của các

khai thác viên, đại lí còn hạn chế nên công tác đánh giá rủi ro cho đối tượng bảo hiểm và tư vấn quản lí rủi ro cho hàng hóa chưa được tốt. Lực lượng giám định viên còn mỏng và yếu về chuyên môn nên việc giám sát hàng hóa trước khi xếp lên tàu thực hiện chưa tốt. Việc tư vấn và giám định còn yếu thể hiện ở các mặt sau: về công tác chuẩn bị tàu, về cách chèn lót phù hợp, về chất xếp hàng đúng kĩ thuật, tư vấn về biện pháp thực hiện trong hành trình, giám định khi dỡ hàng. Vì vậy, nếu làm tốt hơn khâu này có thể làm giảm hư hỏng và thiếu hụt hàng hóa mà nguyên nhân là do con người hoạt giảm thiệt hại với những rủi ro của tự nhiên.

Bảng 2.8: Tình hình chi đề phòng và hạn chế tổn thất của nghiệp vụ.

Chỉ tiêu	Đơn vị	2003	2004	2005	2006	2007
1. Tổng chi phí	Tỷ đ	44,35	55,32	86,14	34,14	37,62
2. Chi đề phòng và hạn chế tổn thất	Tỷ đ	1,249	1,437	1,580	1,411	1,545
3. Tỷ lệ chi đề phòng hạn chế tổn thất	%	2,8	2,6	1,83	4,01	4,1

(Nguồn: Phòng giám định và bồi thường- PJICO)

Mặc dù, chi đề phòng hạn chế tổn thất hàng năm đều là 2% doanh thu phí nhưng do tốc độ tăng trưởng doanh thu phí và tổng chi phí là khác nhau nên dẫn đến tỉ lệ chi đề phòng hạn chế tổn thất là khác nhau giữa các năm. Năm 2005, tỷ lệ chi đề phòng hạn chế tổn thất là thấp nhất vì doanh thu phí tăng với tốc độ khoảng 10% trong khi tốc độ tăng của chi phí 55,7% nhanh gấp 5 lần. Tử số tăng chậm nhưng mẫu số tăng nhanh thì rõ ràng kết quả sẽ phải nhỏ đi. Năm 2006, 2007 do doanh thu phí lớn nhưng chi phí nghiệp vụ giảm xuống còn rất nhỏ nên tỉ lệ chi này đã tăng lên tới hơn 4% trong tổng chi phí.

2.4 Đánh giá thực trạng hoạt động kinh doanh bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển tại PJICO.

2.4.1 Kết quả và hiệu quả kinh doanh bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển.

Kết quả và hiệu quả kinh doanh của một nghiệp vụ phản ánh một cách tổng hợp hoạt động kinh doanh nghiệp vụ đó từ khâu khai thác cho đến khâu bồi thường. Việc phân tích các chỉ tiêu kết quả và hiệu quả sẽ cho phép nhà quản lí có đánh giá tổng quan về nghiệp vụ.

Bảng 2.9: Kết quả và hiệu quả kinh doanh bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển tại PJICO giai đoạn 2003 – 2007.

Chỉ tiêu	Đơn vị	2003	2004	2005	2006	2007
1. DT thực tế	Tỷ.đ	40,60	48,85	54,50	50,09	53,54
- Lượng tăng (giảm)	Tỷ.đ	-	8,25	5,65	-4,41	3,45
- Tốc độ tăng (giảm)	%	-	20,32	11,56	-8,09	6,88
2. Chi phí thực tế	Tỷ.đ	24,02	34,18	52,79	15,27	16,03
- Lượng tăng (giảm)	Tỷ.đ	-	10,16	18,61	-37,52	0,76
- Tốc độ tăng (giảm)	%	-	42,29	54,40	-71,07	4,97
3. Lợi nhuận trước thuế	Tỷ.đ	16,58	14,67	1,03	34,82	37,51
4. Hiệu quả theo doanh thu = (1)/(2)	-	1,690	1,429	1,019	3,280	3,340
5. Hiệu quả theo lợi nhuận = (1)/(3)	-	0,690	0,429	0,019	0,280	0,340
6. Tổng tài sản	Tỷ.đ	389,12	447,33	498,04	581,01	731,01
7. Hiệu quả sử dụng tài sản = (3)/(6)	-	0,0426	0,0328	0,0020	0,0599	0,0513

(Nguồn: Phòng giám định và bồi thường- PJICO)

Qua bảng 2.7 ta có thể thấy: Hiệu quả và kết quả kinh doanh bảo hiểm hàng hóa XNK ở PJICO trong giai đoạn 2003- 2005 là khá tốt, công ty luôn có

lãi ở nghiệp vụ này. Năm 2005, lợi nhuận trước thuế của nghiệp vụ đạt mức thấp nhất 1,03 tỷđ, còn lợi nhuận đạt cao nhất là 37,51 tỷđ vào năm 2007.

Giai đoạn từ 2003 – 2005: Doanh thu liên tục tăng nhưng với tốc độ tăng không nhanh bằng chi phí, dẫn đến lợi nhuận thu được, hiệu quả theo doanh thu và lợi nhuận cũng liên tục giảm theo. Năm 2004, doanh thu chỉ tăng 20,32% còn chi phí tăng 42,29% làm lợi nhuận giảm so với 2003 là 1,91 tỷđ, cứ một đồng chi phí bỏ ra chỉ tạo ra được 1,429đ doanh thu, tức tạo ra được 0,429đ lợi nhuận, đã giảm so với năm 2003 là 0,261đ.

Năm 2005 là năm có doanh thu cao nhất và chi phí cũng đạt mức kỉ lục, còn hiệu quả kinh doanh thấp nhất, 1 đồng chi phí bỏ ra tham gia vào hoạt động kinh doanh của nghiệp vụ chỉ tạo ra được 1,019đ doanh thu, tức tạo ra 0,019đ lợi nhuận.

Giai đoạn từ 2006- 2007: Với những biểu hiện rất xấu của các chỉ tiêu vào năm 2005 nên ban lãnh đạo của PJICO đã phải đưa ra những chiến lược mới áp dụng cho năm tiếp theo nhằm thay đổi tình hình. Và kết quả đạt được rất khả quan, kết quả và hiệu quả kinh doanh đã có chuyển biến mạnh mẽ theo chiều hướng tiến bộ. Năm 2006, mặc dù doanh thu giảm đi so với năm 2005 là 8,09% nhưng chi phí cho nghiệp vụ lại giảm tới 71,07% dẫn đến lợi nhuận thu được tăng vọt đạt 34,82 tỷđ, đã tăng gấp 2,1 lần lợi nhuận của năm 2003. Ta có thể nhìn thấy rõ sự thay đổi khi so sánh năm 2006 và 2004 là 2 năm có doanh thu gần bằng nhau nhưng lợi nhuận và hiệu quả của nghiệp vụ lại khác hẳn nhau. Năm 2004 có chi phí nhiều hơn năm 2006 là 18,91 tỷđ, lợi nhuận năm 2006 nhiều hơn năm 2004 là 20,15 tỷđ. Do đó, cứ 1đ chi phí bỏ ra năm 2004 chỉ tạo ra được 1,429đ doanh thu, tức 0,429đ lợi nhuận; còn 1đ chi phí bỏ ra trong năm 2006 đã tạo ra 3,280đ doanh thu, tức 2,280đ lợi nhuận, gấp 5,3 lần năm 2004. Sang năm 2007, công ty tiếp tục đạt được những kết quả rất tốt, lợi nhuận thu được là 37,51 tỷđ, cứ 1đ chi phí bỏ ra đã tạo ra 2,340đ lợi nhuận, đó là mức cao nhất trong 5 năm qua.

