

KIỂM SOÁT NỘI BỘ CHU TRÌNH BÁN HÀNG - THU TIỀN TẠI TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM PETROLIMEX

● NGUYỄN THỊ MINH HUỆ - PHẠM NGỌC QUANG*

TÓM TẮT:

Nghiên cứu này nhằm khảo sát và phân tích đánh giá thực trạng và những hạn chế trong kiểm soát nội bộ chu trình bán hàng - thu tiền tại Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Petrolimex. Nghiên cứu khảo sát các hoạt động bán hàng, thu tiền; thực hiện điều tra 30 phiếu đánh giá của cán bộ nhân viên đang làm việc tại Tổng Công ty và các chi nhánh của Công ty, đồng thời thực hiện phân tích thống kê đánh giá kết quả khảo sát. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra kiểm soát nội bộ chu trình bán hàng - thu tiền tại Tổng Công ty và các chi nhánh đã được đánh giá khá hiệu quả nhưng vẫn còn các hạn chế. Nghiên cứu đã đề xuất các biện pháp khắc phục, nhằm hướng đến nâng cao hiệu quả hoạt động kiểm soát nội bộ chu trình bán hàng - thu tiền tại Tổng Công ty Bảo hiểm Petrolimex trong những năm kế tiếp.

Từ khóa: kiểm soát nội bộ, chu trình bán hàng - thu tiền, Bảo hiểm Petrolimex, PJICO.

1. Đặt vấn đề

Kiểm soát nội bộ chu trình bán hàng - thu tiền là một trong những nội dung quan trọng trong kiểm soát nội bộ được các nhà quản lý doanh nghiệp lưu ý thực hiện. Hoạt động bán hàng thu tiền là hoạt động xảy ra thường xuyên và dễ xảy ra gian lận, sai sót. Việc xây dựng kiểm soát nội bộ hữu hiệu với chu trình bán hàng - thu tiền sẽ bảo đảm cung cấp cho khách hàng những sản phẩm chất lượng tốt, thu được tiền từ khách hàng,... từ đó, nâng cao uy tín, hình ảnh và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường.

Hiện nay, với sự cạnh tranh khốc liệt trên thị

trường toàn cầu, áp lực suy thoái và những khó khăn nhiều chiều từ nền kinh tế, các doanh nghiệp ngày càng quan tâm nhiều hơn đến hệ thống kiểm soát nội bộ. Kiểm soát nội bộ chu trình bán hàng và thu tiền là một khâu quan trọng trong toàn bộ quá trình hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp, đặc biệt là các doanh nghiệp dịch vụ. Đó là quá trình chuyển quyền sở hữu của hàng hóa qua quá trình trao đổi hàng - tiền giữa doanh nghiệp và khách hàng, quá trình này nhằm chuyển đổi hình thái vốn của doanh nghiệp và tạo ra lợi nhuận. Đây chính là mục tiêu chính của hầu hết các doanh nghiệp, bất kỳ một doanh nghiệp

nào muốn thu được lợi nhuận đều phải thực hiện khâu tiêu thụ và thúc đẩy quá trình này thực hiện càng nhanh càng tốt. Như vậy, vốn của doanh nghiệp sẽ được quay vòng nhanh hơn, khả năng tạo ra lợi nhuận sẽ cao hơn.

Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Petrolimex là công ty dẫn đầu trên thị trường Việt Nam về bảo hiểm phi nhân thọ, với mạng lưới hệ thống rộng, đáp ứng đầy đủ nhu cầu của khách hàng trên toàn quốc. Theo đó, hoạt động kiểm soát đối với chu trình bán hàng và thu tiền của công ty là hết sức quan trọng và cần thiết. Mặc dù Công ty đã thiết lập một số thủ tục kiểm soát nội bộ, tuy nhiên vì mạng lưới hệ thống khá rộng lớn nên vẫn còn những hạn chế và chưa đủ mạnh để ngăn chặn hầu hết rủi ro có thể xảy ra như việc xác định doanh thu bán hàng, công nợ phải thu và quy trình thu tiền dẫn đến làm sai lệch các thông tin kế toán, ảnh hưởng xấu đến hoạt động kinh doanh của công ty... Chính vì vậy, mục tiêu của nghiên cứu này là khảo sát và đánh giá thực trạng về kiểm soát nội bộ chu trình bán hàng - thu tiền tại Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Petrolimex. Nghiên cứu khảo sát dưới góc độ tìm hiểu, quan sát, thu thập thông tin, dữ liệu thực tế, đồng thời khảo sát ý kiến của cán bộ nhân viên đang làm việc tại Tổng Công ty và các chi nhánh của Công ty. Kết quả nghiên cứu giúp đưa ra đề xuất định hướng và những giải pháp khả thi nhằm hoàn thiện hệ thống kiểm soát nội bộ chu trình bán hàng - thu tiền tại Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Petrolimex.

