

**PHIẾU HỎI DOANH NGHIỆP**

*(Phục vụ Bảng xếp hạng Top 10 Công ty bảo hiểm uy tín năm 2023)*

|  |  |
| --- | --- |
| 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 24/5/2023.**  Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Quý Doanh nghiệp! | Quý Doanh nghiệp vui lòng quét mã QR để tải bản mềm (nếu cần): |

**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. **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 2022** | **Quý 1/2023** |
| --- | --- | --- |
| 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 NGÀNH BẢO HIỂM TRONG NĂM 2023** |

# **Đâu là Top 5 chiến lược ưu tiên của Quý Doanh nghiệp trong bối cảnh hiện nay?**

Tăng trưởng doanh thu

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

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

Nâng cao năng lực đổi mới để tạo sự khác biệt của sản phẩm

Áp dụng công nghệ mới để nâng cao năng lực ứng dụng công nghệ

Đẩy mạnh ứng dụng các phần mềm để đảm bảo an ninh mạng, tránh tình trạng rò rỉ thông tin khách hàng

Cải thiện chất lượng dịch vụ khách hàng

Xây dựng hệ thống vận hành lấy khách hàng làm trung tâm

Đa dạng hóa các kênh phân phối: Thương mại điện tử, Fintechs, Bancassurance,…

Tăng cường đào tạo, nâng cao kiến thức và kỹ năng tư vấn bảo hiểm cho đội ngũ tư vấn viên/ đại lý bảo hiểm/ nhân viên ngân hàng bán bảo hiểm

Thực hiện cam kết ESG

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

# **Theo Quý Doanh nghiệp, triển vọng toàn ngành Bảo hiểm cả năm 2023 so với năm trước sẽ như thế nào?**

Tăng trưởng dưới 5%

Tăng trưởng từ 5% đến 10%

Tăng trưởng từ trên 10% đến 15%

Tăng trưởng trên 15%

# **Theo Quý Doanh nghiệp, đâu là Top 4 cơ hội của ngành Bảo hiểm trong bối cảnh hiện nay?**

Trung Quốc gỡ bỏ chính sách Zero – Covid, mở cửa trở lại

Sự phục hồi của ngành Du lịch

Đẩy mạnh giải ngân vốn đầu tư công

Thị trường bảo hiểm phát triển ổn định, bền vững

Tỷ lệ thâm nhập bảo hiểm/GDP thấp

Nhận thức và hiểu biết của người dân về bảo hiểm ngày càng tích cực

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

Luật Kinh doanh bảo hiểm 2023 (sửa đổi) đã được thông qua

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

# **Theo Quý Doanh nghiệp, đâu là Top 5 thách thức lớn nhất mà các doanh nghiệp trong ngành Bảo hiểm trong bối cảnh hiện nay?**

Kinh tế toàn cầu tăng trưởng chậm

Lạm phát Việt Nam tăng cao và đạt đỉnh

Người dân thắt chặt chi tiêu dẫn đến nhu cầu mua bảo hiểm mới sụt giảm

Người tiêu dùng chưa thực sự hiểu rõ về các chính sách bảo hiểm

Tỉ lệ bồi thường gia tăng (do các hoạt động kinh tế xã hội đã trở lại bình thường sau dịch bệnh)

Xuất hiện nhiều thông tin tiêu cực về kênh bán bảo hiểm qua ngân hàng

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

Vấn đề minh bạch thông tin trên thị trường bảo hiểm nhân thọ

Cạnh tranh trong ngành ngày càng gia tăng

Vấn đề trục lợi bảo hiểm

Thiếu nguồn nhân lực chất lượng cao, có hiểu biết rõ ràng về các sản phẩm bảo hiểm

Số lượng các vụ tấn công mạng (ransomware) ngày một tăng cao

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

|  |
| --- |
| C- TÌNH HÌNH QUẢN TRỊ TRONG DOANH NGHIỆP BẢO HIỂM |

1. **Theo Quý Doanh nghiệp, đâu là top 3 vai trò chính của văn hóa doanh nghiệp?**