Những kết quả trên có thể giải thích do: Năm 2006, 2007 doanh thu đã giảm đi một chút so với năm 2005 là do chính sách thắt chặt khai thác của công ty cho nghiệp vụ, không khuyến khích khai thác các thị trường không hiệu quả như mặt hàng xá... (đã giải thích ở phần trên). Các năm 2003- 2005, do tỉ lệ bồi thường rất cao (từ 39- 68%) nên làm cho chi phí chi ra rất cao, hiệu quả kinh doanh giảm. Ngoài ra còn do chi phí lương cho nhân viên, hoa hồng tăng....Theo thông tư số 98/2004/TT- BTC thì hoa hồng của nghiệp vụ là 6% doanh thu phí thực thu (đã khấu trừ thuế giá trị gia tăng) tức đã tăng gấp 3 lần trước đây (trước là 2%). Và các năm 2006, 2007 cũng có chi phí thấp hơn rất nhiều so với 2005, có thể do công ty thực hiện tốt khâu đánh giá rủi ro trước khi kí hợp đồng nên đã kiểm soát tổn thất, tỉ lệ bồi thường thấp (dưới 20%) nên hiệu quả kinh doanh tăng vọt.

Về hiệu quả sử dụng tài sản: Các năm từ 2003- 2005, do hiệu quả kinh doanh của nghiệp vụ không tốt làm cho hiệu quả sử dụng tài sản trong nghiệp vụ ngày càng giảm và giảm xuống thấp nhất trong 5 năm qua là năm 2005. Năm 2005, cứ 1đ tài sản tham gia vào hoạt động kinh doanh nghiệp vụ chỉ tạo ra được 0,002đ lợi nhuận. Các năm 2006 và 2007, chỉ tiêu lợi nhuận đạt được con số rất cao nên làm cho hiệu quả sử dụng tài sản tăng vọt so với 2005. Năm 2006, cứ 1đ tài sản chi ra tạo ra 0,0599đ lợi nhuận, hiệu quả đã tăng gấp 29,95 lần so với 2005. Sang năm 2007, hiệu quả này vẫn cao hơn rất nhiều so với các năm trước nhưng đã giảm so với 2006: 1đ tài sản tham gia vào hoạt động kinh doanh năm 2007 chỉ tạo ra 0,0513đ lợi nhuận. Điều này do năm 2007 tốc độ tăng trưởng của tổng tài sản (25,8%) lớn hơn tốc độ tăng của lợi nhuận (7,7%), do đó phân số lợi nhuận/tổng tài sản sẽ giảm đi. Nếu tốc độ này tiếp tục diễn ra trong thời gian tới thì hiệu quả sử dụng tài sản của PJICO chắc chắn sẽ giảm đi.

Như vậy, sau khi xem xét một số chỉ tiêu kết quả và hiệu quả của bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển tại PJICO trong 5 năm từ 2003- 2007, ta thấy hiệu quả kinh doanh của nghiệp vụ chưa ổn định, còn nhiều

biến động. Sự biến động liên tục liên tục hiệu quả kinh doanh nghiệp vụ những năm qua đòi hỏi sự tiếp tục nghiên cứu, đầu tư, phân tích kỹ lưỡng của các cán bộ nhân viên trực tiếp kinh doanh nghiệp vụ này cũng như chỉ đạo của ban giám đốc công ty để tìm ra những điểm mạnh, điểm yếu, thuận lợi khó khăn khi triển khai nghiệp vụ; từ đó đưa ra phương hướng, chiến lược kinh doanh tốt hơn trong thời gian tới cho nghiệp vụ, góp phần vào sự phát triển chung của công ty.

2.4.2 Các tồn tại và nguyên nhân.

Qua phân tích thực trạng kinh doanh bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển ở PJICO thời gian qua ta đã thấy được những thế mạnh của riêng PJICO cùng với những thuận lợi trên thị trường đã giúp công ty đạt được những kết quả rất khả quan nhưng bên cạnh đó công ty còn rất nhiều tồn tại, yếu kém cần được khắc phục kịp thời, đó là:

Một là, đội ngũ cán bộ của công ty chưa đồng đều, chưa được đào tạo chuyên sâu về nghiệp vụ. Có sự hạn chế về trình độ ngoại ngữ của các cán bộ, khai thác viên, đại lí, đặc biệt ở các chi nhánh tỉnh. Sự hạn chế này sẽ gây ra cản trở việc mở rộng quan hệ với khách hàng nước ngoài như các doanh nghiệp liên doanh, công ty 100% vốn nước ngoài... Vì vậy, trong thời gian tới công ty phải có kế hoạch nâng cao trình độ nghiệp vụ, trình độ ngoại ngữ cho cán bộ, đại lí để có thể mở rộng nhiều khách hàng mới.

Hai là, thương hiệu PJICO chưa được khách hàng tỉnh lẻ biết đến nhiều. Thực tế ở các tỉnh lẻ, trong lĩnh vực bảo hiểm phi nhân thọ, thương hiệu Bảo Việt, Bảo Minh luôn chiếm ưu thế.

Ba là, về chất lượng kênh phân phối: Công ty chủ yếu sử dụng hai kênh phân phối là đại lí và bán hàng trực tiếp. Còn các kênh trung gian như môi giới, ngân hàng... chưa được sử dụng nhiều. Tuy nhiên, mạng lưới đại lí chuyên nghiệp khai thác bảo hiểm hàng hóa của PJICO nói riêng và các công ty bảo hiểm khác nói chung vẫn còn mỏng và yếu. Vì thực tế không phải ai cũng có

thể làm đại lí khai thác bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển. Vì để có thể làm tốt công tác này, ngoài mối quan hệ, kiến thức về bảo hiểm hàng hóa còn phải có kiến thức nhất định về nghiệp vụ ngoại thương như thanh toán quốc tế, luật hàng hải quốc tế, thuế quan... Vì thế, để khai thác tốt hơn nghiệp vụ này thì thời gian tới công ty cần phải xây dựng đội ngũ khai thác viên, đại lí chuyên nghiệp tốt hơn. Hiện nay, trên thế giới doanh thu qua kênh môi giới chiếm hơn 90% lượng giao dịch bảo hiểm phi nhân thọ và môi giới đang là kênh phân phối ngày càng quan trọng với doanh nghiệp bảo hiểm. Nhưng ở PJICO và cả thị trường Việt Nam đều chưa chú trọng kênh này do:

+ Tại Việt Nam, khách hàng chưa có thói quen mua bảo hiểm qua môi giới bởi vì họ chưa hiểu thực chất và lợi ích của MGBH.

+ Do thương hiệu PJICO chưa tạo ra uy tín với các công ty môi giới nên các nhà môi giới ít giới thiệu dịch vụ cho công ty.

Bốn là, vấn đề đối phó với trục lợi bảo hiểm. Nhiều doanh nghiệp bảo hiểm mà không riêng gì PJICO vẫn chưa tìm ra giải pháp hữu hiệu nào nhằm hạn chế và đẩy lùi hiện tượng này trong bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển. Như phần trên đã giải thích đây là nghiệp vụ rất dễ xảy ra trục lợi bảo hiểm. Các biện pháp mà công ty đang thực hiện chỉ là các biện pháp đối phó chứ chưa thể đẩy lùi tận gốc. Trong thời gian tới, PJICO và các doanh nghiệp bảo hiểm khác nên phối hợp với nhau đưa ra các giải pháp cùng chống lại trục lợi bảo hiểm hàng hóa.

