

Số: /BC-HĐQT

Hà Nội, ngày 05 tháng 04 năm 2018

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KINH DOANH NĂM 2017
VÀ KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2018*****Kính trình: ĐẠI HỘI ĐỒNG CỔ ĐÔNG***

Tổng Công ty CP Bảo hiểm VietinBank xin báo cáo Đại hội đồng cổ đông kết quả kinh doanh năm 2017 và các định hướng cũng như các mục tiêu kế hoạch hoạt động chủ đạo năm 2018 như sau:

PHẦN 1: KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2017**1. Tổng quan thị trường bảo hiểm phi nhân thọ năm 2017**

Năm 2017, trong bức tranh khởi sắc của nền kinh tế thế giới, kinh tế Việt Nam đã có những thành tích ấn tượng. GDP tăng 6,81% vượt qua mức 6,7% Quốc hội đề ra là mức tăng trưởng cao nhất trong 6 năm trở lại đây. Các chỉ số kinh tế vĩ mô quan trọng đều được duy trì ổn định và có những cải thiện tích cực. Bên cạnh đó, nền kinh tế còn đối mặt nhiều thách thức như tăng trưởng phụ thuộc nhiều vào lĩnh vực xuất khẩu và FDI, xu hướng bảo hộ trên thế giới, nợ công còn ở mức cao, ngân sách thiếu hụt.

Ngành tài chính, ngân hàng, bảo hiểm Việt Nam đã có những đóng góp tích cực vào tăng trưởng kinh tế và ổn định vĩ mô. Thị trường bảo hiểm nói riêng năm 2017 vẫn duy trì đà tăng trưởng tích cực. Doanh thu phí bảo hiểm toàn thị trường ước tính đạt 105,6 nghìn tỷ đồng tăng 21,2% so với năm trước, trong đó doanh thu phí bảo hiểm nhân thọ đạt 65 nghìn tỷ đồng, tăng 28,9%, doanh thu phí bảo hiểm phi nhân thọ đạt 40,6 nghìn tỷ đồng, tăng 10,6%. Chi tiết một số nghiệp vụ bảo hiểm phi thọ như sau:

- Bảo hiểm xe cơ giới: doanh thu chiếm tỷ trọng 32% trong tổng doanh thu toàn thị trường, tăng trưởng 11%, tỷ lệ bồi thường gốc 72%
- Bảo hiểm con người: doanh thu chiếm tỷ trọng 29%, tăng trưởng 31%, tỷ lệ bồi thường 35%
- Bảo hiểm hàng hóa vận chuyển: doanh thu chiếm tỷ trọng 6%, tăng trưởng 8%, tỷ lệ bồi thường 41%
- Bảo hiểm tài sản và thiệt hại (bao gồm cả cháy nổ): doanh thu chiếm tỷ trọng 22%, tăng trưởng 7,4%, tỷ lệ bồi thường 47,5%
- Bảo hiểm thân tàu và TNDS chủ tàu: doanh thu chiếm tỷ trọng 5%, tăng trưởng giảm 11%, tỷ lệ bồi thường 77%

Về thị phần, doanh thu các doanh nghiệp thuộc nhóm đầu của thị trường theo thứ tự xếp hạng thị phần bảo hiểm là Bảo Việt chiếm 19,31% thị phần, PVI chiếm 16,62% thị phần, Bảo Minh chiếm 8,13% thị phần, PTI chiếm 7,65% thị phần, VASS chiếm 6% thị phần. VBI vẫn đứng thứ 12 thị trường, chiếm thị phần khoảng 2,2%.

2. Kết quả kinh doanh năm 2017

2.1 Các chỉ tiêu chính

DVT: triệu đ

STT	Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2016	Tăng/giảm	%HTKH
1	Tổng tài sản	1.697.617	1.470.231	15,47%	
2	Vốn chủ sở hữu	613.733	600.390	2,22%	
3	Doanh thu phí bảo hiểm	1.009.559	780.979	29,27%	91,78%
	- Phí bảo hiểm gốc	889.912	691.936	28,61%	
	- Phí nhận tái bảo hiểm	119.647	89.043	34,37%	
4	Tỷ lệ bồi thường	43,47%	42,24%	1,23%	
5	Tỷ lệ chi phí kết hợp	98,79%	98,71%	0,08%	
6	Doanh thu hoạt động đầu tư	103.142	85.551	20,56%	103%
7	Lợi nhuận trước thuế	84.527	75.177	12,44%	100,63%
8	Lợi nhuận sau thuế	67.456	60.126	12,19%	

Về doanh thu: năm 2017, tổng doanh thu phí bảo hiểm của VBI đạt khoảng 1.010 tỷ hoàn thành 91,78% kế hoạch đề ra, tốc độ tăng trưởng doanh thu là 29,27%. Một số nguyên nhân chính dẫn đến doanh thu chưa đạt được mức kế hoạch đề ra như sau:

- Cũng như năm 2016, năm 2017, VBI tiếp tục đặt mục tiêu hiệu quả lên trên hết nên Ban điều hành VBI đã đưa ra những chính sách quản lý rủi ro chặt chẽ, VBI đã từ chối nhiều dịch vụ có mức độ rủi ro cao, không thực hiện hạ phí đối với sản phẩm bảo hiểm xe cơ giới mặc dù thị trường cạnh tranh quyết liệt.

