****

**PHIẾU HỎI DOANH NGHIỆP**

*(Phục vụ Bảng xếp hạng Top 10 Công ty bảo hiểm uy tín năm 2020)*

Vietnam Report cam kết Phiếu hỏi chỉ phục vụ mục đích nghiên cứu, không công bố những thông tin Doanh nghiệp cung cấp theo đúng quy chế bảo mật thông tin. Kính mong Quý Doanh nghiệp điền đầy đủ thông tin và gửi về cho Vietnam Report **trước 17h ngày 12/06/2020.**

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Quý Doanh nghiệp!

**THÔNG TIN NGƯỜI ĐIỀN PHIẾU**

Họ và tên: ………..………………………………………………………………………………………….…….

Bộ phận làm việc: …………………………………………………………………………………………………

Số điện thoại liên lạc: ……………………………………………………………………………………………..

Email:………………………………………………………………………………………………….…….........

|  |
| --- |
| **A ˗ THÔNG TIN DOANH NGHIỆP** |

1. **Tên Công ty:**…………………………………………………………………………………………………...
2. **Mã số thuế:**………………………………………………………………………………………….................
3. **Loại hình hoạt động của Công ty:**

Nhà nước

Tư nhân

Có vốn đầu tư nước ngoài (trên 50%)

1. **Lĩnh vực kinh doanh chính của Công ty:**

Nhân thọ

Phi nhân thọ

Khác (vui lòng ghi rõ):………………………………………………………………………………………

1. **Thông tin tài chính của Công ty**

| **Chỉ tiêu** | **Năm 2019** | **Quý 1/2020** |
| --- | --- | --- |
| Tổng tài sản (triệu đồng) |  |  |
| Vốn chủ sở hữu (triệu đồng) |  |  |
| Doanh thu phí bảo hiểm gốc (triệu đồng) |  |  |
| Tổng doanh thu (triệu đồng) |  |  |
| Lợi nhuận trước thuế (triệu đồng) |  |  |
| Lợi nhuận sau thuế (triệu đồng) |  |  |

|  |
| --- |
| **B ˗ TRIỂN VỌNG VÀ CHIẾN LƯỢC TRONG BỐI CẢNH “BÌNH THƯỜNG MỚI”** |

1. **Dịch COVID-19 có tác động đến quyết định của Quý Doanh nghiệp trong những lĩnh vực sau như thế nào?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Không****thay đổi** | **Cần đánh giá lại** | **Đang từng bước thay đổi** |
| Nghiên cứu và phát triển sản phẩm |  |  |  |
| Tiếp cận khách hàng |  |  |  |
| Quản lý dịch vụ và hỗ trợ khách hàng |  |  |  |
| Quản lý rủi ro |  |  |  |
| Giám định và bồi thường |  |  |  |
| Quản trị tài chính |  |  |  |
| Quản trị nhân lực |  |  |  |
| Chuyển đổi số |  |  |  |
| Khác (vui lòng cho biết):…………………………… |  |  |  |

1. **Đâu là Top 5 chiến lược ưu tiên của Quý Doanh nghiệp trong bối cảnh “bình thường mới” ?**

Tăng trưởng doanh thu

Phát triển mạng lưới hoạt động thông qua qua việc khai trương văn phòng, chi nhánh mới

Tìm kiếm các kênh đầu tư mới, nâng cao hiệu quả hoạt động đầu tư

Thực hiện M&A, tăng cường liên doanh, hợp tác với các đối tác nước ngoài

Nâng cao chất lượng quản trị doanh nghiệp theo thông lệ quốc tế

Tăng cường vai trò kiểm soát nội bộ, quản lý rủi ro

Tăng cường công tác giám định bồi thường, kiểm soát tốt tỷ lệ bồi thường

Đổi mới, nghiên cứu các sản phẩm mới đáp ứng yêu cầu của thị trường

Nâng cao năng lực cạnh tranh trên nền tảng CNTT hiện đại

Nâng cao chất lượng của đội ngũ tư vấn viên/đại lý bảo hiểm

Cải thiện chất lượng dịch vụ khách hàng

Đa dạng hóa các kênh phân phối: Bancassurance, Online, Digital…

Khác (vui lòng cho biết) …………………………………………………………………………………….