Ngoài ra, một điểm đáng bàn nữa ở khâu khai thác là khâu đánh giá rủi ro trước khi kí hợp đồng chưa được thực hiện tốt dẫn tới đánh giá không chính xác và khi sự kiện bảo hiểm phát sinh đã gặp nhiều rắc rối, khiếu kiện của khách hàng. Việc đánh giá rủi ro phần lớn dựa vào giấy yêu cầu bảo hiểm và bản điều tra rủi ro do các khai thác viên tiến hành. Công ty chỉ trực tiếp có các cuộc điều tra với những đối tượng bảo hiểm có giá trị lớn và bỏ qua những đối tượng bảo hiểm có giá trị nhỏ. Ngoài ra, thông tin về con tàu và người chuyên

chở mà công ty cung cấp cho các khai thác viên cũng rất hạn chế. Thực tế này được xác định là do số lượng đội ngũ cán bộ còn mỏng, không cho phép thực hiện chuyên môn hóa theo công việc, một nguyên nhân nữa là do cán bộ, đại lý khai thác chưa được đào tạo chuyên sâu về nghiệp vụ. Do vậy, trong thời gian tới công ty cần có biện pháp để khắc phục hạn chế này.

Những hạn chế và tồn tại trên của công ty cần phải được khắc phục nhanh chóng nếu không thì sẽ ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả kinh doanh bảo hiểm hàng hóa XNK cũng như thương hiệu PJICO, đặc biệt khi ngành bảo hiểm mở cửa hoàn toàn, đón nhận nhiều công ty bảo hiểm nước ngoài với tiềm lực tài chính, chất lượng dịch vụ tốt hơn và cạnh tranh trên thị trường chắc chắn sẽ gay gắt, khốc liệt hơn, những doanh nghiệp yếu thế hơn sẽ dần bị loại khỏi thị trường.

CHƯƠNG III: MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN BẢO HIỂM HÀNG HÓA XNK VẬN CHUYỂN BẰNG ĐƯỜNG BIỂN TẠI PJICO.

3.1 Định hướng kinh doanh bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển của PJICO trong thời gian tới.

Định hướng chung của công ty

Định hướng về cơ cấu sản phẩm: PJICO dự kiến duy trì tỷ trọng khoảng 60% trên tổng thu phí bảo hiểm gốc hàng năm đối với nhóm sản phẩm bảo hiểm bao gồm: bảo hiểm xe cơ giới, bảo hiểm con người, là những sản phẩm bảo hiểm không đòi hỏi phải nhượng tái nhằm nâng cao tỷ trọng phí giữ lại trong tổng phí bảo hiểm gốc. Đối với nhóm sản phẩm bảo hiểm bao gồm: bảo hiểm hàng hóa, bảo hiểm tàu thuyền, bảo hiểm cháy và tài sản, bảo hiểm xây dựng lắp đặt, mặc dù giá trị hợp đồng bảo hiểm lớn nhưng lại đòi hỏi doanh nghiệp phải nhượng tái bảo hiểm lớn để phân tán rủi ro sẽ duy trì tỷ trọng khoảng 40% trên tổng phí thu bảo hiểm gốc hàng năm.

Mục tiêu tăng trưởng doanh thu phí bảo hiểm gốc của PJICO dự kiến ít nhất bằng mức tăng trưởng chung của thị trường trong giai đoạn 5 năm tới và duy trì củng cố vị trí thứ 4 trên thị trường bảo hiểm phi nhân thọ.

Đồng thời, Công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex đã đạt ra mục tiêu: Phấn đấu đến 2010 trở thành một trong những Tổng công ty tài chính - bảo hiểm hàng đầu Việt nam về chất lượng và hiệu quả, khẳng định thương hiệu “PJICO – Nhà bảo hiểm chuyên nghiệp”.

Đối với nghiệp vụ bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển, công ty đưa ra định hướng cụ thể thời gian tới là:

- Tăng thêm cơ chế khoán, tận dụng hơn nữa cơ hội thị trường bảo hiểm hàng xuất khẩu.
- Tăng cường đào tạo để nâng cao chất lượng cán bộ (nghiệp vụ, ngoại ngữ), nhất là các thị trường trọng điểm; đảm bảo đủ khả năng khai thác

- các đối tượng khách hàng lớn, khách hàng nước ngoài, khách qua môi giới.
- Tăng cường mạnh hơn nữa kênh khai thác qua môi giới, là kênh hiện công ty còn khai thác rất yếu.
 - Tổ chức tốt khâu bán hàng theo hướng: lựa chọn các khách hàng có uy tín; mở rộng khách hàng mới là các công ty liên doanh, các công ty 100% vốn nước ngoài, các khách hàng kinh doanh kinh doanh các mặt hàng chiến lược như sắt thép, xăng dầu, thức ăn chăn nuôi...
 - Xem xét một số cơ chế chính sách riêng cho thị trường trọng điểm Sài Gòn và đẩy mạnh việc chỉ đạo đôn đốc công tác khai thác của thị trường này.
 - PJICO sẽ quay trở lại khai thác thị trường bảo hiểm hàng xá. Do việc quản lí rủi ro chung đối với mặt hàng này của toàn thị trường được cải thiện đáng kể. Năm 2007, công ty chủ động bỏ không khai thác bảo hiểm hàng xá do luôn bị lỗ ở mảng thị trường này.

3.2 Các giải pháp.

3.2.1 Nâng cao hiệu quả và đẩy mạnh hoạt động khai thác.

3.2.1.1 Thực hiện tốt công tác đánh giá rủi ro trước khi kí hợp đồng và tư vấn cho khách hàng.

Phân tích đánh giá rủi ro là khâu quan trọng vì nó có liên quan việc tính phí bảo hiểm, tư vấn các biện pháp đề phòng hạn chế tổn thất cũng như thuê vận tải. Nếu khâu này không được làm tốt sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả kinh doanh nghiệp vụ. Một số biện pháp để làm tốt hơn khâu này:

- Công ty phải luôn yêu cầu các khai thác viên, đại lí bảo hiểm thực hiện nghiêm chỉnh các bước theo quy trình khai thác, đặc biệt là bước đầu tiên đánh giá rủi ro. Nếu phát hiện các trường hợp vi phạm thì phải xử lí nghiêm.

- Công ty nên hợp tác với những công ty đăng kiểm về tàu uy tín quốc tế để đánh giá được chính xác chất lượng con tàu chở hàng.
- Yêu cầu người tham gia bảo hiểm kê khai đầy đủ, trung thực các thông tin cần thiết liên quan trong giấy yêu cầu cầu bảo hiểm. Đặc biệt luôn khuyến cáo khách hàng: HDBH sẽ không có giá trị nếu khách hàng kê khai sai hoặc không khai báo những chi tiết quan trọng liên quan đến đối tượng bảo hiểm.
- Thiết lập mối quan hệ với những đội tàu trong nước để có thể giới thiệu dịch vụ tàu chất lượng tốt cho khách hàng khi họ đề nghị.
- Đặc biệt chú ý đánh giá rủi ro cho khách hàng mới.

Thông qua đánh giá rủi ro, khai thác viên có thể tư vấn cho khách lựa chọn điều kiện bảo hiểm, điều kiện mở rộng để tối đa hóa lợi ích của khách hàng. Ví dụ, khi tàu chở hàng đến hoặc qua Irắc thì khách hàng nên mua thêm điều kiện mở rộng bảo hiểm cho rủi ro chiến tranh. Ngoài ra, để phục vụ khách hàng tốt hơn thì khai thác viên nên tư vấn, giới thiệu cho khách hàng về hãng tàu uy tín, thủ tục trong ngoại thương...

3.2.1.2 Phát triển và nâng cao chất lượng kênh phân phối.

Khác với các lĩnh vực kinh doanh khác, bảo hiểm có phạm vi khách hàng rất rộng nên mỗi doanh nghiệp phải sử dụng nhiều kênh phân phối khác nhau để bao phủ thị trường, tiếp cận đến khách hàng. Ở Việt Nam, kênh bán hàng trực tiếp và sử dụng đại lí (ĐL) là phổ biến, còn các kênh trung gian như môi giới (MG), các ngân hàng, thương mại điện tử...chưa được sử dụng nhiều. Cùng với sự tiến bộ của khoa học công nghệ, phân công lao động chuyên môn hóa sản xuất đang diễn ra mạnh mẽ trên thế giới nên việc sử dụng các kênh mới này đang ngày càng quan trọng với các DNBH. Bởi vậy, PJICO phải có chiến lược sử dụng các kênh phân phối mới này nhiều hơn.