- Việc thúc đẩy, triển khai sản phẩm bảo hiểm hàng hóa vận chuyển và bảo hiểm cho khách hàng SME chưa đạt được mục tiêu đề ra.

- Sự sụt giảm doanh thu ở nghiệp vụ bảo hiểm kỹ thuật (xây dựng lắp đặt), giảm 9,7% so với năm 2016 do các khó khăn chung của thị trường, chủ yếu là do việc chậm giải ngân ở các dự án cơ sở hạ tầng.

Doanh thu qua các kênh phân phối: bán chéo qua ngân hàng vẫn là chủ đạo, chiếm đến 70% doanh thu phí bảo hiểm gốc năm 2017, trong đó khai thác qua VietinBank chiếm đến 97,5%.

Doanh thu theo nghiệp vụ: tỷ trọng một số nghiệp vụ chính như sau:

- Bảo hiểm xe cơ giới chiếm tỷ trọng 32,5%, tăng trưởng 20,6% so với năm 2016;
- Bảo hiểm con người chiếm tỷ trọng 24,3%, tăng trưởng 51,6%;
- Bảo hiểm tài sản và thiệt hại chiếm tỷ trọng 26,5%, tăng trưởng 13,2%;
- Bảo hiểm hàng hóa vận chuyển chiếm tỷ trọng 6,8%, tăng trưởng 39,2%;
- Bảo hiểm thân tàu và TNDS chủ tàu chiếm tỷ trọng 3,2%, tăng trưởng 43,2%.

Về bồi thường: năm 2017, tỷ lệ bồi thường toàn Công ty ở mức 43,47% tăng 1,23% so với năm 2016, trong đó tỷ lệ bồi thường bảo hiểm gốc là 40,6% và tỷ lệ bồi thường nhận tái bảo hiểm là 61,7%. Tỷ lệ bồi thường bảo hiểm gốc một số nghiệp vụ chính như sau:

- Bảo hiểm xe cơ giới: tỷ lệ bồi thường ở mức 57,2%;
- Bảo hiểm con người: tỷ lệ bồi thường ở mức 35,8%;
- Bảo hiểm tài sản và thiệt hại: tỷ lệ bồi thường ở mức 34,04%;
- Bảo hiểm hàng hóa vận chuyển: tỷ lệ bồi thường ở mức 40%;
- Bảo hiểm thân tàu và TNDS chủ tàu: tỷ lệ bồi thường ở mức 54%.

Về lợi nhuận trước thuế: lợi nhuận trước thuế VBI đạt khoảng 84,5 tỷ đồng hoàn thành 100,63% kế hoạch. Để đạt được lợi nhuận như mục tiêu đề ra, Ban điều hành đã thực hiện các biện pháp như:

- Kiểm soát hiệu quả chi phí kinh doanh, chi phí quản lý chung.
- Cơ cấu lại danh mục sản phẩm: giảm tỷ trọng các sản phẩm có tỷ lệ bồi thường cao, tập trung đẩy mạnh các sản phẩm có tỷ lệ bồi thường thấp, hiệu quả.

2.2 Các kết quả hoạt động khác

- Mở rộng mạng lưới, đẩy mạnh kinh doanh: mạng lưới của VBI tiếp tục được mở rộng, tính đến 31/12/2017, VBI đã có 19 công ty thành viên và 5 phòng giao dịch trực thuộc trụ sở chính.

- Ra đời Tổng đài chăm sóc khách hàng 19001566;
- Ra đời ứng dụng My VBI phục vụ công tác bồi thường giám định và bán hàng;
- Thuê tư vấn xây dựng khung quản trị rủi ro toàn Công ty, xây dựng chiến lược phát triển CNTT 5 năm giai đoạn 2018-2022;
- Đạt danh hiệu công ty bảo hiểm có dịch vụ khách hàng tốt nhất do tạp chí uy tín hàng đầu **Global Banking and Finance** bình chọn.

