



TẬP ĐOÀN  
**BẢO HIỂM SỐ TẠI Y**



**GENERALI**  
**192 NĂM**  
BẢO VỆ TOÀN CẦU  
**12 NĂM**  
SÁT CẢNH VIỆT NAM

# BÁO CÁO KẾT QUẢ KINH DOANH NĂM 2022

<sup>(1)</sup> Giải thưởng Rồng Vàng năm 2022 | <sup>(2)</sup> Dựa trên chỉ số R-NPS năm 2022 & Giải thưởng Rồng Vàng năm 2023 | <sup>(3)</sup> Theo khảo sát của Anphabe năm 2022 | <sup>(4)</sup> Giải thưởng Bảo hiểm Châu Á năm 2022 | <sup>(5)</sup> Saigon Times CSR 2022

- ☞ Công ty Bảo hiểm có sản phẩm bảo hiểm liên kết đơn vị hàng đầu Việt Nam<sup>(1)</sup>
- ☞ Công ty Bảo hiểm có trải nghiệm khách hàng hàng đầu Việt Nam<sup>(2)</sup>
- ☞ Top 100 Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam<sup>(3)</sup>
- ☞ Thương hiệu hàng đầu Việt Nam với giải thưởng “Sáng kiến Tiếp thị của năm 2022”<sup>(4)</sup>
- ☞ Doanh nghiệp vì Cộng đồng<sup>(5)</sup>

## TÓM TẮT VỀ GENERALI VIỆT NAM

Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ Generali Việt Nam (“Generali Việt Nam”) là thành viên của Tập đoàn Generali, thương hiệu bảo hiểm và quản lý tài sản hàng đầu thế giới. Sau gần 200 năm hoạt động và phát triển, Tập đoàn Generali hiện có 82.000 nhân viên, phục vụ 68 triệu khách hàng tại hơn 50 quốc gia trên thế giới.

Thành lập tại Việt Nam vào năm 2011, với phương châm hoạt động **“Đơn giản, hiệu quả, lấy khách hàng làm trọng tâm”**, Generali Việt Nam đã nhanh chóng trở thành một trong những công ty bảo hiểm nhân thọ hàng đầu Việt Nam nhờ vào chiến lược tập trung phát triển sản phẩm, công nghệ và nâng cao trải nghiệm dịch vụ, kiến định theo đuổi mục tiêu trở thành **“Người bạn Trọn đời”** của khách hàng. Generali Việt Nam tự hào sở hữu danh mục sản phẩm vượt trội, công nghệ tiên tiến và trải nghiệm khách hàng dẫn đầu thị trường. Generali Việt Nam có hệ thống kênh phân phối đa dạng với đội ngũ trên 20.000 tư vấn viên chuyên nghiệp cùng 100 văn phòng tổng đại lý (GenCasa) và trung tâm dịch vụ khách hàng, phục vụ gần 500.000 khách hàng trên toàn quốc.

## BÁO CÁO CỦA HỘI ĐỒNG THÀNH VIÊN VÀ BAN GIÁM ĐỐC



Năm 2022, tập đoàn Generali ghi nhận kết quả kinh doanh xuất sắc với doanh thu phi góp đạt 81,5 tỷ Euro (tăng 1,5% so với năm 2021), lợi nhuận từ hoạt động kinh doanh đạt mức cao kỷ lục 6,5 tỷ Euro (tăng 11,2% so với năm 2021), tiếp tục duy trì vị thế tài chính rất vững mạnh với biên khả năng thanh toán 221%.

Generali Việt Nam tự hào tiếp tục đóng góp tích cực vào thành tựu của tập đoàn. Trong bối cảnh đầy thách thức do tác động của