Một số giải pháp phát triển kênh phân phối mà doanh nghiệp có thể tham khảo:

- Trước hết, công ty phải chú ý đến đội ngũ khai thác viên của công ty. Bởi vì, nhiều KTV hiện nay của công ty được tuyển dụng từ những đại lí khai thác giỏi ban đầu. Do đó, công ty phải tiếp tục khai thác các mối quan hệ khách hàng của họ và tuyển thêm khai thác viên nếu thấy cần thiết.

- Đẩy mạnh và thắt chặt mối quan hệ với các công ty môi giới bảo hiểm uy tín: Hiện nay trên thế giới có hơn 90% tổng lượng giao dịch bảo hiểm phi nhân thọ được thu xếp qua môi giới. Bởi vì môi giới mang lại rất nhiều lợi ích cho cả người tham gia bảo hiểm và người bảo hiểm, đặc biệt là trong nghiệp vụ khó, phức tạp như bảo hiểm hàng hóa. Kí hợp đồng bảo hiểm thông qua môi giới, doanh nghiệp sẽ tiết kiệm được chi phí đào tạo đại lí, sẽ không mất thời gian tìm kiếm và thuyết phục khách hàng... Mặt khác, do đặc thù của bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển thường là những HĐBH có giá trị bảo hiểm lớn nên khách hàng nhiều khi không tin tưởng đại lí, thỏa thuận trực tiếp với công ty bảo hiểm thì không thể nên các DNMG có uy tín là một đáp án tốt nhất của tình huống này. Tuy nhiên, bởi vì nhà môi giới là những người đại diện cho khách hàng nên khi được môi giới giới thiệu cho dịch vụ, nhà bảo hiểm cũng phải xem xét hết sức cẩn thận, đề phòng trường hợp nhà môi giới đưa lại dịch vụ bảo hiểm xấu cho doanh nghiệp

- Phát triển và nâng cao chất lượng ĐLBH: Bán hàng qua các hệ thống đại lí là một kênh rất quan trọng với các DNBH Việt Nam nói chung và PJICO nói riêng. Đối với bảo hiểm hàng hóa XNK, công ty nên phát triển mở rộng hệ thống đại lí theo hướng:

- + Tuyển dụng các đại lí là những người có nhiều mối quan hệ.
- + Đẩy mạnh khai thác qua các tổ chức trung gian tài chính: các ngân hàng, các quỹ tín dụng, công ty cho thuê tài chính... Các tổ chức này thường cho các doanh nghiệp vay tiền để XNK hàng hóa, hoặc thực hiện nghiệp vụ bảo lãnh. Vì vậy, công ty có thể thuyết phục họ làm đại lí hoặc môi giới bảo hiểm để giới thiệu các nhà XNK đến với PJICO.

+ Đẩy mạnh khai thác qua các Hiệp hội ngành hàng: Như một xu hướng của thế giới và hiện nay tại Việt Nam đã có rất nhiều hiệp hội ngành hàng được thành lập như: Hiệp hội dệt may, da giày, thủy sản... Có thể thấy một thực tế là vai trò của các Hiệp hội đối với các doanh nghiệp vẫn chưa lớn nhưng tiếng nói của Hiệp hội vẫn được các doanh nghiệp của hiệp hội quan tâm, đặc biệt là với các khuyến cáo của Hiệp hội. Vì vậy PJICO có thể tìm thấy đối tác ở các hiệp hội thông qua thiết lập mối quan hệ chặt chẽ với các hiệp hội. Nếu trở thành nhà bảo hiểm chính của các doanh nghiệp trong một Hiệp hội nào đó thì cả PJICO và Hiệp hội đều đạt được rất nhiều lợi ích.

+ Thuyết phục lực lượng làm công tác giao nhận kho kiêm nhiệm đại lí khai thác bảo hiểm hàng hóa.

- Phát triển thương mại điện tử: Công ty cần nghiên cứu các mô hình thành công bán bảo hiểm hàng hóa qua mạng để sớm đưa vào ứng dụng. Khi PJICO phát triển thành công hệ thống thương mại điện tử để khách hàng có thể giao dịch qua mạng thì số lượng khách hàng của công ty sẽ tăng lên rất nhiều. Nhưng do đặc thù của sản phẩm bảo hiểm là sản phẩm vô hình, giao dịch qua mạng chưa trở thành thói quen của người Việt Nam; hơn nữa lại có rất nhiều vụ lừa đảo trên mạng. Nên vấn đề đặt ra là hệ thống phải đảm bảo tiêu chuẩn về kỹ thuật như thế nào để khách hàng có thể tin tưởng kí HĐBH qua mạng? Đây là câu hỏi mà công ty phải nghiên cứu thật kĩ.

3.2.1.3 Đầu tư nhiều hơn cho các thị trường trọng điểm, tăng cơ chế phí cho đơn vị khai thác, quan hệ thật tốt với các khách hàng truyền thống, mở rộng khai thác sang các khách hàng mới.

Với các thị trường trọng điểm như Hà Nội, Sài Gòn... một mặt phải đầu tư, hoàn thiện cơ sở vật chất, hệ thống công nghệ thông tin cho các thị trường này; mặt khác công ty cũng nên đưa ra cơ chế chính sách riêng cho các thị trường này để tăng cường tính chủ động của các chi nhánh, đồng thời thường xuyên

đào tạo về nghiệp vụ và ngoại ngữ cho các cán bộ để đảm bảo khả năng tiếp cận với các khách hàng khó tính, khách hàng là người nước ngoài, khách hàng qua môi giới và cũng đảm bảo chất lượng phục vụ khách hàng tốt nhất.

Các khách hàng mới, tiềm năng mà công ty phải hướng tới đó là: các nhà xuất khẩu, các doanh nghiệp trong khu chế xuất, khu công nghiệp; các doanh nghiệp của nước ngoài hoặc liên doanh... Đây là các nhóm khách hàng với tiềm năng XNK rất lớn nhưng khó tiếp xúc, yêu cầu PJICO phải có đủ kinh nghiệm và trình độ để tiếp xúc với họ. Tuy nhiên, qua thực tế về tình hình tổn thất, công ty cần thận trọng đối với việc bảo hiểm cho các lô hàng gạo xuất khẩu, các lô hàng phân bón, thức ăn gia súc nhập khẩu từ Trung Quốc, các lô hàng thép cây nhập khẩu... được khuyến cáo là thường xuyên xảy ra tổn thất. Đồng thời, công ty phải luôn có chính sách thích hợp để duy trì mối quan hệ tốt đẹp với các khách hàng truyền thống. Xu hướng khu vực hóa và toàn cầu hóa đang diễn ra ngày càng mạnh mẽ, do vậy, công ty cần sớm nghiên cứu đến mô hình liên kết giữa người vận chuyển, người XNK hàng hóa và công ty bảo hiểm.

Ngoài ra, khi năng lực tài chính mạnh công ty nên xem xét để mở rộng phạm vi hoạt động ra thị trường nước.