Tạo ra môi trường làm việc tích cực

Giúp nâng cao năng lực cạnh tranh cho doanh nghiệp

Hạn chế xung đột nội bộ

Điều phối và kiểm soát hoạt động của nhân viên

Tạo ra một lực lượng lao động gắn kết, nhiệt tình và năng động

Thu hút và giữ chân nhân tài

Đẩy nhanh quá trình thích nghi cho nhân viên mới

1. **Hiện nay, Quý Doanh nghiệp đang phát triển theo những hướng nào để thay đổi văn hóa doanh nghiệp, tạo môi trường làm việc sáng tạo, hiệu quả?**

Phát triển theo hướng đa dạng (Diversity): đa dạng độ tuổi, văn hoá, sắc tộc, xuất thân, khả năng, giới tính, trình độ học vấn, sở thích...

Phát triển theo hướng bình đẳng (Equity): cơ hội thăng tiến bình đẳng cho toàn bộ nhân sự không phân biệt giới tính, tuổi tác, xuất thân, trình độ học vấn,…

Phát triển theo hướng hòa nhập (Inclusion): nhân sự hòa nhập, cống hiến hết mình cho doanh nghiệp

# **Hiện nay, Quý Doanh nghiệp đã triển khai áp dụng những biện pháp gì để thu hút và giữ chân nhân lực trong doanh nghiệp mình?**

Chính sách đãi ngộ tốt

Chính sách sử dụng lao động hợp lý và thiết thực

Tạo cơ hội đào tạo và phát triển

Tạo môi trường và điều kiện phát triển

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

1. **Hiện nay, tình trạng nhân viên tư vấn bảo hiểm tư vấn sai sản phẩm, chèo kéo khách hàng mua bảo hiểm diễn ra ngày một nghiêm trọng, đâu là giải pháp Quý Doanh nghiệp lựa chọn để giải quyết tình trạng này?**

Đẩy mạnh các khóa đào tạo nghiệp vụ và sản phẩm cho nhân viên tư vấn

Đưa ra các quy định xử phạt nghiêm khắc nếu nhân viên vi phạm nhiều lần

Thay thế nhân viên tư vấn của ngân hàng bằng nhân viên của doanh nghiệp bảo hiểm

Đưa ra những điều khoản thỏa thuận khi ký kết hợp tác phân phối bảo hiểm qua các Ngân hàng

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

# **Tình hình triển khai áp dụng Insurtech trong hoạt động kinh doanh tại Quý Doanh nghiệp hiện nay 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)

Triển khai phần mềm lõi bảo hiểm

Ứng dụng OCR (Optical Character Recognition) để nhận diện các ký tự ảnh

Ứng dụng Cloud Computing (Điện toán đám mấy) để lưu trữ, sử dụng những tài nguyên dữ liệu ngay trên Internet với độ linh hoạt cao

Ứng dụng AI vào các công việc lặp đi lặp lại như tổng đài tự động, chấm điểm tư vấn viên, nhắc việc,..

Ứng dụng eKYC (Know your customer) trong lập Hồ sơ Bảo hiểm

Ứng dụng AI vào xử lý đơn yêu cầu bảo hiểm (Proposal for insurance), thẩm định bảo hiểm (Underwriting), xử lý bồi thường (Claim processing), phát hiện gian lận (Fraud detection)

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

1. **Theo Quý Doanh nghiệp, chương trình bảo mật và an ninh mạng mang lại hiệu quả như thế nào so với các kết quả và kỳ vọng sau đây liên quan đến an ninh mạng của mình trong giai đoạn 2021-2022?**

Phản ứng nhanh hơn trước mối đe dọa, rủi ro và trở lên mạnh mẽ hơn từ sự gián đoạn

Đặt các biện pháp kiểm soát trong toàn doanh nghiệp để ngăn chặn sự gián đoạn mạng nghiêm trọng