1. **Quý Doanh nghiệp đánh giá thế nào về mức độ ảnh hưởng của các yếu tố sau đến hoạt động kinh doanh của Công ty trong 6 tháng cuối năm 2020?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ảnh hưởng ít nhất  Ảnh hưởng nhiều nhất | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Yếu tố bên trong** |  |  |  |  |  |
| Năng lực tài chính |  |  |  |  |  |
| Khả năng quản trị rủi ro |  |  |  |  |  |
| Hoạt động marketing của doanh nghiệp |  |  |  |  |  |
| Chất lượng nguồn nhân lực |  |  |  |  |  |
| Năng lực quản trị, điều hành |  |  |  |  |  |
| Uy tín, kinh nghiệm của lãnh đạo |  |  |  |  |  |
| Chất lượng sản phẩm, dịch vụ |  |  |  |  |  |
| Uy tín của doanh nghiệp |  |  |  |  |  |
| Chiến lược phát triển của doanh nghiệp |  |  |  |  |  |
| Đầu tư phát triển hạ tầng CNTT trong doanh nghiệp |  |  |  |  |  |
| Sự hợp tác với ngân hàng |  |  |  |  |  |
| Khác (vui lòng cho biết):…………………………… |  |  |  |  |  |
| Ảnh hưởng ít nhất  Ảnh hưởng nhiều nhất |  |  |  |  |  |
| **Yếu tố bên ngoài** |  |  |  |  |  |
| Tình hình kinh tế vĩ mô |  |  |  |  |  |
| Cơ cấu dân số, thu nhập bình quân đầu người |  |  |  |  |  |
| Nhận thức và hiểu biết của người dân về bảo hiểm |  |  |  |  |  |
| Quá trình hội nhập quốc tế |  |  |  |  |  |
| Cạnh tranh trong ngành |  |  |  |  |  |
| Vấn đề pháp lý |  |  |  |  |  |
| Sự phát triển của công nghệ và xu hướng Insurtech |  |  |  |  |  |
| Khả năng dịch COVID-19 bùng phát trở lại |  |  |  |  |  |
| Khác (vui lòng cho biết):…………………………… |  |  |  |  |  |

1. **Theo Quý Doanh nghiệp, triển vọng toàn ngành Bảo hiểm trong 6 tháng cuối năm 2020 so với 6 tháng đầu năm sẽ như thế nào?**

Khó khăn hơn rất nhiều

Khó khăn hơn một chút

Không thay đổi

Khả quan hơn một chút

Khả quan hơn rất nhiều

1. **Theo Quý Doanh nghiệp, đâu là Top 3 cơ hội của ngành Bảo hiểm trong bối cảnh “bình thường mới”?**

Triển vọng kinh tế vĩ mô phục hồi và bước vào giai đoạn “bình thường mới”

Thị trường bảo hiểm phát triển ổn định, lành mạnh

Quá trình hội nhập quốc tế thúc đẩy hoạt động thương mại, mở rộng thị trường

Tỷ lệ thâm nhập bảo hiểm/GDP thấp, tầng lớp trung lưu gia tăng nhanh chóng

Nhận thức và hiểu biết của người dân về bảo hiểm ngày càng được cải thiện

Sản phẩm bảo hiểm đa dạng

Kênh phân phối bảo hiểm đa dạng

Làn sóng M&A trong ngành bảo hiểm

Công nghệ phát triển mạnh mẽ và áp dụng trong tất cả các giai đoạn của chuỗi giá trị ngành bảo hiểm

Khác (vui lòng cho biết) ……………………………………………………………………………………

1. **Theo Quý Doanh nghiệp, đâu là Top 4 thách thức lớn nhất của các doanh nghiệp trong ngành Bảo hiểm trong bối cảnh “bình thường mới”?**

Dòng tiền chảy vào thị trường bảo hiểm hạn chế

Hạ tầng CNTT bất cập

Rủi ro từ yếu tố thiên tai, thời tiết khắc nghiệt, dịch bệnh…

Cạnh tranh trong ngành ngày càng gia tăng

Thiếu nguồn nhân lực chất lượng cao, có hiểu biết rõ ràng về thị trường bảo hiểm

Người tiêu dùng chưa thực sự tin tưởng vào các sản phẩm bảo hiểm

Vấn đề trục lợi bảo hiểm

Khác (vui lòng cho biết) …………………………………………………………………………………….