PHẦN 2: KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2018

1. Dự báo thị trường bảo hiểm năm 2018

Năm 2018, thị trường bảo hiểm phi nhân thọ dự báo tiếp tục duy trì tốc độ tăng trưởng tốt, với tỷ lệ khoảng 10%. Trong đó, các sản phẩm bảo hiểm xe cơ giới, con người, sản phẩm liên kết ngân hàng... dự kiến tăng trưởng 25%-30%. Về sự hỗ trợ từ Chính phủ, Chính phủ tiếp tục có nhiều hỗ trợ từ các dự án/sản phẩm bảo hiểm mới trong các lĩnh vực nông nghiệp, kỹ thuật, tài sản công, bảo hiểm thiên tai... Các hiệp định tự do thương mại thế hệ mới được ký kết và thực hiện được kỳ vọng sẽ mang lại những đột phá về đầu tư, kinh doanh mở rộng thị trường xuất khẩu. Về công nghệ, dự báo năm 2018, thị trường bảo hiểm cũng sẽ ghi nhận sự bùng nổ về mặt công nghệ. Các công ty bảo hiểm sẽ đưa ra các ứng dụng cạnh tranh mạnh trên thị trường, các kênh bán hàng online dự báo sẽ tiếp tục được đẩy mạnh thu hút khách hàng. Về M&A, mua bán sáp nhập doanh nghiệp hoặc tìm kiếm đối tác chiến lược nhằm tăng

sức mạnh tài chính, năng lực quản trị cũng như lợi thế cạnh tranh trong cung cấp dịch vụ có thể sẽ là xu thế phổ biến trên thị trường.

2. Các chỉ tiêu kế hoạch cơ bản năm 2018

STT	Chỉ tiêu	Đơn vị tính	Kế hoạch 2018
1	Doanh thu bảo hiểm <i>Trong đó:</i> <i>-Bảo hiểm gốc</i> <i>- Tái bảo hiểm</i>	Tỷ đồng	1.450 1.300 150
2	Tỷ lệ bồi thường mục tiêu	%	45%
3	Lợi nhuận trước thuế	Tỷ đồng	100
4	Phát hành tăng vốn điều lệ	%	25

Trên cơ sở các chỉ tiêu kinh doanh chính nêu trên, Hội đồng Quản trị kính trình Đại hội đồng cổ đông ủy quyền cho Hội đồng Quản trị: (i) Chỉ đạo thực hiện kế hoạch kinh doanh năm 2018 đã được Đại hội đồng cổ đông thông qua; (ii) Quyết định điều chỉnh kế hoạch kinh doanh trong trường hợp cần thiết để đảm bảo phù hợp với các điều kiện thực tế.

3. Định hướng, giải pháp kinh doanh 2018

- Mở rộng thị phần bằng cách lấy khách hàng làm trọng tâm và mở rộng các kênh bán hàng:

+ Đối với CBKD: Xây dựng cơ chế KPI, cơ chế lương tạo động lực cho cán bộ KD khai thác triệt để các địa bàn ngoài VietiBank;

+ Bán chéo sản phẩm: Xây dựng các chương trình thi đua để tạo động lực và gói sản phẩm phù hợp để có thể đóng gói cùng sản phẩm VietinBank để tiếp cận KH dễ dàng;

+ Đại lý bán hàng: Mở rộng các kênh đại lý cá nhân và tổ chức như: đại lý bảo hiểm chuyên nghiệp, công ty bảo hiểm phi nhân thọ, công ty tài chính,...

+ Bán online: Bán hàng online là xu thế tất yếu của thị trường. Nhanh chóng hoàn thiện quy trình và các công cụ bán hàng để nhanh chóng ra mắt tiếp cận thị trường;

- Nâng cao chất lượng dịch vụ bồi thường và chăm sóc khách hàng; hướng đến việc cam kết thời gian giải quyết bồi thường thường xuyên từ 3-5 ngày:

+ Thuận tiện: Mở rộng các gara và bệnh viện liên kết trên toàn quốc nhằm thuận tiện cho khách hàng và công tác giám định;

+ Dễ dàng: Tối ưu quy trình và các chứng từ cần thiết nhằm đơn giản hoá công tác giám định và bảo lãnh viện phí để khách hàng dễ dàng có thể thực hiện khi có yêu cầu bồi thường;

+ Tốc độ: Đẩy nhanh tốc độ xử lý và giải quyết bồi thường. Hướng đến mục tiêu là công ty đầu tiên cam kết thời gian giải quyết hồ sơ bồi thường dưới 3-5 ngày;