suy thoái kinh tế thế giới cũng như hàng loạt những biến động mạnh của thị trường tài chính Việt Nam trong năm 2022, Generali Việt Nam vẫn kiên định theo đuổi chiến lược tăng trưởng bền vững và đạt kết quả kinh doanh tốt nhất từ trước đến nay. Tổng doanh thu năm 2022 đạt 5,2 nghìn tỷ đồng, tăng 15% so với năm 2021. Tổng quyền lợi bảo hiểm chi trả cho khách hàng trong năm 2022 là 967 tỷ đồng, tăng 43% so với năm 2021. Tiềm lực tài chính được củng cố với tổng giá trị tài sản đạt 14,7 nghìn tỷ đồng, tăng 17% so với năm 2021, vốn điều lệ 7,2 nghìn tỷ đồng và biên khả năng thanh toán được duy trì ở mức an toàn (181%). Đặc biệt, nhờ mở rộng kinh doanh, chuyển đổi số thành công và quản lý tài chính hiệu quả, Generali Việt Nam đã đạt lợi nhuận trước thuế hơn 765 tỷ đồng trong năm 2022, mức cao nhất từ trước tới nay.

Thế mạnh về sản phẩm của Generali Việt Nam đóng góp một phần quan trọng vào những con số tăng trưởng ấn tượng trên đây. Trong năm 2022, Generali Việt Nam cho ra mắt VITA – Cho Con, sản phẩm bảo hiểm liên kết đơn vị tiên phong trên thị trường được thiết kế cho mục tiêu đầu tư và giáo dục. VITA – Cho Con và sản phẩm bảo hiểm liên kết đơn vị VITA – Đầu Tư Như Ý (đã được giới thiệu năm 2021) được đông đảo khách hàng tin tưởng lựa chọn nhờ mức phí cạnh tranh và đặc biệt là nhờ kết quả vượt trội của các quỹ đầu tư liên kết đơn vị. Khẳng định vị thế hàng đầu trong dòng sản phẩm bảo hiểm sức khỏe, Generali Việt Nam đã cho ra mắt thành công sản phẩm VITA – Sức Khỏe Vàng (Phiên bản 3) và VITA – Sức Khỏe Kim Cương dành cho phân khúc khách hàng đặc biệt cao cấp, mang đến cho khách hàng cơ hội tiếp cận dịch vụ chữa trị, chăm sóc y tế tốt nhất trên toàn cầu với mức phí cạnh tranh.

Chuyển đổi số thành công cũng là một nhân tố quan trọng thúc đẩy tăng trưởng và hiệu quả kinh doanh cho Generali Việt Nam. Với sự đầu tư mạnh mẽ vào lĩnh vực này từ nhiều năm nay, Generali đã xây dựng thành công một hệ thống công nghệ số tiên tiến, đảm bảo cho nhu cầu dịch vụ “không giấy” của khách hàng, đối tác, nhân viên và tư vấn viên. Khách hàng có thể thực hiện mọi dịch vụ cần thiết như đóng phí, chuyển đổi quỹ, nộp yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm, v.v và mua sản phẩm của Công ty trên ứng dụng GenVita. Generali cũng đi đầu trong việc áp dụng công nghệ định danh điện tử (e-KYC) nhằm gia tăng sự tiện lợi và đảm bảo an toàn cho khách hàng.

Song song với việc tận dụng tối đa sức mạnh của công nghệ để nâng cao chất lượng dịch vụ, Generali cũng chú trọng đến nhiều yếu tố quan trọng khác có ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng, điển hình như việc gỡ bỏ yêu cầu nộp chứng từ giấy khi giải quyết quyền lợi bảo hiểm, xây dựng đội ngũ chuyên viên giải quyết quyền lợi bảo hiểm riêng của Công ty

(thay vì dùng bên thứ ba) để trực tiếp phục vụ khách hàng. Generali cũng liên tục tăng cường mở rộng mạng lưới cơ sở và bảo lãnh viện phí và chất lượng dịch vụ bảo lãnh. Generali là công ty bảo hiểm nhân thọ đầu tiên tại Việt Nam thành lập bộ phận chuyên chăm sóc khách hàng mua bảo hiểm qua đối tác ngân hàng. Mỗi khách hàng đều có nhân viên chăm sóc riêng, nhằm gia tăng tương tác và duy trì liên lạc thường xuyên để hỗ trợ khách hàng ngay khi cần. Dịch vụ đặc biệt này đã nhận được những phản hồi tích cực từ khách hàng và các đối tác.