1. **Theo Quý Doanh nghiệp, Top 3 lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp mình hiện nay là gì?**

Phí bảo hiểm cạnh tranh

Sản phẩm bảo hiểm đa dạng

Chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng

Chất lượng đội ngũ tư vấn viên/đại lý

Quy mô khách hàng

Mạng lưới và kênh phân phối

Ứng dụng công nghệ

Dữ liệu lớn về khách hàng và thị trường

Khác (vui lòng cho biết) ……………………………………………………………………………………

1. **Theo Quý Doanh nghiệp, để hỗ trợ tốt nhất cho thị trường bảo hiểm, Chính phủ nên chú trọng đến những biện pháp nào trong thời gian tới đây?**

Đẩy nhanh tái cơ cấu, khuyến khích hoạt động M&A

Tiếp tục cải thiện hệ thống văn bản pháp lý có liên quan

Tăng mức độ phạt đối với hành vi trục lợi bảo hiểm

Nâng cao ý thức của người dân về bảo hiểm tai nạn, sức khỏe…

Khác (vui lòng cho biết) …………………………………………………………………………………….

1. **Đánh giá của Quý Doanh nghiệp về mức độ ảnh hưởng của các yếu tố sau đến uy tín của mình trên thang điểm 5?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | Ảnh hưởng ít nhất  Ảnh hưởng nhiều nhất |  |  |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Quy mô vốn và kết quả hoạt động kinh doanh |  |  |  |  |  |
| Đánh giá của khách hàng về sản phẩm và chất lượng dịch vụ cung cấp |  |  |  |  |  |
| Đánh giá uy tín công ty trên báo chí, truyền thông |  |  |  |  |  |
| Đánh giá của các chuyên gia trong ngành |  |  |  |  |  |
| Đánh giá của các đối tác |  |  |  |  |  |
| Đánh giá của các công ty trong ngành khác |  |  |  |  |  |
| Khác (vui lòng cho biết):…………………………… |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| C- INSURTECH VÀ XU HƯỚNG CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG BỐI CẢNH “BÌNH THƯỜNG MỚI” |

1. **Theo Quý Doanh nghiệp, đâu là Top 3 lợi ích lớn nhất mà doanh nghiệp Bảo hiểm được hưởng khi phát triển Insurtech trong bối cảnh “bình thường mới”?**

Thay đổi hoàn toàn quá trình trải nghiệm dịch vụ khách hàng

Tạo nền tảng cho phép đưa ra những sản phẩm vượt trội và cải tiến, ví dụ: bảo hiểm dựa trên hành vi thực tế của khách hàng: Pay-as-you-go và Pay-as-you-drive…

Cung cấp các đề xuất sản phẩm theo hướng cá nhân hóa cho khách hàng

Cải thiện mô hình phân phối, đa dạng hóa kênh bán hàng

Cách thức vận hành được cải tiến thông minh hơn, ngăn chặn gian lận, sai sót trong quá trình vận hành

Giảm thiểu chi phí

Có được dữ liệu lớn (Big Data) về khách hàng và thị trường

Gia tăng khả năng tiếp cận và tương tác với khách hàng

Khác (vui lòng cho biết) …………………………………………………………………………………….

1. **Hiện nay, Quý Doanh nghiệp đã triển khai áp dụng Insurtech trong hoạt động kinh doanh như thế nào?**

Xây dựng ứng dụng trên thiết bị thông minh

Áp dụng công nghệ ChatBot

Phân phối sản phẩm qua kênh bán hàng mới: trực tuyến, mạng xã hội

Phân phối sản phẩm qua Website so sánh các sản phẩm bảo hiểm (Web aggregator)

Phát triển mô hình bảo hiểm ngang hàng (peer-to-peer insurance)

Phát triển các sản phẩm bảo hiểm theo yêu cầu

Triển khai phần mềm lõi bảo hiểm

Khác (vui lòng cho biết) …………………………………………………………………………………….

1. **Top 4 khó khăn lớn nhất cản trở Quý Doanh nghiệp triển khai chuyển đổi số nói chung và Insurtech nói riêng là gì?**

Chi phí đầu tư lớn, thời gian đầu tư kéo dài

Xung đột nội bộ trong quá trình chuyển đổi mô hình quản trị, điều hành, cấu trúc sản phẩm

Rủi ro an ninh mạng, bảo vệ thông tin khách hàng

Thiếu nhân sự có kỹ năng liên quan chuyển đổi số: Khoa học dữ liệu (Data Science), Thiết kế trải nghiệm người dùng (UX design), Marketing kỹ thuật số (Digital marketing)…

Người tiêu dùng chưa có thói quen mua bảo hiểm chủ động online

Chưa xây dựng được sản phẩm bảo hiểm có tính khác biệt, phù hợp với đặc thù của bảo hiểm trực tuyến

Trong dài hạn phải đối mặt với nguy cơ khách hàng rút khỏi thị trường bảo hiểm truyền thống

Chưa có quy định, hướng dẫn của cơ quan quản lý Nhà nước

Vấn đề trục lợi bảo hiểm khi thực hiện công tác giám định, bồi thường trực tuyến

Khác (vui lòng cho biết) …………………………………………………………………………………….