Giúp doanh nghiệp tránh gặp rắc rối với các cơ quan quản lý

Giúp tác động đến quyết định mua hàng của khách hàng dựa trên niềm tin vào bảo mật dữ liệu của doanh nghiệp

Giúp đẩy nhanh quá trình chuyển đổi kỹ thuật số của doanh nghiệp

Giúp doanh nghiệp cạnh tranh tốt hơn và phát triển, trên cơ sở niềm tin là lợi thế cạnh tranh

Giúp dự đoán các rủi ro an ninh mạng trong tương lai, dựa trên môi trường vĩ mô và chiến lược kinh doanh

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

1. **Quý Doanh nghiệp thu thập và xử lý/sử dụng dữ liệu khách hàng cho các mục tiêu nào sau đây?**

Theo dõi phản hồi của khách hàng

Tạo trải nghiệm khách hàng được cá nhân hóa

Thiết kế các ứng dụng hướng tới khách hàng

Tạo hồ sơ khách hàng để có thể xác định đúng mục tiêu cho thương hiệu của mình

Tính toán ROI trên các sáng kiến ​​tiếp thị, quảng cáo, bán hàng và quảng cáo chính

Thiết kế sản phẩm và dịch vụ mới

Khám phá các phân khúc khách hàng chưa được phục vụ để phát triển kinh doanh

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

1. **Quý Doanh nghiệp thiết lập ngân sách dành cho chương trình bảo mật và an ninh mạng như thế nào?**

Theo tỷ lệ phần trăm của chi cho CNTT kết hợp với chi cho công nghệ vận hành/tự động hóa

Theo tỷ lệ phần trăm của tổng chi cho CNTT

Theo phần trăm tăng trưởng doanh thu

Theo tỷ lệ phần trăm thay đổi so với ngân sách an ninh mạng của giai đoạn trước

Là tổng hợp các nguồn vốn/tài nguyên được đề xuất để hỗ trợ các dự án/hoạt động giảm thiểu rủi ro và kinh doanh đã được phê duyệt

1. **Quý Doanh nghiệp dự kiến ngân sách dành cho chương trình bảo mật và an ninh mạng trong năm 2023 thay đổi như thế nào?**

Không rõ

Không thể xác định tại thời điểm này

Giảm bớt

Không thay đổi

Tăng dưới 5%

Tăng 6-10%

Tăng 11%-14%

Tăng từ 15% trở lên

1. **Quý Doanh nghiệp dự định tăng nguồn lực nhiều nhất ở lĩnh vực nào để cải thiện tình hình an ninh mạng của mình trong 12 tháng tới?**

Thêm giải pháp công nghệ an ninh mạng

Tập trung vào chiến lược và phối hợp với các nhóm kỹ thuật / công nghệ vận hành (OT)

Nâng cao kỹ năng và tuyển dụng nhân tài mạng

Tập trung vào quản trị, rủi ro và tuân thủ

Tập trung vào chiến lược và phối hợp với các nhóm kinh doanh

Đơn giản hóa cơ sở hạ tầng công nghệ doanh nghiệp

Không rõ

|  |
| --- |
| D- ĐÁNH GIÁ QUÁ TRÌNH THỰC THI ESG CỦA DOANH NGHIỆP |

1. **Việc thực thi và đáp ứng tiêu chí đánh giá tiêu chuẩn môi trường, xã hội và quản trị (ESG) có ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh của Quý Doanh nghiệp không?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Có | Không | Không rõ |

**Nếu có, vui lòng đánh giá mức độ ảnh hưởng**

**Mức ảnh hưởng thấp**

**Mức ảnh hưởng cao**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |

1. **Vui lòng chia sẻ về tình hình thực hiện chương trình ESG của Quý Doanh nghiệp?**

Không có chương trình ESG

Kế hoạch giới hạn với một số tiêu chí cho khía cạnh được chọn E, S hoặc G.