Những nỗ lực không ngừng của Công ty trong việc nâng cao trải nghiệm khách hàng đã được ghi nhận xứng đáng khi Generali Việt Nam được vinh danh là “Công ty bảo hiểm có trải nghiệm khách hàng hàng đầu Việt Nam” tại Giải thưởng Rồng Vàng năm 2023. Chỉ số R-NPS đo lường mức độ hài lòng của khách hàng liên tục tăng và dẫn đầu thị trường trong 10 quý liên tiếp. Đây là động lực mạnh mẽ để tập thể nhân viên và tư vấn viên Công ty tiếp tục cam kết thực hiện chiến lược lấy khách hàng làm trọng tâm của Công ty.

Trong năm 2023, Generali Việt Nam sẽ tiếp tục tập trung nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ và trải nghiệm khách hàng, đồng thời mở rộng và tăng cường tinh chuyên nghiệp của các kênh phân phối. Công ty sẽ đặc biệt chú trọng tăng cường tính trung thực và minh bạch đối với khách hàng thông qua việc đẩy mạnh hơn nữa chiến lược **“Bảo Hiểm Minh Bạch”**, bao gồm việc cải tiến các quy trình vận hành và kiểm soát liên quan đến sản phẩm, dịch vụ, đào tạo huấn luyện và quản lý các kênh phân phối, cũng như truyền thông về sản phẩm dịch vụ nhằm bảo vệ quyền lợi chính đáng của khách hàng. Chúng tôi tin rằng những nỗ lực này sẽ giúp Generali đến gần hơn với mục tiêu trở thành “Người bạn Trọn đời” của khách hàng và trở thành thương hiệu bảo hiểm sáng tạo và đáng tin cậy nhất Việt Nam.

## Ý KIẾN CỦA KIỂM TOÁN NỘI BỘ

Generali Việt Nam thực hiện kiểm toán nội bộ nghiêm ngặt theo quy định và chuẩn mực của Tập đoàn Generali, đồng thời đảm bảo quy định về kiểm toán nội bộ của pháp luật Việt Nam.

## BÁO CÁO CỦA KIỂM TOÁN ĐỘC LẬP

Chi nhánh Công ty TNHH KPMG tại Thành phố Hồ Chí Minh đã thực hiện kiểm toán Báo cáo tài chính của Generali Việt Nam cho năm tài chính kết thúc ngày 31/12/2022 và đưa ra ý kiến chấp nhận toàn phần trong Báo cáo Kiểm toán độc lập kỳ ngày 27/3/2023.



KPMG Limited Branch  
10th Floor, Sun Vah Tower  
115 Nguyen Hue Street, Ben Nghe Ward  
District 1, Ho Chi Minh City, Vietnam  
+84 (28) 3821 9286 | kpmg.com.vn

### BÁO CÁO KIỂM TOÁN ĐỘC LẬP VỀ BÁO CÁO TÀI CHÍNH TÓM TẮT

Kính gửi Hội đồng Thành viên Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ Generali Việt Nam

Báo cáo tài chính tóm tắt đính kèm, bao gồm bảng cân đối kế toán tóm tắt tại ngày 31 tháng 12 năm 2022, báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh tóm tắt cho năm kết thúc cùng ngày và thuyết minh về các chỉ tiêu tài chính cơ bản, được trích từ báo cáo tài chính (bầy đủ) cho năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2022 của Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ Generali Việt Nam (“Công ty”) đã được kiểm toán. Chúng tôi đã đưa ra ý kiến chấp nhận toàn phần đối với báo cáo tài chính (bầy đủ) này trong Báo cáo kiểm toán ngày 27 tháng 3 năm 2023.

Báo cáo tài chính tóm tắt không bao gồm báo cáo lưu chuyển tiền tệ và tất cả các thuyết minh cần phải có theo các Chuẩn mực Kế toán Việt Nam, Chế độ Kế toán Doanh nghiệp Việt Nam, Thông tư số 199/2014/TT-BTC ngày 19 tháng 12 năm 2014 do Bộ Tài chính ban hành và Hướng dẫn kế toán áp dụng đối với doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ và doanh nghiệp tài sản bảo hiểm và các quy định pháp lý có liên quan đến việc lập và trình bày báo cáo tài chính. Do đó, việc đọc báo cáo tài chính tóm tắt không thay thế cho việc đọc báo cáo tài chính (bầy đủ) của Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ Generali Việt Nam.