2. Kiểm soát nội bộ chu trình bán hàng - thu tiền tại Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Petrolimex

Cũng như các doanh nghiệp khác, hoạt động kinh doanh của Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Petrolimex luôn phải đối mặt với các vấn đề như hoạt động chưa hiệu quả, lãng phí nguồn lực, thiếu giám sát hiệu quả, tổ chức và chức năng còn tồn tại một số hạn chế, thiếu liên kết, kiểm soát phức tạp, chi phí cao, thông tin thiếu tính toàn vẹn, phức tạp một cách không cần thiết... Kiểm soát nội bộ thực chất là sự tích hợp các hoạt động, biện

pháp, cơ chế kiểm soát bên trong đơn vị nhằm giảm thiểu và ngăn ngừa những rủi ro có thể xảy ra cho đơn vị. Tại PJICO, việc kiểm soát nội bộ là hoạt động của các ban Hội đồng quản trị kết hợp với các phòng ban liên quan. Trong đó, được thực hiện chính bởi Ủy ban kiểm toán, Ban Kiểm toán nội bộ, Ban Tổng hợp. Tổng Công ty luôn đánh giá cao sự cần thiết và vai trò quan trọng của kiểm soát trong quản lý và việc xây dựng, vận hành hệ thống kiểm soát nội bộ tại doanh nghiệp. Nhằm mục đích thống nhất trình tự, thủ tục và nội dung công việc, đảm bảo tính khách quan, công khai, minh bạch và trách nhiệm trong công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ, ngày 08/09/2023, Tổng Công ty ban hành Quyết định số 949/PJICO-QĐ-TGD về việc Ban hành quy trình kiểm tra kiểm soát nội bộ 2023. Mã hiệu QT.18 thuộc hệ thống văn bản quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 thay thế cho Quy trình kiểm soát nội bộ (QT.18) ban hành ngày 01/11/2021 theo Quyết định số 540/PJICO-QĐ-TGD.

Về thủ tục KSNB chu trình bán hàng - thu tiền, Tổng Công ty cCổ phần Bảo hiểm Petrolimex đã ban hành Quyết định số 175/PJICO-QĐ-TGD ngày 27/03/2017 về Quy trình khai thác Bảo hiểm xe cơ giới (2017); Quyết định số 616/PJICO-QĐ-TGD ngày 01/11/2021 về Quy trình khai thác bảo hiểm cháy và tài sản (2021); Quyết định số 770/PJICO-QĐ-TGD ngày 31/12/2021 về Quy trình khai thác bảo hiểm sức khỏe (2022). Nhìn chung, chu trình bán hàng - thu tiền tại Công ty được thực hiện qua 9 bước:

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu bảo hiểm từ khách hàng.

Bước 2: Tìm hiểu, xử lý thông tin khách hàng, phân tích và đánh giá rủi ro.

Bước 3: Lãnh đạo đơn vị/lãnh đạo TCT xem xét đề nghị bảo hiểm.

Bước 4: Chào phí bảo hiểm, theo dõi, đàm phán với khách hàng.

Bước 5: Ký kết hợp đồng bảo hiểm, cấp giấy chứng nhận bảo hiểm.

Bước 6: Lập hóa đơn.

Bước 7: Ghi chép doanh thu và theo dõi công nợ phải thu khách hàng.

Bước 8: Thu tiền.

Bước 9: Lưu trữ hồ sơ và thực hiện công tác sau bán hàng.