- + Công nghệ: Phát triển và đưa các ứng dụng công nghệ vào quy trình bồi thường nhằm tối ưu hoá các công cụ xử lý hồ sơ bồi thường;
- Xây dựng hệ thống công nghệ thông tin hiện đại, đây là lợi thế cạnh tranh của công ty trong thời gian tới:
 - + Nâng cấp và chuẩn hoá dữ liệu phần mềm;
 - + Nâng cao về an toàn và bảo mật hệ thống thông tin;
 - + Phát triển ứng dụng bán hàng Online;
 - + Phát triển ứng dụng bồi thường và giám định trên các công cụ đa phương tiện.
- Đẩy mạnh truyền thông và nhân diện thương hiệu VBI:
 - + Đại sứ thương hiệu là cán bộ VBI: Với thông điệp, mỗi cán bộ VBI sẽ là một đại lý thương hiệu cho chính công ty. Đây chính là các sứ giả tuyệt vời để truyền thông và quảng bá hình ảnh VBI đến từng khách hàng;
 - + Phối hợp các kênh truyền thông để phát triển thương hiệu: Kết hợp cùng các kênh truyền thông offline như báo chí, đài truyền hình,...hay các kênh truyền thông online như: facebook, google,... là các phương tiện hữu hiệu giúp công ty tiếp xúc với khách hàng nhiều hơn nhằm nâng cao hiệu quả truyền thông;
 - + Đẩy mạnh hình ảnh VBI qua các sự kiện: Bên cạnh phối hợp cùng Vietinbank để tham gia các chương trình sự kiện của Vietinbank thì VBI sẽ xây dựng các sự kiện riêng để quảng bá mạnh mẽ thương hiệu đến từng khách hàng.
- Xây dựng và chuẩn hóa hệ thống quản trị rủi ro:
 - + Xây dựng khung quản trị công ty: Phối hợp cùng KPMG để tiếp tục đánh giá và xây dựng các khung quản trị rủi ro cho từng quy trình làm việc của các phòng ban TSC và đơn vị;
 - + Xây dựng khung quản trị rủi ro hệ thống CNTT: Tiếp tục xây dựng các phương pháp quản trị rủi ro theo đề án 5 năm của ban CNTT để giảm thiểu khả năng bị xâm nhập và phá hoại hệ thống công nghệ thông tin;
 - + Đánh giá và có các chuyên đề kiểm tra thường xuyên hồ sơ, chứng từ công ty: Tiếp tục thực hiện các chuyên đề kiểm tra thường xuyên và định kỳ để kịp thời tìm ra nguyên nhân và phương án xử lý các rủi ro tiềm ẩn trong nội bộ công ty.
- Thu hút và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao:
 - + Ổn định và duy trì nguồn nhân lực chất lượng cao: Đánh giá năng lực của cán bộ công ty định kỳ, ngoài trình độ chuyên môn cần trau dồi thêm các kỹ năng mềm để lên kế hoạch đào tạo và tái đào tạo để nâng hiệu quả làm việc của cán bộ;
 - + Phát triển nhân lực nội bộ: Xây dựng các chương trình đào tạo trực tuyến, các chương trình đào tạo trực tiếp nhằm phát triển năng lực cán bộ VBI ngày càng phát triển đáp ứng yêu cầu mở rộng của công ty;
 - + Chính sách thu hút nhân tài: Xây dựng các quy trình tuyển dụng và chính sách đãi ngộ phúc lợi hấp dẫn cho từng vị trí của công ty. Bên cạnh đó, phối hợp với các tổ chức đào tạo, trung tâm tìm kiếm để tìm được các ứng viên có năng lực và tâm huyết gắn bó lâu dài với công ty.

4. Đề xuất phương án phân phối lợi nhuận dự kiến 2018 và mức chi trả cổ tức

Với kế hoạch lợi nhuận 2018 của VBI, VBI dự kiến phương án phân phối lợi nhuận năm 2018 như sau:

- Trích quỹ dự trữ bắt buộc: 5% lợi nhuận sau thuế, tương ứng khoảng 4 tỷ đồng;
- Trích quỹ đầu tư phát triển: 5% lợi nhuận sau thuế, tương ứng khoảng 4 tỷ đồng;
- Trích quỹ khen thưởng phúc lợi: Với mức lợi nhuận kế hoạch 2018, Hội đồng quản trị đề xuất mức trích lập tương tự năm 2018 là khoảng 2 tháng thu nhập bình quân năm, dự kiến 20 tỷ đồng;
- Mức chi trả cổ tức: Hội đồng quản trị đề xuất mức chi trả cổ tức bằng tiền mặt tối thiểu 7.5% (trong trường hợp chưa tính đến việc tăng vốn thông qua phát hành cổ phần cho nhà đầu tư chiến lược nước ngoài);
- Lợi nhuận còn lại chưa phân phối sau khi chi trả cổ tức được dùng dự phòng bù đắp các tổn thất tài chính do lý do bất khả kháng (nếu có).

Hội đồng Quản trị kính trình Đại hội đồng cổ đông thông qua ./.

**TM. HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Hồng Vân