**Trách nhiệm của Ban Giám đốc**  
Ban Giám đốc Công ty chịu trách nhiệm về việc lập và trình bày báo cáo tài chính tóm tắt phù hợp với các quy định của pháp luật và hướng dẫn của Chuẩn mực Kiểm toán Việt Nam (VSA) số 810 – “Dịch vụ báo cáo về báo cáo tài chính tóm tắt”.

**Trách nhiệm của kiểm toán viên**  
Trách nhiệm của chúng tôi là đưa ra ý kiến về báo cáo tài chính tóm tắt dựa trên các thủ tục mà chúng tôi đã thực hiện theo quy định và hướng dẫn của Chuẩn mực Kiểm toán Việt Nam (VSA) số 810 – “Dịch vụ báo cáo về báo cáo tài chính tóm tắt”.

**Ý kiến của kiểm toán viên**  
Theo ý kiến của chúng tôi, báo cáo tài chính tóm tắt được trích từ báo cáo tài chính (bầy đủ) cho năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2022 của Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ Generali Việt Nam đã được kiểm toán đã phản ánh trung thực, trên các khía cạnh trọng yếu, với báo cáo tài chính (bầy đủ) đã được kiểm toán, phù hợp với các quy định của pháp luật và hướng dẫn của Chuẩn mực Kiểm toán Việt Nam (VSA) số 810 – “Dịch vụ báo cáo về báo cáo tài chính tóm tắt” và hướng dẫn của Chuẩn mực Kiểm toán Việt Nam (VSA) số 720/2016/NĐ-CP ngày 1 tháng 7 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật Kinh doanh bảo hiểm.

Chi nhánh Công ty TNHH KPMG tại Thành phố Hồ Chí Minh  
Số báo cáo kiểm toán số: 22-01-00618-23-5

**CHI NHÁNH CÔNG TY TNHH KPMG**  
Hàng Việt Định  
Giấy Chứng nhận Đăng ký Hành nghề  
Kiểm toán số 0414.2023-007-1  
Pho Tổng Giám đốc  
Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 27 tháng 3 năm 2023

**Trưởng Văn Phòng**  
Giấy Chứng nhận Đăng ký Hành nghề  
Kiểm toán số 1901-2023-007-1



**NGUYỄN THỊ HỒNG THANH (TINA NGUYỄN)**  
Tổng Giám Đốc Generali Việt Nam

## BÁO CÁO TÀI CHÍNH TÓM TẮT

### Bảng cân đối kế toán tóm tắt

Đơn vị tính: triệu đồng	31/12/2022	31/12/2021
<b>I. TÀI SẢN NGẮN HẠN</b>	<b>6.072.195</b>	<b>4.915.528</b>
1. Tiền và các khoản tương đương tiền	1.366.309	1.805.661
2. Các khoản đầu tư ngắn hạn	3.415.121	2.143.471
3. Các khoản phải thu	1.259.902	950.001
4. Hàng tồn kho	412	521
5. Tài sản ngắn hạn khác	30.451	15.874
<b>II. TÀI SẢN DÀI HẠN</b>	<b>8.672.981</b>	<b>7.726.977</b>
1. Các khoản phải thu dài hạn	108.807	86.640
2. Tài sản cố định	131.483	89.567
Nguyên giá	182.732	146.854
Khấu hao lũy kế	(130.854)	(109.987)
Xây dựng cơ bản dở dang	79.605	52.700
3. Đầu tư dài hạn	7.427.782	6.346.781
4. Tài sản dài hạn khác	1.004.909	1.203.989
<b>III. TỔNG TÀI SẢN</b>	<b>14.745.176</b>	<b>12.642.505</b>
<b>IV. NỢ PHẢI TRẢ</b>	<b>11.390.088</b>	<b>9.886.744</b>
1. Nợ ngắn hạn	1.620.583	1.329.501
2. Dự phòng nghiệp vụ (**)	9.769.505	8.557.243
<b>V. VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>	<b>3.355.088</b>	<b>2.755.761</b>
1. Vốn điều lệ	7.202.600	7.202.600
2. Quỹ dự trữ bắt buộc	36.713	6.747
3. Lũ lũy kế	(3.884.225)	(4.453.586)
<b>VI. TỔNG NGUỒN VỐN</b>	<b>14.745.176</b>	<b>12.642.505</b>