Quy trình này được áp dụng đối với toàn bộ đại lý khai thác và cán bộ nhân viên trên toàn hệ thống PJICO. Mặc dù, các quy định về chu trình bán hàng - thu tiền cũng đã được ban hành và áp dụng cho toàn hệ thống PJICO, tuy nhiên thực tế vẫn xảy ra những vấn đề bất cập và phát sinh các rủi ro trong hoạt động bán hàng - thu tiền tại Tổng Công ty. Vì vậy, để có thể thu thập dữ liệu thông tin phục vụ cho việc đánh giá hoạt động này, việc khảo sát, đánh giá ý kiến của cán bộ nhân viên tại Công ty là một trong những phương pháp nghiên cứu thực tế. Từ đó, có thể đưa ra được các ưu, nhược điểm và những giải pháp hoàn thiện kiểm soát nội bộ chu trình bán hàng - thu tiền tại PJICO.

3. Đánh giá chu trình bán hàng - thu tiền tại PJICO trên góc nhìn cán bộ nhân viên Công ty

Để đánh giá hoạt động bán hàng - thu tiền tại PJICO, nhóm nghiên cứu đã khảo sát bằng các mẫu câu hỏi khảo sát dành cho đối tượng là cán bộ nhân viên tại PJICO; nội dung câu hỏi về nghiệp vụ bán hàng - thu tiền tại Công ty. Bảng câu hỏi được thiết kế dưới dạng “Có - Không” nhằm thu thập thông tin về hệ thống kiểm soát nội bộ cũng như các thủ tục kiểm soát chu trình bán hàng - thu tiền tại Công ty. Việc sử dụng bảng câu hỏi dưới dạng “Có” - “Không” nhằm đơn giản hóa câu hỏi để đối tượng trả lời sát với thực tế, đồng thời thuận tiện trong việc đánh giá phân tích kết quả khảo sát. Khảo sát được thu thập trong năm 2023, kết quả khảo sát thu hồi được 30 phản hồi của các cán bộ nhân viên, trong đó có 7 cán bộ thuộc Ban Kiểm soát, Ban Tổng hợp (chiếm 23%), 9 cán bộ nhân viên thuộc Phòng Kinh doanh (chiếm 30%), 4 cán bộ nhân viên chăm sóc khách hàng (chiếm 14%) và 10 cán bộ nhân viên Phòng Tài chính - Kế toán (chiếm 33%). Thông tin về bảng câu hỏi khảo sát về nghiệp vụ bán hàng trình bày tại Bảng 1.

Kết quả tại Bảng 1 cho thấy, nghiên cứu đã khảo sát được thông tin từ 30 cán bộ nhân viên tại PJICO: Về kế hoạch tiêu thụ sản phẩm được lập dựa trên các khách hàng lâu năm, tuy nhiên khi khảo sát có 4 người trả lời kế hoạch tiêu thụ sản phẩm được lập không dựa trên các khách hàng lâu năm, chiếm 13% trong tổng số người được hỏi. Điều này chứng tỏ không phải tất cả kế hoạch tiêu thụ sản phẩm đều được lập dựa trên các khách hàng lâu năm hoặc do một số nhân viên vẫn chưa nắm được thông tin toàn bộ về kế hoạch tiêu thụ sản phẩm trong quá trình bán hàng. Về việc kiểm tra chéo từ phía khách hàng, có 5 ứng viên trả lời “không”, chiếm 17% tổng số người tham gia khảo sát. Do đó, có thể thấy một số nhân viên vẫn chưa nắm được thông tin trong quy trình bán hàng. Từ kết quả khảo sát hoạt động bán hàng của Công ty có thể thấy thực tế việc tuân thủ các quy định về kiểm soát của công ty tuy còn tồn tại một số hạn chế nhưng nhìn chung có thể được đánh giá ở mức độ khá. Trong thời gian tới, Công ty nên thắt chặt việc tuân thủ các quy định đó một cách chặt chẽ hơn nhằm tăng cường hiệu quả của các thủ tục kiểm soát.