Có chương trình ESG rõ ràng cho một số yếu tố

Có chương trình ESG toàn diện bao gồm tất cả các khía cạnh E, S và G

1. **Đâu là mô tả đúng nhất về tình hình cam kết ESG hiện tại của Quý Doanh nghiệp?**

Không đặt ra cam kết ESG/ chưa có kế hoạch cụ thể

Đang ở giai đoạn lập kế hoạch

Đã lập kế hoạch và triển khai một phần cam kết ESG

Đã lập kế hoạch và triển khai toàn diện cam kết ESG

1. **Đâu là những hành động Quý Doanh nghiệp sẵn sàng thực hiện để hướng tới cam kết ESG?**

Thoái vốn, ngừng đầu tư tại các doanh nghiệp không thực hiện/cam kết ESG

Ngừng cung cấp dịch vụ bảo hiểm cho các doanh nghiệp không thực hiện/ cam kết ESG

Đưa ra các sản phẩm bảo hiểm với mức chi phí thấp hơn cho các loại sản phẩm bảo vệ môi trường (VD: giá sản phẩm bảo hiểm xe điện thấp hơn xe xăng, dầu; giá sản phẩm bảo hiểm hàng hóa được đóng gói bằng các chất liệu tái chế sẽ thấp hơn chất liệu nilon,…)

Minh bạch thông tin quản trị

Tổ chức các buổi hội thảo để trang bị kiến thức về ESG cho nhân sự trong doanh nghiệp

Đưa ra các sản phẩm bảo hiểm phù hợp cho người có thu nhập trung bình/ thấp

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

1. **Đâu là những rào cản khiến Quý Doanh nghiệp chưa sẵn sàng đưa ra cam kết ESG? (Vui lòng chọn tối đa 5 rào cản)**

Chưa có đầy đủ thông tin

Khả năng tài chính

Quy mô công ty

Dữ liệu ESG thiếu minh bạch

Nhân viên chưa có kiến thức, chuyên môn cần thiết về ESG

Khung pháp lý chưa minh bạch, rõ ràng

Đội ngũ lãnh đạo cấp cao cần nâng cao kiến thức và năng lực thực thi ESG

Khác (Vui lòng ghi rõ): ………………………………………………………………………………...

1. **Đâu là yếu tố thúc đẩy Quý Doanh nghiệp triển khai cam kết thực hành ESG? (Vui lòng chọn tối đa 3 yếu tố)**

Cải thiện hình ảnh thương hiệu và uy tín

Duy trì cạnh tranh trên thị trường

Thu hút và giữ chân nhân tài

Áp lực từ nhà đầu tư và cổ đông

Áp lực từ chính phủ

Khác (Vui lòng ghi rõ): ………………………………………………………………………………...

1. **Mức độ tham gia của Hội đồng quản trị về các vấn đề ESG của Quý Doanh nghiệp hiện như thế nào?**

Không tham gia

Có tham gia ở một số nội dung (ví dụ: cử thành viên HĐQT/Tiểu ban)

Tham gia tích cực và trực tiếp lãnh đạo chương trình ESG

1. **Đâu là mô tả chính xác nhất về lãnh đạo ESG trong Quý Doanh nghiệp?**

Không có lãnh đạo ESG

Có lãnh đạo ESG nhưng kiêm nhiệm nhiều vai trò khác trong tổ chức/ giới hạn quyền hạn

Có chỉ định một lãnh đạo ESG (cấp Giám đốc), với các chỉ tiêu và KPI rõ ràng, có vai trò và quyền hạn để điều hành chương trình ESG, báo cáo với Hội đồng quản trị.

|  |
| --- |
| E- 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 CP BẢO HIỂM NHÂN THỌ PHÚ HƯNG |
|  | CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM NHÂN THỌ FUBON (VIỆT NAM) |
|  | CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM SHINHAN LIFE VIỆT NAM |

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 TASCO (TIC) |
|  | CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM OPES |

......, ngày….. tháng….. năm 2023

**ĐẠI DIỆN DOANH NGHIỆP**

***(Ký tên và đóng dấu)***

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