(\*\*) Dự phòng chi trả quyền lợi cho khách hàng

## Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh tóm tắt

Đơn vị tính: triệu đồng	Năm 2022	Năm 2021
<b>I. Tổng doanh thu</b>	<b>5.224.914</b>	<b>4.524.118</b>
Doanh thu thuần từ hoạt động kinh doanh bảo hiểm	4.631.847	3.963.153
Thu nhập từ hoạt động tài chính	589.363	558.990
Thu nhập khác	3.704	1.975
<b>II. Tổng chi phí</b>	<b>(4.459.461)</b>	<b>(4.748.795)</b>
Chi phí hoạt động kinh doanh bảo hiểm	(2.456.918)	(2.943.103)
Chi phí hoạt động tài chính	(75.655)	(18.076)
Chi phí bán hàng	(1.456.051)	(1.354.118)
Chi phí quản lý doanh nghiệp	(470.837)	(433.402)
Chi phí khác	-	(96)
<b>III. Lợi nhuận/(Lỗ) kế toán trước thuế</b>	<b>765.453</b>	<b>(224.677)</b>
<b>IV. Chi phí/(Lợi ích) thuế TNDN hoãn lại</b>	<b>166.125</b>	<b>(356.746)</b>
<b>V. Lợi nhuận sau thuế</b>	<b>599.328</b>	<b>132.069</b>

## Các chỉ tiêu tài chính cơ bản

	Đơn vị	31/12/2022	31/12/2021
<b>Cơ cấu tài sản</b>			
Tài sản ngắn hạn/Tổng tài sản	%	41,18	38,88
Tài sản cố định/Tổng tài sản	%	0,89	0,71
Tài sản dài hạn/Tổng tài sản	%	58,82	61,12
<b>Cơ cấu nguồn vốn</b>			
Nợ phải trả/Tổng nguồn vốn	%	77,25	78,20
Nguồn vốn chủ sở hữu/Tổng nguồn vốn	%	22,75	21,80
<b>Khả năng thanh toán</b>			
Tài sản ngắn hạn/Nợ ngắn hạn	lần	3,75	3,70
Tiền và các khoản tương đương tiền/Nợ ngắn hạn	lần	0,84	1,36

	Đơn vị	Năm 2022	Năm 2021
<b>Tỷ suất lợi nhuận</b>			
Tỷ suất lợi nhuận trước thuế/Tổng tài sản	%	5,19	(1,78)
Tỷ suất lợi nhuận sau thuế/Doanh thu thuần	%	12,94	3,33
Tỷ suất lợi nhuận sau thuế/Nguồn vốn chủ sở hữu	%	17,86	4,79

<sup>(1)</sup> theo Báo cáo Phi bảo hiểm trực tiếp năm 2021 từ ANIA - Hiệp hội của các công ty bảo hiểm

<sup>(2)</sup> R-NPS là chỉ số ghi nhận mức độ hài lòng của khách hàng đối với trải nghiệm dịch vụ về mọi mặt do đơn vị tư vấn độc lập khảo sát cho Tập đoàn Generali.

### TOÀ NHÀ GENERALI PLAZA

43-45 Tú Xương, P. Võ Thị Sáu, Quận 3, Tp. Hồ Chí Minh  
(+84) 28 6288 6888 | (+84) 28 6291 6308

### TOÀ NHÀ GENTOWER HÀ NỘI

14 Lê Đại Hành, Quận Hai Bà Trưng, Hà Nội  
(+84) 24 6326 3263 | (+84) 24 6273 9739

### TOÀ NHÀ GENTOWER ĐÀ NẴNG

386 Hoàng Diệu, P. Bình Thuận, Quận Hải Châu, Tp. Đà Nẵng  
(+84) 23 6626 0800

☎ 1900 96 96 75

🌐 GeneraliVietnam

🌐 www.generalivn

✉ info@generalilife.com.vn