

Số: /BC-HĐQT

Hà Nội, ngày tháng 04 năm 2021

**BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ  
TỔNG CÔNG TY CP BẢO HIỂM NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM*****Kính trình: ĐẠI HỘI ĐỒNG CỔ ĐÔNG***

Căn cứ Luật Doanh nghiệp số 59/2020/QH14 ngày 17/06/2020; Luật Kinh doanh bảo hiểm số 24/2000/QH10 ngày 09/12/2000 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Kinh doanh bảo hiểm số 61/2010/QH12 ngày 24/11/2010;

Căn cứ Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tổng Công ty cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam được ban hành kèm theo Quyết định số 26/QĐ-HĐQT ngày 26/04/2018 của Hội đồng quản trị Tổng Công ty CP Bảo hiểm Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam;

Căn cứ Quy chế tổ chức và hoạt động của Hội đồng quản trị được ban hành theo Quyết định số 27/QĐ-HĐQT ngày 26/04/2018 của Hội đồng quản trị Tổng Công ty CP Bảo hiểm Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam;

Hội đồng Quản trị Tổng Công ty CP Bảo hiểm Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam (HĐQT) xin báo cáo kết quả hoạt động từ sau phiên họp Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2020 (Tháng 4/2020) đến phiên họp Đại hội đồng cổ đông thường niên 2021 (Tháng 4/2021) như sau:

**A. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG****I. Kết quả chung:**

- HĐQT đã thực hiện công tác quản trị, quản lý và giám sát hoạt động điều hành của Tổng Công ty và Tổng Giám đốc theo đúng các quy định của pháp luật, các Nghị quyết, quyết định của Đại hội đồng cổ đông và Hội đồng Quản trị.

- Phê duyệt việc thành lập: 3 phòng Kinh doanh thuộc VBI Tây Bắc, 3 phòng kinh doanh thuộc VBI Cà Mau. Ngoài ra, thành lập phòng kinh doanh thuộc VBI Thanh Hóa, Phòng Kinh doanh thuộc VBI Quảng Ninh, VBI Bình Dương với nhiệm vụ khai thác các kênh tư vấn viên, kênh online, khai thác sản phẩm tại địa bàn, khai thác dịch vụ ngoài ngân hàng..

- Hoàn thành thủ tục 2 công ty thành viên mới là VBI Hải Dương và VBI Vĩnh Phúc, nâng tổng số Công Ty Thành Viên và phòng giao dịch lên 35 đơn vị, trải dài khắp 63 tỉnh thành trên cả nước.

- Tổ chức thành công Đại Hội Đồng Cổ Đông bất thường vào ngày 11/09/2020 để thông qua việc miễn nhiệm thành viên HĐQT đối với Ông Hong Sang Hyuk và bầu bổ sung thành viên HĐQT nhiệm kỳ 2017-2022 đối với ông Hur Jung Hoe theo đề cử của Cổ Đông chiến lược Hyundai MFI.

- Thực hiện rà soát, bổ sung/điều chỉnh/hoàn thiện và cơ bản hoàn tất việc chuyển đổi hệ thống văn bản chế độ nội bộ, các cơ chế, quy định, quy trình, hướng dẫn nghiệp vụ để vận hành mọi hoạt động Tổng Công ty thống nhất, phù hợp với thực tiễn và tuân thủ theo các quy định của pháp luật hiện hành.

- Giám sát việc thực hiện triển khai kế hoạch kinh doanh của Ban Tổng Giám đốc, chỉ đạo toàn hệ thống hoàn thành kế hoạch kinh doanh năm 2020 đã được Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2020 phê duyệt.

- Ngoài việc HĐQT luôn thực hiện họp định kỳ hàng tháng để thảo luận và đánh giá kết quả kinh doanh của Tổng Công ty từ đó đưa ra các chỉ đạo thiết thực nhằm đạt được các chỉ tiêu trong kế hoạch kinh doanh năm 2020 và hoàn thành nhiệm vụ do ĐHĐCĐ thường niên năm 2020 đã giao cho HĐQT. Trong năm 2020, HĐQT đã ban hành 63 Nghị quyết và Quyết định phục vụ cho quá trình tổ chức và hoạt động kinh doanh của Tổng Công ty.