Thông tin về bảng câu hỏi khảo sát về nghiệp vụ thu tiền được trình bày tại Bảng 2. Đối với nghiệp vụ thu tiền, nhóm nghiên cứu thực hiện khảo sát câu hỏi cho 10 cán bộ nhân viên làm việc tại Phòng Tài chính - Kế toán của Công ty. Các câu hỏi tập trung xoay quanh các bước thực hiện công việc của kế toán viên trong quá trình ghi nhận doanh thu, công nợ và thu tiền khách hàng. Từ các câu hỏi khảo sát, nhóm phân tích và đánh giá được các rủi ro có thể phát sinh trong quá trình thu tiền tại đơn vị. Mẫu khảo sát bao gồm mục nhận xét (nếu có) để ghi lại quy trình thực tế công việc phát sinh trong nghiệp vụ thu tiền tại PJICO. (Bảng 2)

Kết quả tại Bảng 2 cho thấy, về ưu điểm: Trong việc phân chia trách nhiệm, Phòng Kế toán có sự phân chia trách nhiệm giữa kế toán công nợ và thủ quỹ. Về hình thức thanh toán: khách hàng đều phải chuyển khoản vào tài khoản của công ty

Bảng 1. Bảng câu hỏi về nghiệp vụ bán hàng

STT	Câu hỏi	Có	Không	Không trả lời	Tỷ lệ trả lời "Có" (%)
1	Công ty có kế hoạch tiêu thụ sản phẩm không?	30	0	0	100%
2	Kế hoạch tiêu thụ sản phẩm được lập dựa trên các khách hàng lâu năm không?	26	4	0	87%
3	Khách hàng có thể đặt hàng bằng cách: + Thông qua nhân viên công ty. + Gửi fax, gửi mail. + Đến trực tiếp tại công ty. + Các cách khác...	30	0	0	100%
4	Công ty có bộ phận tiếp nhận đơn đặt hàng không?	30	0	0	100%
5	Công ty có công khai giá của các sản phẩm không?	30	0	0	100%
6	Hợp đồng kinh tế có được xem xét trước khi ký duyệt không?	30	0	0	100%
7	Công ty có chính sách bán hàng không? (chính sách khuyến mãi, chiết khấu...)	30	0	0	100%
8	Số liệu giữa các HDBH và Sổ nhật ký bán hàng là khớp nhau không?	30	0	0	100%
9	Các khoản bán chịu có được xét duyệt trước khi thực hiện HĐ bán hàng không?	30	0	0	100%
10	Công ty có xây dựng kế hoạch bán hàng không?	30	0	0	100%
11	Công ty có theo dõi tuổi nợ không?	30	0	0	100%
12	Công ty có kiểm tra chéo từ phía khách hàng không?	25	5	0	83%

Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát của tác giả

tại ngân hàng nếu số tiền từ 20 triệu đồng trở lên; trường hợp thu qua nhân viên thu nợ hoặc kinh doanh phải khớp với biên bản đối chiếu công nợ và có sự xác nhận của khách hàng. Các khoản tiền thu được trong ngày từ bán hàng đã được nộp vào quỹ. Phiếu thu là chứng từ ghi nhận nộp tiền hàng ngày đánh số liên tục trước trên máy. Các khoản nợ và thanh toán của khách hàng được kế toán công nợ theo dõi chặt chẽ. Tuy nhiên, về nhược điểm, hoạt động kiểm quỹ được tiến hành 1 năm 2

lần trong khi lượng tiền tồn quỹ tương đối lớn, hàng ngày lượng tiền thu vào do bán hàng nhiều. Như vậy, sẽ tạo điều kiện để thủ quỹ gian lận sử dụng tài sản của công ty vào mục đích cá nhân.

4. Kết luận và khuyến nghị

Nghiên cứu về kiểm soát nội bộ chu trình bán hàng - thu tiền là một yêu cầu quan trọng giúp Tổng Công ty cổ phần Bảo hiểm Petrolimex có những giải pháp nâng cao khả năng kiểm soát, hạn chế rủi ro trong quá trình bán hàng - thu tiền.

