

Thông Báo Chí

Ngày 12 tháng 06 năm 2020

Manulife Việt Nam chi trả cho khách hàng gần 3 ngàn tỷ, lợi nhuận đạt hơn 1 ngàn tỷ

Ở năm hoạt động thứ 21, hãng bảo hiểm đến từ Canada Manulife Việt Nam vừa công bố cột mốc phục vụ 1 triệu khách hàng với hơn 1.2 triệu hợp đồng hiệu lực. Đây là những con số củng cố vị thế của một doanh nghiệp đầu ngành.

Theo đuổi Chiến lược dẫn đầu về số hóa, đặt khách hàng làm trọng tâm từ năm ngoái trong một cuộc gặp gỡ báo chí, hãng bảo hiểm này đã chia sẻ những kế hoạch dài hạn của Hành trình Chuyển đổi tập trung nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Những yếu tố thúc đẩy sự chuyển đổi từ cách tiếp cận chiến lược kinh doanh đến cách thức mang đến những sản phẩm và dịch vụ khác biệt cho khách hàng, dựa trên giải pháp số hóa và tính vận hành hiệu quả của đội ngũ nhân lực đã cho thấy những tín hiệu tích cực.

Thể hiện rõ nét trên Báo cáo Kết quả Kinh doanh 2019, lợi nhuận trước thuế đạt 1.260 tỷ đồng. Đồng thời, riêng trong năm 2019, hãng bảo hiểm này đã chi trả quyền lợi cho khách hàng với tổng số tiền lên đến 2.807 tỷ đồng. Đây là con số có giá trị cam kết về niềm tin giữa doanh nghiệp và khách hàng.

Song song đó, Báo cáo tài chính 2019 cũng ghi nhận tổng doanh thu đạt 17.526 tỷ đồng, trong đó doanh thu phí bảo hiểm thuần đạt 14.771 tỷ đồng, lần lượt tăng trưởng 34% và 36% so với năm 2018, đưa Manulife Việt Nam vươn lên dẫn đầu thị phần bảo hiểm về doanh thu khai thác phí mới tại thị trường Việt Nam.

Trong hành trình thực hiện Mục tiêu lớn, Công ty luôn tập trung vào việc thực hiện sự chuyển đổi số, đặt khách hàng làm trọng tâm thông qua việc tăng cường ứng dụng các dịch vụ giải pháp trực tuyến vào việc phục vụ khách hàng. Cụ thể Manulife Việt Nam liên tục đưa ra những cải tiến số hoá hướng đến những trải nghiệm mới mẻ cho người dùng như ePos (giải pháp số hoá tư vấn theo nhu cầu của khách hàng), eClaims (giải pháp số hoá giải quyết quyền lợi bảo hiểm), khách hàng có thể chủ động trong việc trong việc nộp yêu cầu bồi thường trực tuyến mọi lúc mọi nơi, trong vòng 1 phút.



Hiểu được rằng khách hàng khi tham gia bảo hiểm luôn mong muốn được tư vấn, phục vụ và tương tác một cách nhanh chóng, thuận tiện. Vì thế, Manulife Việt Nam đã liên tục cho ra mắt các kênh thông tin như Cổng thông tin trực tuyến dành cho khách hàng ManuConnect tại địa chỉ www.hopdongbaohiem.com.vn, Trang Fanpage mạng xã hội chính thức tại Manulife Việt Nam và Tổng đài Phục vụ khách hàng 1800 1776. Đa dạng nhiều phương thức kết nối với khách hàng, Manulife Việt Nam còn mở rộng mạng lưới phục vụ lên đến 86 văn phòng trên toàn quốc giúp tiếp nhận trực tiếp, hỗ trợ, tư vấn và phản hồi mọi yêu cầu hay giải đáp thắc mắc của khách hàng một cách chủ động và hiệu quả. Ngoài ra, khách hàng còn được cung cấp những kiến thức mới “nóng hổi” về lối sống - sức khỏe, thông tin tài chính - bảo hiểm và kế hoạch đầu tư thông minh thông qua chương trình Livestream phát sóng vào thứ 7 hằng tuần tại Fanpage Manulife Việt Nam. Dù ở phương thức nào trực tiếp hay trực tuyến, hãng bảo hiểm này vẫn luôn nỗ lực để giúp khách hàng có được những quyết định dễ dàng, vẹn toàn cuộc sống.

Đây là kết quả đến từ sự luôn đồng hành và sự tin tưởng của khách hàng và toàn bộ nhân viên, đội ngũ hơn 40.000 vấn tài chính chuyên nghiệp trong số đó có hơn 1.000 thành viên được công nhận MDRT và hơn 3.000 thành viên FTA luôn tận tâm phục vụ hàng triệu khách hàng. Hiện Manulife Việt Nam là một trong những công ty bảo hiểm nhân thọ lớn nhất Việt Nam, với vốn điều lệ với 13.095 tỉ đồng tính đến ngày 31/5/2020.