3.2.2 Thực hiện tốt khâu giám định, bồi thường.

Chất lượng của một dịch vụ bảo hiểm mà khách hàng có thể cảm nhận phụ thuộc phần lớn vào công tác giải quyết khiếu nại bồi thường cho khách hàng khi xảy ra tổn thất. Công tác này thể hiện ở các mặt như: thủ tục bồi thường, thời gian giải quyết khiếu nại, thái độ của nhân viên phục vụ khách hàng và mức bồi thường có hợp lí hay không. Làm tốt công tác giám định, bồi thường chính là góp phần nâng cao uy tín thương hiệu PJICO. Để làm tốt hơn khâu này, công ty có thể chú ý các biện pháp sau:

3.2.2.1 Với công tác giám định

Công tác giám định tổn thất trong bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển là công việc hết sức phức tạp vì tổn thất của hàng hóa liên

quan đến trách nhiệm của nhiều bên. Để tăng hiệu quả hoạt động của khâu này, tăng uy tín của công ty cần phải:

- Luôn nhắc nhở các giám định viên thực hiện theo đúng qui trình giám định mà công ty đã ban hành.
- Công ty nên chuyên môn hóa khâu giám định. Vì đây là nghiệp vụ phức tạp liên quan đến nhiều bên khi tổn thất xảy ra, do đó phải có các giám định viên chuyên nghiệp mới đáp ứng được yêu cầu công việc.
- Bên cạnh đào tạo và trang bị các kiến thức cho các giám định viên thường xuyên, xử lý nghiêm cán bộ không hoàn thành công việc, thông đồng với khách hàng để trục lợi; công ty phải có chế độ ưu hợp lí cho nhân viên giám định vì họ hay phải làm việc ở hiện trường rất vất vả.
- Phối hợp tốt với lãnh đạo cảng, bộ phận hải quan và cứu hộ trên biển để công việc giám định được tiến hành thuận lợi, chính xác.
- Thiết lập và quan hệ chặt chẽ với các công ty giám định độc lập, các công ty bảo hiểm, tái bảo hiểm...trên phạm vi toàn cầu để có thể được giúp đỡ hoặc giám định hộ khi tổn thất xảy ra ở vị trí địa lí xa hoặc tổn thất quá phức tạp, năng lực của PJICO không thể giám định. Điều này vừa giúp công ty tiết kiệm chi phí vừa nâng cao mối quan hệ hợp tác quốc tế.

3.2.2.2 Với công tác bồi thường

Trong công tác bồi thường thì công ty cần chú trọng hơn tới các vấn đề sau: Khi nhận được hồ sơ khiếu nại của khách hàng, thì người được phân công phải thực hiện thật đúng theo qui trình bồi thường hàng hóa, không được làm tắt làm ẩu. Nếu thấy nghi ngờ một loại giấy tờ nào đó hoặc không rõ về thời gian không gian thì cần xác minh lại ngay, nếu thấy cần thiết thì phải báo ngay với cấp trên. Khi bồi thường, công ty cần giải thích rõ với khách hàng căn cứ tính mức bồi thường của khách hàng như điều kiện bảo hiểm của hợp đồng, tổn thất xảy ra cho hàng hóa thuộc rủi ro được bảo hiểm hay rủi ro loại trừ...

Giáo dục ý thức trách nhiệm cho cán bộ phải phục vụ khách hàng tận tình

chu đáo, tránh những trường hợp nhân viên tỏ ra hách dịch gây khó dễ cho khách hàng đến lấy tiền bảo hiểm. Công ty thực hiện phân cấp bồi thường theo cơ cấu doanh thu. Nên hàng năm công ty nên dựa vào doanh thu các chi nhánh để thực hiện phân cấp lại theo nguyên tắc tăng giảm dựa theo doanh thu.

3.2.3 Công tác chống trục lợi bảo hiểm.

Bất kì ai cũng có thể là người thực hiện hành động trục lợi bảo hiểm. Đó có thể là: nhân viên của chính công ty, cán bộ khai thác, đại lí, cán bộ giám định, bồi thường hay khách hàng... Một số biện pháp công ty có thể tham khảo để giảm thiểu hiện tượng trục lợi trong bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển:

- Nên tăng chi cho công tác kiểm tra, giám sát hoạt động nghiệp vụ.
- Phối hợp với lực lượng hải quan và cảng giám sát chặt chẽ quá trình xếp dỡ, vận chuyển hàng.
- Quan tâm giáo dục ý thức trách nhiệm, tính kỉ luật trong tất cả các khâu công việc cho cán bộ nhân viên, kể cả đại lí và cộng tác viên trong doanh nghiệp. Bên cạnh đó phải có chính sách đãi ngộ thỏa đáng đối với họ, thưởng phạt phải hết sức nghiêm túc và có nền nếp.
- Nâng cao hiệu quả làm việc của ban pháp chế và ban thanh tra của công ty.
- Công ty phải tổ chức các đầu mối quản lí, theo dõi và kiểm tra chặt chẽ các cán bộ, đại lí, cộng tác viên khai thác bảo hiểm. Đồng thời, bộ phận thanh tra pháp chế phải thường xuyên phối hợp chặt chẽ với phòng khai thác, phòng giám định bồi thường.
- Nâng cao trình độ cán bộ tất cả các khâu, luôn nhắc nhở cán bộ thận trọng khi mở rộng điều kiện bảo hiểm.

3.2.4 Tăng cường công tác đề phòng, hạn chế tổn thất.

Để có thể làm tốt công tác đề phòng, hạn chế tổn thất đòi hỏi sự nỗ lực của cả người bảo hiểm và người tham gia bảo hiểm. Một số biện pháp công ty có

thể thực hiện để làm tốt hơn công tác đề phòng hạn chế tổn thất:

- Công ty cần phối hợp với các DNBH khác kinh doanh bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển trong việc xây dựng hệ thống cảnh báo nguy hiểm trên biển, các đội cứu nạn trên biển, xây dựng hệ thống thông tin liên lạc thông suốt để có thể theo dõi về hành trình của hàng hóa, phát hiện rủi ro ứng cứu kịp thời.
- Tư vấn cho khách hàng những thông tin về cách đóng gói, bảo quản hàng hóa, xếp dỡ lưu kho nhằm giảm thiểu các rủi ro có thể xảy ra.
- Tích cực phối hợp tốt với bên hải quan, các tổ chức cứu nạn trên biển, bố trí một lực lượng giám sát quá trình xếp, dỡ hàng hóa để khi có tổn thất xảy ra còn kịp thời ứng phó.
- Với bạn hàng quan hệ lần đầu, phải thận trọng hơn, xem xét kỹ đặc điểm của hàng hóa, tàu chở hàng.
- Đưa ra các tư vấn thích hợp để đề phòng hạn chế tổn thất với từng mặt hàng từ khâu chuẩn bị hàng hóa, tàu, đến khâu bảo quản hàng trong hành trình và xếp dỡ.
- Đối với một số mặt hàng đòi hỏi sự bảo quản đặc biệt, cần nhắc nhở chủ hàng cẩn thận trong khâu bảo quản, nhắc nhở chủ tàu cần hết sức quan tâm trong việc xếp, dỡ và khi đang trong hành trình.
- Phải luôn cập nhật đầy đủ thông tin về các rủi ro với các nhóm hàng hóa đặc trưng (nhóm hàng đông lạnh, than, thép...), tuyến hành trình... từ đó đưa ra những biện pháp đề phòng và hạn chế tổn thất thích hợp.
- Luôn nhắc nhở người được bảo hiểm về nghĩa vụ của họ khi xảy ra tổn thất: thông báo cho nhà bảo hiểm ngay khi có tai nạn để nhà bảo hiểm còn đưa ra biện pháp cứu hộ, thực hiện các biện pháp cần thiết để hạn chế thiệt hại cho hàng hóa và phương tiện vận chuyển khi rủi ro xảy ra.

- Với những khách hàng lớn hoặc là khách hàng truyền thống thì công ty nên trang bị cho họ một số dụng cụ cứu hộ như: phao cứu sinh, bình cứu hỏa, các công cụ chống ẩm hay tràn nước vào tàu...