## **II. Kết quả kinh doanh năm 2020 và kết quả thực hiện các quyết nghị của Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2020 (theo Nghị quyết số 01/NQ-ĐHĐCĐ.2020 ngày 29/04/2020)**

### **1. Kết quả thực hiện kế hoạch kinh doanh**

Trên cơ sở mục tiêu kế hoạch kinh doanh năm 2020 đã đặt ra, Hội đồng Quản trị cùng Ban điều hành tập trung, nỗ lực thực hiện các chỉ tiêu kinh doanh đã được giao. Cụ thể như sau:

<b>TT</b>	<b>Chỉ tiêu</b>	<b>KHKD giao 2020(tỷ đồng)</b>	<b>Kết quả thực hiện (tỷ đồng)</b>	<b>% hoàn thành kế hoạch</b>	<b>Tỷ lệ tăng trưởng so với năm 2018</b>
1	Tổng doanh thu phí bảo hiểm	2.500	2.223	88,93%	9,44%
2	Tổng doanh thu đầu tư tài chính	190	172	90,6%	18,61%
3	Tổng lợi nhuận trước thuế	160,4	151,8	94,65%	16,62%

Trong năm 2020 tổng doanh thu phí bảo hiểm đạt 2.223 tỷ đồng, tăng trưởng 9,44% so với cùng kỳ năm 2019. Trong đó, doanh thu phí bảo hiểm gốc đạt 2.069,3 tỷ đồng, tăng trưởng 9,4%, và doanh thu nhận tái bảo hiểm đạt 154 tỷ đồng tăng trưởng 10%. Lợi nhuận trước thuế đạt 151,8 tỷ đồng, hoàn thành 94,65% kế hoạch được giao.

### **2. Việc lựa chọn đơn vị kiểm toán báo cáo tài chính năm 2020**

Theo phê duyệt và ủy quyền của Đại hội đồng cổ đông, HĐQT đã triển khai các thủ tục và quyết định lựa chọn Công ty TNHH Ernst & Young Việt Nam là đơn vị kiểm toán Báo cáo tài chính năm 2020. Ngày 23/03/2021, đơn vị kiểm toán đã phát hành ý kiến của kiểm toán viên đồng ý với việc Báo cáo tài chính đã phản ánh trung thực và hợp lý, trên các khía cạnh trọng yếu tình hình tài chính của Tổng Công ty tại ngày 31/12/2020

và Tổng Công ty đã phát hành chính thức báo cáo kiểm toán và đã thực hiện công bố công khai trên website chính thức của VBI.

### **3. Kết quả giám sát đối với Tổng giám đốc và Ban điều hành**

Trong năm 2020, HĐQT đánh giá Tổng Giám đốc và Ban Điều hành đã tuân thủ quy định của Pháp luật, Điều lệ và Quy chế nội bộ của VBI; đồng thời bám sát các mục tiêu, định hướng và các nhiệm vụ đã đề ra, theo sát các yêu cầu và những vấn đề phát sinh trong thực tiễn kinh doanh để kịp thời đưa ra các giải pháp và ban hành các quyết định chỉ đạo phù hợp, cụ thể:

- Nghiên cứu, phát triển sản phẩm mới như: bảo hiểm corona; ung thư vú; bệnh hiểm nghèo mở rộng; các gói tai nạn mở rộng mới như VBI Safe, VBI Shield; sốt xuất huyết; sức khoẻ cao cấp; bảo hiểm cho trẻ em; bảo toàn sản lượng điện gió. Đối với việc mở rộng các kênh bán hàng thì ngoài việc tiếp tục phát triển bán hàng gắn với mạng lưới có sẵn của VietinBank, trong năm 2020, Tổng công ty đã triển khai các chương trình thúc đẩy bán thông qua các cơ chế động lực, thi đua khen thưởng và KPIs với các đối tác Shinhanbank, Đông Á Bank; mở rộng kênh bancassurance qua các đối tác mới như: Wooribank, Bắc Á Bank và NCB. Ngoài ra, Tổng công ty cũng tiếp tục thực hiện thúc đẩy bán qua các Kênh Tổng Đại Lý như: TCA, Brics, Abank, Aviva.