Bảng 2. Bảng câu hỏi về nghiệp vụ thu tiền

Bước công việc	Có	Không	Nhận xét
1. Công việc thủ quỹ và kế toán thanh toán có do một người đảm nhận không?		X	Kế toán thanh toán và thủ quỹ tách biệt
2. Hàng tháng, kế toán tiền mặt có đối chiếu với thủ quỹ không?	X		Kế toán tiền mặt đối chiếu với thủ quỹ hàng tháng
3. Việc kiểm kê quỹ tiền mặt có được thực hiện hàng tháng không?	X		Việc kiểm kê được thực hiện cuối tháng
4. Việc đối chiếu với ngân hàng có được thực hiện hàng tháng không?	X		Đối chiếu với ngân hàng hàng tháng
5. Các nghiệp vụ kinh tế phát sinh có được ghi sổ dựa trên chứng từ không	X		Các nghiệp vụ được ghi sổ đều dựa trên chứng từ.
6. Tiền thu được từ cửa hàng có gửi lên cho thủ quỹ hàng ngày không?	X		Việc nộp tiền được thực hiện sau cuối mỗi ngày
7. Các khoản tiền thu được đều được vào sổ đầy đủ không?	X		Việc ghi chép được tiến hành hàng ngày
8. Phiếu thu được lập có sự xác nhận giữa nhân viên bán hàng với thủ quỹ không?		X	Khoảng một tuần nhân viên bán hàng mới ký 1 lần vào các phiếu thu. Dễ sai sót thông tin trên phiếu thu nhưng không phát hiện kịp
9. Các khoản thu từ bán hàng có được hạch toán riêng cho từng khách hàng không?	X		Tránh việc hạch toán sai khách hàng trả tiền ảnh hưởng tới công nợ
10. Phiếu thu có được đánh số trước hay không?	X		Phiếu thu in từ phần mềm đánh số trước.
11. Hàng ngày có lập bảng kê các phiếu thu, giấy báo có hay không?		X	Chưa theo dõi phiếu thu, giấy báo có kịp thời hàng ngày
12. Định kỳ có đối chiếu giữa sổ TGNH với sổ phụ ngân hàng không?	X		Đảm bảo khớp đúng số liệu ghi chép giữa thủ quỹ và ngân hàng
13. Công ty có lập phiếu xuất kho, nhập kho không?	X		Kế toán theo dõi nhập, xuất kho ấn chỉ xe máy, ô tô TNDS, phôi của đơn hàng

Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát của tác giả

Dưới góc nhìn của cán bộ nhân viên, kết quả nghiên cứu làm rõ những đánh giá về hoạt động bán hàng - thu tiền khá tốt. Tuy nhiên, những điểm còn tồn tại dù ít nhưng cũng cần phải giải quyết triệt để mới có thể giải quyết các vấn đề, như: việc khách hàng mua bảo hiểm nhằm hình thức trực lợi, hay việc thu tiền thông qua nhân viên kinh doanh chưa hiệu quả, minh bạch,... Từ những kết quả nghiên cứu này, các tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả kiểm soát nội bộ chu trình bán hàng - thu tiền tại PJICO. Cụ thể như sau:

Thứ nhất, thiết lập các chính sách khuyến khích khách hàng, mở rộng thị trường tiêu thụ: Công ty nên đầu tư thêm vào việc quảng cáo, tiếp thị, tặng sản phẩm khuyến mãi, tặng phiếu mua hàng, mở rộng thêm hình thức chiết khấu thanh toán, tham gia festival, hội chợ, từ đó thu hút thêm được nhiều khách hàng, cạnh tranh được với các đối thủ, mở rộng thị trường. Để nắm rõ tình hình hoạt động kinh doanh hiện tại của khách hàng, hạn chế những rủi ro từ phía khách hàng Công ty nên bố trí nhân viên chuyên tìm hiểu về khách hàng ở phòng kinh doanh. Nhân viên này phải nhanh nhẹn, nhạy bén trong vấn đề xét đoán và phải có chuyên môn về phân tích số liệu để dễ dàng phân tích tình hình tài chính của khách hàng.