3.2.5 Các giải pháp hỗ trợ khác.

3.2.5.1 Về công tác quản lí, quản trị doanh nghiệp

Quản lí, quản trị doanh nghiệp có vai trò rất quan trọng với sự phát triển của công ty, sự phát triển của mỗi nghiệp vụ. Để quản lí tốt thì trước hết cần có bộ máy điều hành tốt, thống nhất từ trên xuống dưới, phải có chính sách tốt, do vậy công ty nên:

- Củng cố, kiện toàn tổ chức bộ máy, nhất là ở những đơn vị còn yếu kém.
- Tăng biên chế lao động cho một số khu vực trọng điểm, để tăng lượng cán bộ cần thiết.
- Thực hiện chính sách tiền lương, tiền thưởng vừa khuyến khích người lao động vừa phù hợp xu thế biến đổi lương trên thị trường lao động, đảm bảo giữ được lao động giỏi.
- Sớm hoàn thiện cơ chế kiểm tra, giám sát trong hoạt động kinh doanh bảo hiểm hàng hóa XNK; thực hiện nghiêm túc kiểm toán nội bộ, công khai tài chính; kiên quyết trong việc xử lí các vi phạm.
- Tiếp tục có những chính sách để tăng cường sự phân cấp trong quản lí, nâng cao tính chủ động và trách nhiệm của người đứng đầu trong từng cấp quản lí, từng khâu công việc, từng cá nhân trong hoạt động của nghiệp vụ bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển.
- Tiếp tục cải tiến và hoàn thiện hơn quy trình kinh doanh nghiệp vụ.
- Phòng bảo hiểm hàng hóa chịu trách nhiệm và hỗ trợ các chi nhánh thường xuyên liên tục, hỗ trợ kịp thời khi có khiếu nại, xin ý kiến, dịch vụ trên phân cấp.

3.2.5.2 Tăng cường tiềm lực tài chính, thực hiện hoạt động đầu tư tài chính hiệu quả đẩy mạnh hợp tác với các công ty bảo hiểm, công ty tái bảo hiểm trong và ngoài nước.

Năng lực tài chính của một doanh nghiệp là một nhân tố tiên đề tiên quyết cho việc nâng cao năng lực cạnh tranh. Một DNBH có năng lực tài chính mạnh sẽ đảm bảo khả năng thanh toán, nâng cao uy tín của doanh nghiệp, đảm bảo chất lượng sản phẩm, nâng cao hiệu quả hoạt động, giảm phí nhượng tái.

Theo nghị định 46/NĐ- CP/, doanh nghiệp bảo hiểm được coi là đủ khả năng thanh toán khi đã trích lập đầy đủ dự phòng nghiệp vụ và có biên khả năng thanh toán không thấp hơn biên khả năng thanh toán tối thiểu (= 25 % tổng phí thực giữ lại đối với DNBH phi nhân thọ). Để tăng khả năng nhận bảo hiểm thì doanh nghiệp phải tăng vốn điều lệ lên tương ứng. Vốn điều lệ của công ty hiện nay là 336 tỷ đồng, dự kiến tăng lên 500 tỷ trong năm 2008. Nhưng trong tương lai không xa, kinh tế xã hội càng phát triển thì doanh thu phí chắc chắn còn cao hơn nhiều. Như vậy, để đảm bảo cho một chiến lược kinh doanh phát triển ổn định, bền vững trong tương lai thì PJICO cần đặt ra một chiến lược xa hơn cho khả năng tài chính và đồng thời phải xác định rõ những nguồn vốn có thể huy động.

Đẩy mạnh hợp tác với các công ty bảo hiểm, tái bảo hiểm trong và ngoài nước: Việc đẩy mạnh quan hệ hợp tác với các công ty bảo hiểm, tái bảo hiểm trong và ngoài nước không những làm cho việc giám định bồi thường được thực hiện nhanh chóng, nâng cao hiệu quả khai thác, học hỏi kinh nghiệm mà còn hỗ trợ cho việc kí kết các hợp đồng tái bảo hiểm và đồng bảo hiểm.

Tăng cường khả năng tái bảo hiểm không những đáp ứng yêu cầu bảo hiểm cho những hợp đồng lớn mà khả năng của PJICO không thể đảm nhận mà còn có một ý nghĩa to lớn, đó là phân tán rủi ro cho nghiệp vụ, mở rộng quan hệ với các công ty bảo hiểm và tái bảo hiểm khác. Công ty cần nghiên cứu để có các hình thức tái bảo hiểm hợp lí, hợp tác với những thị trường có tiềm lực

tài chính lớn và giàu kinh nghiệm tái bảo hiểm (Bộ tài chính quy định chỉ hợp tác với các nhà nhận tái được xếp hạng BBB trở lên). Công tác nhận và nhượng tái cũng cần phối hợp một cách linh hoạt, có hiệu quả nhất.

Với các DNBH trong nước, công ty có thể hợp tác theo hướng:

- Kí kết các thỏa thuận khung để phân mảng khách hàng, thị trường cho mỗi doanh nghiệp.
- Hợp tác chia sẻ thông tin rủi ro hàng hóa, tàu chở hàng, thông tin khách hàng, khách hàng trực lợi... chia sẻ kinh nghiệm.
- Chọn đối tác đồng bảo hiểm cho những hợp đồng lớn.
- Tăng cường hoạt động nhận và nhượng tái bảo hiểm với các công ty bảo hiểm trong nước, góp phần thực hiện chủ trương của Nhà nước trong việc hạn chế chuyển phí tái bảo hiểm ra nước ngoài.
- Cùng nhau xây dựng quỹ đề phòng hạn chế tổn thất, chống trục lợi bảo hiểm theo tỉ lệ doanh thu về nghiệp vụ của mỗi doanh nghiệp.
- Phối hợp các doanh nghiệp khác tuyên truyền, quảng cáo, nâng cao nhận thức cho người dân về ngành bảo hiểm, về bảo hiểm hàng hóa XNK Việt Nam.

3.2.5.3 Chú ý xây dựng hình ảnh, uy tín thương hiệu PJICO.

Để có được một thương hiệu mạnh, bên cạnh sự nỗ lực của chính công ty để hoàn thiện sản phẩm của mình thì cần phải xây dựng được một chương trình Marketing thường xuyên để đưa thương hiệu đến với người tiêu dùng. Tuy nhiên để đạt được hiệu quả cao thì kế hoạch phát triển thương hiệu phải phù hợp với định hướng kinh doanh của công ty trong từng thời kì. Một số biện pháp công ty có thể tham khảo để áp dụng:

- Tăng cường quảng cáo, tiếp thị các chính sách khuyến mại, đặc biệt là ở các thị trường trọng điểm.
- Tăng tần xuất xuất hiện đối với khách hàng như:
 - + Tổ chức hội nghị khách hàng thường xuyên.

+ Tham gia các hoạt động xã hội: đóng góp từ thiện, tài trợ những chương trình xã hội...nhằm đưa thương hiệu PJICO trở nên thân thuộc với khách hàng.

3.2.5.4 Có sự hỗ trợ kịp thời của công nghệ thông tin.

Trong cuộc cạnh tranh gay gắt trên thị trường bảo hiểm, đổi mới phương thức quản lí, ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động kinh doanh và quản lí là một nhu cầu tất yếu khách quan. Do vậy, PJICO cần sớm xây dựng chương trình ứng dụng công nghệ thông tin trong tất cả các khâu và sớm triển khai áp dụng trên toàn quốc để đảm bảo xử lí thông tin nhanh, hỗ trợ quản lí và dịch vụ khách hàng. Tin học hóa các khâu từ đánh giá rủi ro, cấp đơn, quản lí hợp đồng, thống kê tổn thất, thanh toán bồi thường. Trong đó trước mắt tập trung phát triển phần hệ thống truyền dữ liệu báo cáo khai thác và bồi thường từ các chi nhánh lên công ty, phần mềm quản lí đại lí, đảm bảo cập nhật thông tin trong toàn hệ thống.

3.2.5.5 Đa dạng hóa sản phẩm.

Về cơ bản, bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển có 2 sản phẩm chính là bảo hiểm cho hàng nhập và bảo hiểm cho hàng xuất. Để đa dạng hóa sản phẩm, thuận tiện cho khách hàng không phải kí nhiều hợp đồng thì PJICO có thể nhận bảo hiểm theo phương thức vận chuyển đa phương thức, kết hợp bảo hiểm cho hàng hóa cả trong quá trình vận chuyển bằng đường biển và vận chuyển nội địa, kết hợp bảo hiểm theo các điều kiện A, B, C với các điều khoản bảo hiểm phụ.

