

# Báo cáo Kết quả Kinh doanh 2020

## Tổng quan về Manulife Việt Nam

Tại Manulife Việt Nam, chúng tôi đồng hành cùng khách hàng trong việc đưa ra các quyết định về bảo vệ sức khỏe, gia tăng tài sản cũng như hoạch định tương lai. Hành trình chuyển đổi số hóa của chúng tôi với sự đầu tư lớn vào công nghệ cũng như con người và hệ thống kênh phân phối nhằm mang lại các giải pháp và dịch vụ bảo hiểm tốt nhất đến người dân Việt Nam, để họ an tâm tận hưởng cuộc sống “tốt hơn mỗi ngày”.

Manulife Việt Nam là thành viên của Tập đoàn Manulife, một trong những tập đoàn tài chính hàng đầu thế giới có trụ sở chính tại Toronto, Canada với hơn 130 năm kinh nghiệm hoạt động toàn cầu.

Manulife Việt Nam tự hào là doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ nước ngoài đầu tiên có mặt tại Việt Nam năm 1999. Với lịch sử 21 năm hoạt động, đến nay Manulife đã không ngừng phát triển và liên tục mở rộng mạng lưới hoạt động với 86 văn phòng trên cả nước.

## Báo cáo của Hội đồng Thành viên và Ban Giám đốc



Năm 2020 là năm đầy thử thách với ảnh hưởng của đại dịch COVID-19. Dù vậy, bằng những nỗ lực không ngừng nghỉ, Manulife Việt Nam đã đạt được những thành tích vô cùng ấn tượng. Khả năng phục hồi mạnh mẽ của Việt Nam đã giúp nền kinh tế đạt được những thành tựu tăng trưởng tích cực trong giai đoạn bình thường mới so với nhiều nước láng giềng.

Manulife tiếp tục dẫn đầu thị trường về thị phần doanh thu phí bảo hiểm khai thác mới với danh mục khách hàng hơn 1,2 triệu người. Điều này thể hiện thông qua kết quả kinh doanh với tổng doanh thu đạt 25.134 tỷ đồng, tăng trưởng 43,4%; trong đó doanh thu phí bảo hiểm thuần đạt 19.701 tỷ đồng, tăng 33,4% so với năm 2019. Manulife Việt Nam cũng cho thấy tiềm lực về tài chính vững mạnh với tổng giá trị tài sản đang được Công ty TNHH Quản Lý Quỹ Manulife Investment (Việt Nam) quản lý lên đến 61.515 tỷ đồng, tăng 36,1% so với năm 2019. Được sự chấp thuận của Bộ Tài chính, trong năm 2020, Manulife Việt Nam cũng đã tăng vốn điều lệ lên thành 13.095 tỷ đồng.

Trong suốt một năm qua, Manulife Việt Nam đã không ngừng hỗ trợ khách hàng, cũng như đội ngũ hơn 1.000 nhân viên và hơn 53.000 tư vấn viên, thông qua việc giảm thiểu tối đa những tác động do COVID-19 gây ra. Điều này được thực hiện bằng cách tận dụng các giải pháp số hóa ưu việt để duy trì sự hoạt động thông suốt của các dịch vụ mà chúng tôi cung cấp. Các giải pháp số hóa như Thanh toán Phí Bảo hiểm Trực Tuyến, Giải pháp yêu cầu quyền lợi bảo hiểm trực tuyến (eClaims), Giải pháp số hóa tư vấn theo nhu cầu của khách hàng (ePOS), Hợp đồng bảo hiểm điện tử (ePolicy) đã giúp khách hàng và đội ngũ tư vấn viên kết nối một cách dễ dàng, nhanh chóng, tiện lợi và an toàn.

Những nỗ lực trong việc ưu tiên cải thiện trải nghiệm khách hàng và chuyển đổi số hóa được thể hiện qua sự gia tăng của Chỉ số Đo lường sự hài lòng của Khách hàng (Net Promoter Score - NPS). Tính đến cuối năm 2020, Manulife Việt Nam tăng 13 điểm rNPS so với năm 2019.

Bên cạnh đó, đội ngũ tư vấn viên của chúng tôi cũng đã không ngừng gia tăng với số lượng 53,000 tư vấn viên tính đến cuối năm 2020. Manulife Việt Nam không ngừng đầu tư để chuyên nghiệp hóa đội ngũ phân phối, nhằm kết nối với khách hàng một cách hiệu quả.