Thứ hai, Công ty nên triển khai các bước chi tiết về việc tìm hiểu, phân tích và đánh giá rủi ro. Vì đây là bước quan trọng ảnh hưởng tới những rủi ro phát sinh về sau. Ngoài việc khai thác viên thực hiện khảo sát hiện trạng, thu thập thông tin và đánh giá mức độ rủi ro của đối tượng bảo hiểm,

Công ty nên có bộ phận khảo sát và đánh giá lại trước khi trình lên lãnh đạo phê duyệt.

Thứ ba, về Hồ sơ ký kết hợp đồng bảo hiểm (HĐBH), cấp Giấy chứng nhận bảo hiểm (GCNBH): Khai thác viên/Kế toán cần phải kiểm tra việc đánh số trước và liên tục của các chứng từ gốc; Kiểm tra việc phê duyệt HĐBH/GCNBH; Đánh dấu chứng từ đã được sử dụng để tránh nhập liệu lại lần nữa.

Thứ tư, Kế toán viên nên thực hiện rà soát lại thông tin khách hàng trước khi thực hiện xuất hóa đơn cho khách hàng. Kế toán có thể copy thông tin mã số thuế khách hàng và tra cứu trên website hoặc google về hồ sơ đăng ký kinh doanh của khách hàng doanh nghiệp để xác nhận lại thông tin: Tên khách hàng, mã số thuế, địa chỉ... đã chính xác chưa trước khi xuất hóa đơn.

Thứ năm, Công ty nên khuyến khích việc thanh toán thực hiện qua hình thức chuyển khoản trực tiếp vào tài khoản công ty hoặc thẻ ATM, thẻ tín dụng tại văn phòng Công ty, trường hợp khách hàng thanh toán tiền mặt, khách hàng phải đến trực tiếp tại Công ty để nộp tiền tại quầy thu ngân. Trong trường hợp khách hàng chuyển khoản thanh toán, KTV có trách nhiệm khuyến cáo khách hàng chuyển khoản trực tiếp vào tài khoản ngân hàng, chứ không chuyển khoản vào tài khoản của KTV.

Cuối cùng, hoạt động kiểm quỹ cần được thực hiện hàng tháng, gồm có thủ quỹ, kế toán trưởng và 1 nhân viên kế toán khác thực hiện kiểm quỹ chốt sổ cuối tháng để tránh tình trạng thủ quỹ gian lận sử dụng tài sản của công ty vào mục đích cá nhân ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Nguyễn Hữu Ánh (2021). Giáo trình “Kiểm soát nội bộ”. NXB Đại học Kinh tế quốc dân.
2. Trần Thị Giang Tân và cộng sự (2016). Giáo trình “Kiểm soát nội bộ”. NXB Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
3. Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Petrolimex (2023). Báo cáo tài chính Tổng Công ty cổ phần Bảo hiểm Petrolimex các năm 2021, 2022, 2023

Ngày nhận bài: 20/01/2024

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 19/02/2024

Ngày chấp nhận đăng bài: 27/02/2024

Thông tin tác giả:

1. PHẠM NGỌC QUANG

Khoa Kế toán - Kiểm toán,

Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội

2. NGUYỄN THỊ MINH HUỆ

Học viên cao học kế toán,

Trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội

**THE INTERNAL CONTROL
OF THE SALES-COLLECTION CYCLE
AT PETROLIMEX INSURANCE
JOINT STOCK COMPANY (PJICO)**

● **PHAM NGOC QUANG¹**

● **NGUYEN THI MINH HUE²**

¹Faculty of Accounting - Auditing, University of Economics and Business,
Vietnam National University - Hanoi

²Master's student, University of Economics and Business,
Vietnam National University - Hanoi

ABSTRACT:

This study surveyed, analyzed, and evaluated the current situation and limitations in internal control of the sales-collection cycle at Petrolimex Insurance Joint Stock Company (PJICO). The study explored sales and collection activities and interviewed employees working for PJICO and its branches through 30 evaluation forms. The study's results showed that the internal control of the sales-collection cycle at PJICO is quite effective, but it still has some limitations. Based on the study's findings, some measures were proposed to improve PJICO's internal control of the sales-collection cycle in the coming time.

Keywords: internal control, sales - collection cycle, Petrolimex Joint Stock Insurance Company, PJICO.