Công ty cũng nên xem xét phí bảo hiểm đối với hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển để đưa ra được mức phí phù hợp, đảm bảo tính cạnh tranh so với các DNBH khác; tuy nhiên không phải là hạ phí để thu hút khách hàng. Đồng thời, công ty cũng nên nghiên cứu kĩ các điều kiện bảo hiểm của Việt Nam và thế giới để có những sửa đổi, bổ sung phù hợp với thông lệ quốc tế và khách hàng.

3.2.5.6 Đầu tư chiều sâu phát triển nguồn nhân lực.

Trong thời đại cạnh tranh ngày nay, nguồn nhân lực chính là yếu tố then chốt quyết định sự thành công của doanh nghiệp, là yếu tố quyết định, cơ bản và lâu dài trong việc nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp. Đối với các doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực dịch vụ như bảo hiểm thì nguồn lực con người lại càng trở nên quan trọng. Một doanh nghiệp bảo hiểm có đội ngũ cán bộ, nhân viên năng động, sáng tạo trong kinh doanh, được đào tạo bài bản về trình độ nghiệp vụ, có đạo đức nghề nghiệp và có tinh thần đoàn kết hợp tác sẽ tạo ra sức mạnh to lớn để đưa công ty vượt qua mọi khó khăn thử thách, chiến thắng trong cạnh tranh. Trong việc đào tạo nhân lực thì công ty phải chú ý:

- *Đối với cán bộ quản lý nghiệp vụ chung:* cần được bồi dưỡng kỹ năng quản lý Nhà nước, kỹ năng phân tích tổng hợp, kỹ năng chuyên môn, ngoại ngữ, pháp luật... Bên cạnh, việc chú ý đào tạo nâng cao trình độ cho cán bộ quản lý thì công ty cũng phải chú ý bổ sung lớp cán bộ kế cận khi lớp cán bộ cũ nghỉ việc.
- *Đối với cán bộ khai thác trực tiếp:* Với những KTV mới cần được đào tạo chuyên sâu về: kiến thức về ngoại thương, kiến thức chuyên môn về bảo hiểm hóa như khả năng phân tích điều kiện bảo hiểm, đánh giá rủi ro ban đầu, những thủ tục cần thiết khi phát hiện tổn thất, thủ tục khiếu nại... Tổ chức các buổi hội thảo thường xuyên để cập nhật thông tin về thị trường, đối thủ cạnh tranh, mức phí trên thị trường, tỉ lệ tổn thất một số mặt hàng..
- *Đối với cán bộ giám định:* Cần được nâng cao trình độ trình độ chuyên môn theo các hình thức như: học ở nước ngoài hoặc do công ty tự tổ chức đào tạo... để trau dồi kinh nghiệm cho giám định viên, nâng cao khả năng đánh giá và xác định nguyên nhân tổn thất. Họ cần được trang bị đầy đủ kiến thức về một số tổn thất thường gặp như: Tổn thất do va chạm với hàng hóa khác, tổn thất từ nước xuất xứ, tổn thất do hao mòn, rách vỡ rò

chảy bình thường, tổn thất do đọng nước hấp hơi, tổn thất do nhiễm côn trùng, tổn thất do mốc, tổn thất do hao mòn, tự nhiên, nội tỳ, tổn thất do rỉ sét, tổn thất do mất trộm và mất cắp, tổn thất do không nhận rõ được kí mã hiệu, tổn thất do hao hụt khối lượng, tổn thất do đóng thiếu hàng.

- *Đối với cán bộ xét giải quyết bồi thường*: cần được nâng cao khả năng xử lí khiếu nại, xác định chính xác trách nhiệm bảo hiểm, nắm vững luật pháp để có cơ sở đòi người thứ ba, phát hiện các trường hợp gian lận. Để làm tốt công tác xét giải quyết bồi thường và đòi người thứ ba, còn đòi hỏi PJICO phải xây dựng mối quan hệ thật tốt với thị trường hàng hải quốc tế, cũng như thường xuyên cập nhật kiến thức luật pháp có liên quan.

Bên cạnh chương trình đào tạo cán bộ, nhân viên, đại lí thì công ty phải xây dựng được các chính sách đãi ngộ hợp lí. Để không mất lao động giỏi, để khuyến khích người lao động trong công ty, để nâng cao năng suất lao động thì công ty cần phải xây dựng được chính sách lương, thưởng, chính sách hoa hồng hợp lí; đảm bảo không thấp hơn mức tối thiểu trên thị trường vừa đảm bảo trả đúng theo công sức người lao động đã bỏ ra. Bên cạnh đó, để người lao động phát triển toàn diện, làm việc đúng năng lực thì công ty cần phải tạo ra một môi trường làm việc tiện nghi, năng động; tuyển dụng, bố trí nhân lực vào vị trí phù hợp trình độ người lao động

3.3 Một số kiến nghị với các cơ quan nhà nước về hoạt động kinh doanh bảo hiểm.

3.3.1 Về phía Nhà nước.

Nhà nước với vai trò quản lí vĩ mô ngành kinh tế, quản lí vĩ mô ngành bảo hiểm để tạo ra môi trường kinh doanh bình đẳng, thuận lợi cho các doanh nghiệp bảo hiểm theo định hướng phát triển ngành của Nhà nước và tránh vi phạm các thông lệ quốc tế thì Nhà nước cần phải:

Trước hết, Nhà nước cần phải hoàn thiện khung pháp luật hiện hành nói chung để tạo thuận lợi cho Việt Nam hội nhập quốc tế, mở cửa thị trường; kiện

toàn bộ máy tổ chức nhà nước. Đồng thời, phải sửa đổi, hoàn thiện hệ thống pháp luật về bảo hiểm và các quy định pháp luật liên quan đến nghiệp vụ bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển (Bộ luật hàng hải, Luật tố tụng..) phù hợp luật pháp quốc tế nhằm tạo ra một môi trường bình đẳng cho các DNBH, chống hiện tượng cạnh tranh không lành mạnh. Với Bộ luật hàng hải, nhà nước cần sớm hoàn thiện để phù hợp hơn với các chuẩn mực quốc tế như: vấn đề giao nhận hàng hóa, tiêu chuẩn tàu vận chuyển...do có nhiều vấn đề trong ngoại thương thế giới hiện nay đã thay đổi.

Hai là, Nhà nước cần phát huy hơn nữa vai trò quản lí ngành bảo hiểm, doanh nghiệp bảo hiểm và thị trường bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển:

- + Nhà nước cần đưa ra chế tài mới xử phạt nghiêm hơn hành vi trục lợi bảo hiểm nhằm răn đe kịp thời những hành vi gây hậu quả nghiêm trọng.
- + Nhà nước cần có biện pháp cụ thể hơn để hướng cạnh tranh vào con đường lành mạnh cho thị trường bảo hiểm hàng hóa XNK và các thị trường bảo hiểm khác vì quyền lợi của người tham gia bảo hiểm và sau hết là quyền và lợi ích chính đáng của bản thân các doanh nghiệp. Mọi hình thức, biểu hiện cạnh tranh không lành mạnh như sử dụng các biện pháp mệnh lệnh hành chính để ép buộc tham gia bảo hiểm trái pháp luật, hạ phí bảo hiểm dưới mức an toàn, hay sử dụng hoa hồng bảo hiểm, hoa hồng môi giới bảo hiểm không đúng mục đích đều phải bị phát hiện kịp thời, xử lý nghiêm minh và thích đáng để duy trì sự phát triển bền vững của thị trường. Bên cạnh đó, Nhà nước phải tăng cường công tác kiểm tra, giám sát doanh nghiệp bảo hiểm, nhất là đánh giá thực trạng tài chính của họ, khả năng thanh toán, trích lập dự phòng, hiệu quả đầu tư, tình hình cạnh tranh, hoạt động đại lý, môi giới bảo hiểm...