Trong năm 2020, Manulife Việt Nam đã quyên góp hơn 4,28 tỷ đồng cho các tổ chức tuyến đầu để trang bị dụng cụ y tế ủng hộ tuyến đầu chống dịch, và hỗ trợ khẩn cấp cho công tác cứu trợ khắc phục hậu quả sau lũ lụt tại các tỉnh miền Trung và Tây Nguyên.

Sự phát triển và tăng trưởng bền vững của Manulife Việt Nam tại thị trường được ghi nhận bởi những giải thưởng uy tín danh giá như:

- Giải thưởng “Nơi làm việc tốt nhất châu Á 2020”, do Tạp chí HR Asia bình chọn.
- “Nơi làm việc tốt nhất ngành bảo hiểm 2020” do Anphabe bình chọn
- Giải Đền “Thương hiệu Thương mại điện tử tốt nhất 2020” do tạp chí uy tín Marketing bình chọn.

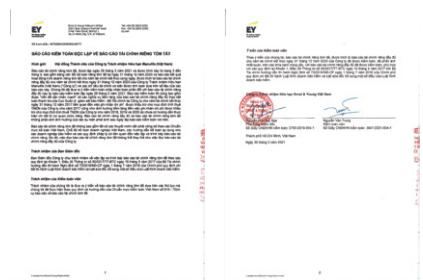
Những thành tựu trong năm 2020 là sự khích lệ to lớn đồng thời cũng là nền tảng vững chắc để Manulife Việt Nam không ngừng phát triển, cải thiện tỷ lệ thâm nhập bảo hiểm nhân thọ, và đáp ứng sự quan tâm ngày càng cao của cộng đồng về sức khỏe tinh thần và thể chất.

## Báo cáo của Kiểm toán Nội bộ



Công ty đã nghiêm túc triển khai đầy đủ các quy định và đảm bảo các nguyên tắc cơ bản của kiểm toán nội bộ, đảm bảo hoạt động kiểm toán nội bộ độc lập với các hoạt động điều hành, tác nghiệp của doanh nghiệp và kiểm toán viên nội bộ độc lập với các vị trí điều hành và các hoạt động của doanh nghiệp.