|  |
| --- |
| D- ĐÁNH GIÁ CÔNG TY BẢO HIỂM TIÊU BIỂU |

**Theo đánh giá của Quý Doanh nghiệp, đâu là các Công ty tiêu biểu nhất trong ngành Bảo hiểm Việt Nam hiện nay?** (*Xin vui lòng đánh số từ 1 – 10 doanh nghiệp trong danh sách dưới đây với thứ tự 1 là công ty bảo hiểm được đánh giá tiêu biểu nhất*)

1. **BẢO HIỂM NHÂN THỌ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Thứ hạng** | **Tên Công ty** |
|  | TỔNG CÔNG TY BẢO VIỆT NHÂN THỌ |
|  | CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM NHÂN THỌ PRUDENTIAL VIỆT NAM |
|  | CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM NHÂN THỌ AIA (VIỆT NAM) |
|  | CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM NHÂN THỌ DAI - ICHI VIỆT NAM |
|  | CÔNG TY TNHH MANULIFE (VIỆT NAM) |
|  | CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM NHÂN THỌ CHUBB VIỆT NAM |
|  | CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM NHÂN THỌ SUN LIFE VIỆT NAM |
|  | CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM HANWHA LIFE VIỆT NAM |
|  | CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM NHÂN THỌ CATHAY VIET NAM |
|  | CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM NHÂN THỌ MIRAE ASSET PRÉVOIR VIỆT NAM |
|  | CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM NHÂN THỌ GENERALI VIỆT NAM |
|  | CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM NHÂN THỌ AVIVA VIỆT NAM |
|  | CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM NHÂN THỌ MB AGEAS |
|  | CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM NHÂN THỌ BIDV METLIFE |
|  | CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM NHÂN THỌ FWD VIỆT NAM |
|  | CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM NHÂN THỌ VIETCOMBANK - CARDIF |
|  | CÔNG TY CP BẢO HIỂM NHÂN THỌ PHÚ HƯNG |
|  | CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM NHÂN THỌ FUBON (VIỆT NAM) |

*Quý Doanh nghiệp vui lòng đánh giá Doanh nghiệp Bảo hiểm phi nhân thọ ở trang sau!*

1. **BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ**

| **Thứ hạng** | **Tên Công ty** |
| --- | --- |
|  | TỔNG CÔNG TY BẢO HIỂM BẢO VIỆT |
|  | TỔNG CÔNG TY BẢO HIỂM PVI |
|  | TỔNG CÔNG TY CP BẢO HIỂM PETROLIMEX (PJICO) |
|  | TỔNG CÔNG TY CP BẢO HIỂM BƯU ĐIỆN |
|  | TỔNG CÔNG TY CP BẢO MINH |
|  | TỔNG CÔNG TY CP BẢO HIỂM NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM |
|  | TỔNG CÔNG TY CP BẢO HIỂM NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM |
|  | TỔNG CÔNG TY CP BẢO HIỂM QUÂN ĐỘI |
|  | CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM LIBERTY |
|  | TỔNG CÔNG TY CP BẢO HIỂM HÀNG KHÔNG |
|  | CÔNG TY CP BẢO HIỂM AAA |
|  | CÔNG TY CP BẢO HIỂM VIỄN ĐÔNG |
|  | CÔNG TY CP BẢO HIỂM NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP |
|  | TỔNG CÔNG TY CP BẢO HIỂM TOÀN CẦU |
|  | TỔNG CTCP BẢO HIỂM SÀI GÒN - HÀ NỘI |
|  | TỔNG CÔNG TY CP BẢO HIỂM BẢO LONG |
|  | CÔNG TY BẢO HIỂM LIÊN HIỆP |
|  | CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ MSIG VIỆT NAM |
|  | TỔNG CTCP BẢO HIỂM XUÂN THÀNH |
|  | CÔNG TY BẢO HIỂM QBE VIETNAM |
|  | CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM BẢO VIỆT TOKIO MARINE |
|  | CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM SAMSUNG VINA |
|  | CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM HÙNG VƯƠNG |
|  | CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM AIG VIỆT NAM (AIG) |
|  | CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM FUBON (VIỆT NAM) |
|  | CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ CATHAY VIỆT NAM |
|  | CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM PHÚ HƯNG (PAC) |
|  | CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM CHUBB (CHUBB) |
|  | CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM TỔNG HỢP GROUPAMA VIỆT NAM (GROUPAMA) |

*Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Quý Doanh nghiệp!*