Ba là, Nhà nước cần có cơ chế, chính sách cụ thể khuyến khích các công ty XNK ký kết hợp đồng theo điều kiện xuất khẩu CIF, nhập khẩu FOB hoặc

C&F như: giảm thuế XNK cho chủ hàng nào tham gia bảo hiểm tại Việt Nam, hoặc giảm thuế doanh thu, thuế giá trị gia tăng, giảm thủ tục hải quan, ... Như trên đã phân tích, điều kiện giao hàng có tác dụng chủ yếu đến phân định trách nhiệm giữa các bên trong quá trình thực hiện hợp đồng thương mại, còn ý nghĩa kinh tế không rõ ràng. Với các chính sách ưu đãi trên, các công ty XNK sẽ chủ động hơn trong đàm phán ký kết, thực hiện phương thức xuất khẩu theo điều kiện CIF, nhập khẩu theo điều kiện FOB hoặc C&F tạo cơ sở nâng cao tỷ trọng hàng hóa XNK tham gia bảo hiểm trong nước, đồng thời thúc đẩy ngành bảo hiểm Việt Nam phát triển.

Bốn là, Bộ Tài chính xem xét không đánh thuế nhập khẩu, thuế VAT hàng nhập khi hàng nhập bị tổn thất (đã làm thủ tục nhập khẩu- thông quan nhưng sau đó mới phát hiện tổn thất trên đường vận tải quốc tế). Nhiều doanh nghiệp nhập khẩu gặp trường hợp tổn thất trên thường từ bỏ hàng, DNBH là người thế quyền lô hàng bị tổn thất đó nên lại là người gánh chịu nộp thuế nhập khẩu, thuế VAT hàng nhập cho cả giá trị lô hàng đã tổn thất.

Năm là, Bộ Tài chính nên đưa vào thông tư hướng dẫn Nghị định 45, 46 một số vấn đề đặc thù của bảo hiểm hàng hóa mà thông lệ quốc tế vẫn áp dụng:

- + Thường không có khiếu nại
- + Bồi thường thương mại

Bởi vì việc này liên quan đến chi phí trước thuế thuế thu nhập doanh nghiệp của các công ty bảo hiểm.

3.3.2 Về phía Hiệp hội bảo hiểm Việt Nam.

Hiệp hội cần làm tốt vai trò là cầu nối giữa các DNBH với các cơ quan Nhà nước với mục tiêu chủ yếu góp phần quản lý và thúc đẩy thị trường bảo hiểm Việt Nam ngày càng phát triển. Trước tình hình cạnh tranh không lành mạnh trên thị trường bảo hiểm hàng hóa hiện nay như hạ phí, tăng chi hoa hồng...thì yêu cầu Hiệp hội bảo hiểm Việt Nam phải đưa ra các kiến nghị với Nhà nước cũng như các biện pháp thực hiện trong quyền hạn để sớm giải quyết

tình trạng cạnh tranh không lành mạnh trên thị trường, sớm đưa thị trường vào hoạt động hiệu quả. Một số kiến nghị đưa ra với hiệp hội:

Để có thể làm tốt vai trò này, trước tiên Hiệp hội phải củng cố lại bộ máy tổ chức vững mạnh.

Hiệp hội cần đề nghị các công ty bảo hiểm thực hiện nghiêm chỉnh Bản thỏa thuận hợp tác trong bảo hiểm hàng hóa đã được kí kết giữa các doanh nghiệp bảo hiểm và thuyết phục các doanh nghiệp mới thành lập tham gia Hiệp hội và kí kết văn bản trong bảo hiểm hàng hóa này.

Hiệp hội bảo hiểm nên tăng cường tổ chức đào tạo học tập kinh nghiệm nghề nghiệp về bảo hiểm hàng hóa trong và ngoài nước, tổ chức Hội thảo tập huấn trao đổi thông tin và kinh nghiệm giữa các công ty bảo hiểm với nhau DNBH với nhau.

Hiệp hội và các doanh nghiệp bảo hiểm nên đề nghị Vinare tăng cường đào tạo nghiệp vụ bảo hiểm và tái bảo hiểm cho các hội viên, nhất là các doanh nghiệp bảo hiểm mới đi vào hoạt động.

Khuyến cáo, nhắc nhở các doanh nghiệp bảo hiểm nên truy cập thông tin rủi ro của các tổ chức cung cấp thông tin quốc tế, sẵn sàng chia sẻ thông tin giữa các DNBH với nhau về khách hàng, mặt hàng...hay xảy ra tổn thất.

Hiệp hội đề nghị các doanh nghiệp bảo hiểm hợp tác chặt chẽ, đưa ra các biện pháp cụ thể để chống trục lợi bảo hiểm cho hàng hóa.

Hiệp hội phải đưa ra cảnh báo thường xuyên và trình các giải pháp hoặc kiến nghị lên Nhà nước, Bộ tài chính hạn chế cạnh tranh không lành mạnh của thị trường bảo hiểm hàng hóa hiện nay.

KẾT LUẬN

Mở cửa và hội nhập sâu rộng với nền kinh tế thế giới, một mặt đem lại những cơ hội lớn, mặt khác là những thách thức cho nền kinh tế Việt Nam nói chung và thị trường bảo hiểm hàng hóa XNK nước ta nói riêng. Tuy nhiên, để có thể khác thác được tiềm năng của thị trường bảo hiểm hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển, tận dụng lợi thế người trong nhà, hạn chế những thách thức hội nhập; hạn chế những khó khăn trên thị trường đòi hỏi các doanh nghiệp bảo hiểm Việt Nam phải luôn nâng cao khả năng cạnh tranh so với các nhà bảo hiểm nước ngoài bằng những giải pháp chiến lược cả ngắn hạn và dài hạn. Ngoài sự nỗ lực nội tại của các công ty bảo hiểm thì rất cần được sự quan tâm của các cơ quan quản lý Nhà nước và sự hỗ trợ của các doanh nghiệp xuất nhập khẩu Việt Nam. Do vậy, trong thời gian tới, đòi hỏi PJICO phải có chiến lược chung cho toàn bộ hệ thống, chiến lược kinh doanh riêng cho nghiệp vụ để có thể chiếm lĩnh thị phần và phát triển bền vững trên thị trường bảo hiểm hàng hóa xuất nhập khẩu vận chuyển bằng đường biển Việt Nam, cũng như vươn ra thị trường thế giới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Giáo trình bảo hiểm (2004),
 chủ biên PGS.TS Nguyễn Văn Định, Nxb Thống kê.
2. Giáo trình quản trị kinh doanh bảo hiểm (2004), chủ biên
 PGS.TS Nguyễn Văn Định, Nxb Thống kê.
3. Những vấn đề cơ bản về bảo hiểm hàng hóa, chủ biên PGS.TS
 Trương Mộc Lâm.
4. Vận tải và bảo hiểm trong ngoại thương (1997), Nxb Giáo dục.
5. Bảo hiểm và giám định hàng hóa XNK vận chuyển bằng đường biển
 (2003), Đỗ Hữu Vinh, Nxb Tài chính.
6. Bản cáo bạch của PJICO (2007).
7. Tài liệu Quy trình khai thác, giám định – bồi thường bảo hiểm hàng
 hóa (2007), PJICO.
8. Tài liệu Hướng dẫn khai thác, giám định – bồi thường bảo hiểm
 hàng hóa (2007), PJICO.
9. Bản tin nội bộ của Hiệp hội bảo hiểm Việt Nam (2006, 2007).
10. Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của PJICO qua các năm.
11. Cẩm nang bảo hiểm phi nhân thọ.
12. Các trang Web:
 www.pjico.com.vn
 www.webbaohiem.net
 www.avi.org.vn