- Đồng thời với đó, Tổng công ty đã mở rộng hợp tác với các đối tác phân phối và chuỗi bán lẻ như Thế giới di động, Pharmacity, Coopmart, Shopee, Sendo, Lazada, Global Care, AmTrust, Save Money,...; triển khai hợp tác bán chéo bảo hiểm qua Taxi Mai Linh; hợp tác với Vietnam Airline tích hợp bán bảo hiểm Flight Delay.

- Với kênh khai thác trực tiếp, Tổng Công Ty đã chuyển đổi mô hình Tư vấn viên sang mô hình Đại lý Cá Nhân chuyên nghiệp và chuyển đổi phần mềm tư vấn viên sang đại lý, bổ sung tính năng lấy hoa hồng và thưởng thành tích online.

- Hướng đến mục tiêu trở thành một trong những doanh nghiệp bảo hiểm hàng đầu về bán lẻ, đưa công nghệ thông tin trở thành thế mạnh, mũi nhọn, vì thế năm 2020 Tổng công ty đã tập trung phát triển, ứng dụng công nghệ thông tin vào các nghiệp vụ như: ứng dụng OCR, ứng dụng nhận diện hình ảnh tổn thất: giờ đây KH chỉ cần chụp ảnh và các thông tin sẽ được hệ thống nhận diện và xử lý tự động; Chatbot để trả lời thắc mắc và tư vấn sản phẩm Bảo Hiểm cho Khách hàng; phần mềm Sale Activities để hỗ trợ cán bộ bán quản lý công việc; Phần mềm tái tục tự động; phần mềm học và thi online E-learning; triển khai mô hình bán hàng qua QR Code; thử nghiệm các công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) vào bồi thường;... Bên cạnh đó, Tổng Công Ty cũng đã xây dựng lại một app MyVBI hoàn toàn mới với chiến lược gộp 2 App MyVBI và VBI4Sale thành 1 thể thống nhất theo hướng Hệ sinh thái; quy hoạch và thiết kế lại các Website; triển khai các công cụ thanh toán hoa hồng tự động cho tư vấn viên và Đại lý trên App.

- Cho đi vào hoạt động bộ phận Telesales trực thuộc Ban Trải Nghiệm Khách Hàng, thí điểm Telesales cho các khách hàng tái tục, khách hàng tiềm năng từ kênh online

- Hoàn thành thủ tục thành lập 2 công ty thành viên mới là VBI Hải Dương và VBI Vĩnh Phúc nâng tổng số Công Ty Thành Viên và Phòng Giao Dịch lên thành 35 đơn vị trên toàn quốc.

- Cụ thể hoá mục tiêu và có các biện pháp triển khai kế hoạch kinh doanh, tăng cường công tác quản lý hướng đến mục tiêu đã đề ra là tiếp tục tăng trưởng an toàn, hiệu quả và phát triển bền vững.

- Tăng cường kiện toàn bộ máy theo hướng tăng tính chủ động cho các đơn vị thành viên, luôn kịp thời mở rộng mạng lưới kinh doanh và bổ sung nhân sự cao cấp cùng với việc phân cấp thẩm quyền phù hợp nhằm thúc đẩy hoạt động kinh doanh đạt được các kết quả khả quan và liên tục phát triển trong bối cảnh thị trường bảo hiểm phi nhân thọ ngày càng đối mặt với nhiều khó khăn và nền kinh tế thị trường luôn biến động.

## **B. TRỌNG TÂM HOẠT ĐỘNG NĂM 2021**

Trong năm 2021, căn cứ vào kế hoạch kinh doanh và định hướng hoạt động của Tổng Công ty, HĐQT Tổng Công ty xác định sẽ tập trung vào một số nhiệm vụ trọng tâm như sau:

1. Tập trung chỉ đạo Tổng Giám đốc hoàn thành các mục tiêu kế hoạch kinh doanh năm 2021 được Đại hội đồng cổ đông giao, đặc biệt đảm bảo mục tiêu hoạt động an toàn, hiệu quả. Các chỉ đạo của HĐQT đối với Tổng Giám đốc và Ban điều hành sẽ gắn với chiến lược của Tổng Công ty sẽ tập trung vào một số nội dung sau:

- ***Mở rộng các kênh bán hàng và tổ chức bộ máy kinh doanh:***

- ✓ Phát triển các kênh phân phối mới trên nền tảng số để triển khai bán các sản phẩm bảo hiểm VBI với mục tiêu đa dạng hoá và phủ rộng sự hiện diện của VBI trên toàn bộ các kênh kinh doanh trên thị trường.
- ✓ Mở rộng kênh bancassurance qua các đối tác mới như Wooribank, Bắc Á bank, VIB, NCB...; mở rộng các kênh phân phối chuỗi như chuỗi cửa hàng thuốc Pharmacity, Phano, Long Châu...; các đối tác taxi của các hãng taxi (Mai Linh, Thaco...) hay các hãng xe công nghệ (Grab...); tập trung nguồn lực đẩy mạnh phát triển các kênh đại lý cá nhân, các kênh tổng đại lý.
- ✓ Thành lập các đơn vị kinh doanh chiến lược để đánh mạnh các mảng thị trường chưa có sự cạnh tranh cao.

- ***Nghiên cứu, phát triển sản phẩm:***

- ✓ Đưa ra các sản phẩm mới tập trung vào từng nhóm khách hàng cụ thể với các cơ chế linh hoạt, dễ tư vấn.
- ✓ Đánh giá rủi ro đa chiều, áp dụng công nghệ A.I để hỗ trợ quá trình đánh giá rủi ro và định phí nhằm đưa ra thị trường những sản phẩm chất lượng nhất.

- ***Nâng cao chất lượng dịch vụ bồi thường và chăm sóc khách hàng:***

- ✓ Tiếp tục cải tiến mô hình giám định và bồi thường tập trung trên phạm vi toàn quốc; cải thiện tốc độ giải quyết bồi thường bằng công nghệ tự động hoá.
- ✓ Xây dựng cam kết thời gian phục vụ trên tất cả các bước xử lý để đảm bảo chất lượng đồng bộ trên toàn hệ thống.

- ***Xây dựng hệ thống công nghệ thông tin hiện đại:***

- ✓ Tiếp tục nâng cấp và chuẩn hoá dữ liệu phần mềm để nâng cao về an toàn và bảo mật hệ thống thông tin.
- ✓ Xây dựng cơ sở dữ liệu tập trung (datawarehouse) để khai thác dữ liệu một cách đồng nhất, triển khai công cụ BI, nâng cấp ứng dụng bán hàng VBI4Sales và ứng dụng cho người dùng MyVBI; phát triển các công nghệ mới như AI, OCR, Chatbot....

2. Xây dựng, hoàn thiện, cải tiến cơ chế vận hành, quản trị Tổng Công ty để tạo chủ động, tăng trách nhiệm, phát huy năng lực các cấp điều hành để đẩy mạnh kinh doanh, tăng khả năng cạnh tranh.

3. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát mọi hoạt động trong toàn hệ thống. Thực hiện ban hành Quy trình, Quy chế Quản trị rủi ro nhằm đánh giá các rủi ro của Tổng Công ty, làm rõ các nguyên nhân dẫn đến rủi ro để có các biện pháp chấn chỉnh, khắc phục; đồng thời cập nhật các rủi ro của thị trường bảo hiểm nói chung và rút ra kinh nghiệm cho VBI.

4. Tiếp tục chỉ đạo thực hiện hiện rà soát, bổ sung/điều chỉnh/hoàn thiện văn bản chế độ nội bộ, các quy chế, quy định để vận hành mọi hoạt động Tổng Công ty thống nhất, phù hợp với thực tiễn và tuân thủ theo các quy định của pháp luật hiện hành.

5. Triển khai kế hoạch tổng thể đào tạo, thu hút và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển trong giai đoạn tiếp theo.

Với sự tin tưởng và đồng thuận của Quý cổ đông, Hội đồng Quản trị quyết tâm thực hiện tốt những mục tiêu đặt ra, đưa VBI trở thành Công ty tăng trưởng và phát triển bền vững, đảm bảo quyền lợi của Quý cổ đông.

Kính báo cáo Đại hội đồng cổ đông.

**TM. HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Hồng Vân**