## Báo cáo của Kiểm toán Độc lập



## Báo cáo Tài chính tóm tắt

Cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2020



Chi tiêu	Số cuối năm	Số đầu năm (trình bày lại)
<b>Tài sản</b>		
<b>I Tài sản ngắn hạn</b>	<b>17.973.766.855.408</b>	<b>15.091.142.935.5449</b>
1 Tiền và các khoản tương đương tiền	5.316.514.515.613	5.588.490.217.046
2 Các khoản đầu tư ngắn hạn	10.566.583.078.051	7.617.305.869.354
3 Các khoản phải thu ngắn hạn	2.032.415.026.651	1.823.815.022.482
4 Tài sản ngắn hạn khác	58.254.235.183	61.531.826.662
<b>II Tài sản dài hạn</b>	<b>43.935.955.481.233</b>	<b>29.044.439.254.928</b>
1 Các khoản phải thu dài hạn	56.698.573.280	59.331.519.465
2 Tài sản cố định	200.694.650.733	183.339.790.532
Nguyên giá	447.978.476.323	384.189.221.412
Giá trị khấu hao lũy kế	(246.888.825.590)	(200.849.430.880)
3 Các khoản đầu tư dài hạn	39.223.994.847.112	25.918.129.752.175
4 Tài sản dài hạn khác	2.390.658.961.600	2.058.576.873.266
5 Tài sản tài khoản riêng	2.063.908.448.508	825.061.319.490
<b>III Tổng tài sản</b>	<b>61.909.722.336.641</b>	<b>44.135.582.190.472</b>
<b>Nợ phải trả và vốn chủ sở hữu</b>		
<b>IV Nợ phải trả</b>	<b>51.908.487.301.333</b>	<b>35.892.649.710.967</b>
1 Nợ ngắn hạn	4.975.979.934.664	3.397.512.862.608
2 Nợ dài hạn	44.868.598.918.161	31.670.075.528.869
3 Công nợ tài khoản riêng	2.063.908.448.508	825.061.319.490
<b>V Vốn chủ sở hữu</b>	<b>10.001.235.035.308</b>	<b>8.242.932.479.505</b>
1 Vốn đầu tư của chủ sở hữu	13.095.000.000.000	9.695.000.000.000
2 Quỹ dự trữ bắt buộc	125.624.613.225	125.624.613.225
3 Lợi nhuận chưa phân phối	(3.219.389.577.917)	(1.577.692.133.720)
<b>VI Tổng nợ phải trả và vốn chủ sở hữu</b>	<b>61.909.722.336.641</b>	<b>44.135.582.190.472</b>
<b>Chi tiêu ngoại bảng</b>		
Tài sản thuê ngoài (VND)	522.136.026.914	571.737.753.849
Nợ kho đòi đã xử lý	627.453.750	3.807.554.520
Ngoại tệ (Đô la Mỹ)	183.455.554.10	84.129.492.06
<b>Chi tiêu</b>		
	<b>Năm nay</b>	<b>Năm trước (trình bày lại)</b>
<b>1 Tổng doanh thu</b>	<b>25.133.577.604.965</b>	<b>17.526.303.405.500</b>
Doanh thu thuần từ hoạt động kinh doanh bảo hiểm	19.701.047.364.372	14.770.877.916.042
Doanh thu hoạt động tài chính	4.671.514.577.186	2.374.357.888.655
Thu nhập khác	761.015.663.407	381.067.600.803
<b>2 Tổng chi phí</b>	<b>(27.176.778.434.934)</b>	<b>(16.266.062.341.421)</b>
Tổng chi phí hoạt động kinh doanh bảo hiểm	(19.677.288.457.257)	(10.481.251.872.875)
Chi phí hoạt động tài chính	(486.918.986.153)	(330.397.965.245)
Chi phí bán hàng	(4.829.445.048.784)	(3.672.544.321.927)
Chi phí quản lý doanh nghiệp	(2.094.328.796.329)	(1.781.868.181.374)
Chi phí khác	(88.797.146.411)	-
<b>3 Lãi/(Lô) kế toán trước thuế</b>	<b>(2.043.200.829.969)</b>	<b>1.260.241.064.079</b>
<b>4 Chi phí/(thu nhập) thuế TNDN hoãn lại</b>	<b>401.503.385.772</b>	<b>(246.445.199.967)</b>
<b>5 Lợi nhuận/(lô) sau thuế thu nhập doanh nghiệp</b>	<b>(1.641.697.444.197)</b>	<b>1.013.795.864.112</b>
<b>Chi tiêu</b>		
	<b>Đơn vị tính</b>	<b>Năm nay</b>
		<b>Năm trước (trình bày lại)</b>
<b>1 Cơ cấu tài sản</b>		
Tài sản dài hạn/Tổng tài sản	%	70,97
Tài sản ngắn hạn/Tổng tài sản	%	29,03
<b>2 Cơ cấu nguồn vốn</b>		
Nợ phải trả/Tổng nợ phải trả và vốn chủ sở hữu	%	83,85
Vốn chủ sở hữu/Tổng nợ phải trả và vốn chủ sở hữu	%	16,15
<b>3 Khả năng thanh toán</b>		
Tiền và tương đương tiền/Nợ ngắn hạn	Lần	1,07
Tài sản ngắn hạn/Nợ ngắn hạn	Lần	3,61
<b>4 Tỷ suất lợi nhuận</b>		
Tỷ suất lợi nhuận/(lô) trước thuế/Tổng tài sản	%	(3,30)
Tỷ suất lợi nhuận/(lô) sau thuế/Doanh thu thuần từ hoạt động kinh doanh bảo hiểm	%	(8,33)
Tỷ suất lợi nhuận/(lô) sau thuế/Nguồn vốn chủ sở hữu	%	(16,41)
<b>Người lập:</b>		
<b>Người kiểm soát:</b>		
<b>Người phê duyệt:</b>		
Bà Trần Thị Thu Hằng Chuyên viên kế toán	Bà Lê Thị Hoàng Trúc Giám sát tài chính kiêm Kế toán trưởng	Ông Chu Văn Ng Quản đốc tài chính