

TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN
BẢO HIỂM BẢO LONG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 486/2024/BC-BL

TP. HCM, ngày 22 tháng 03 năm 2024

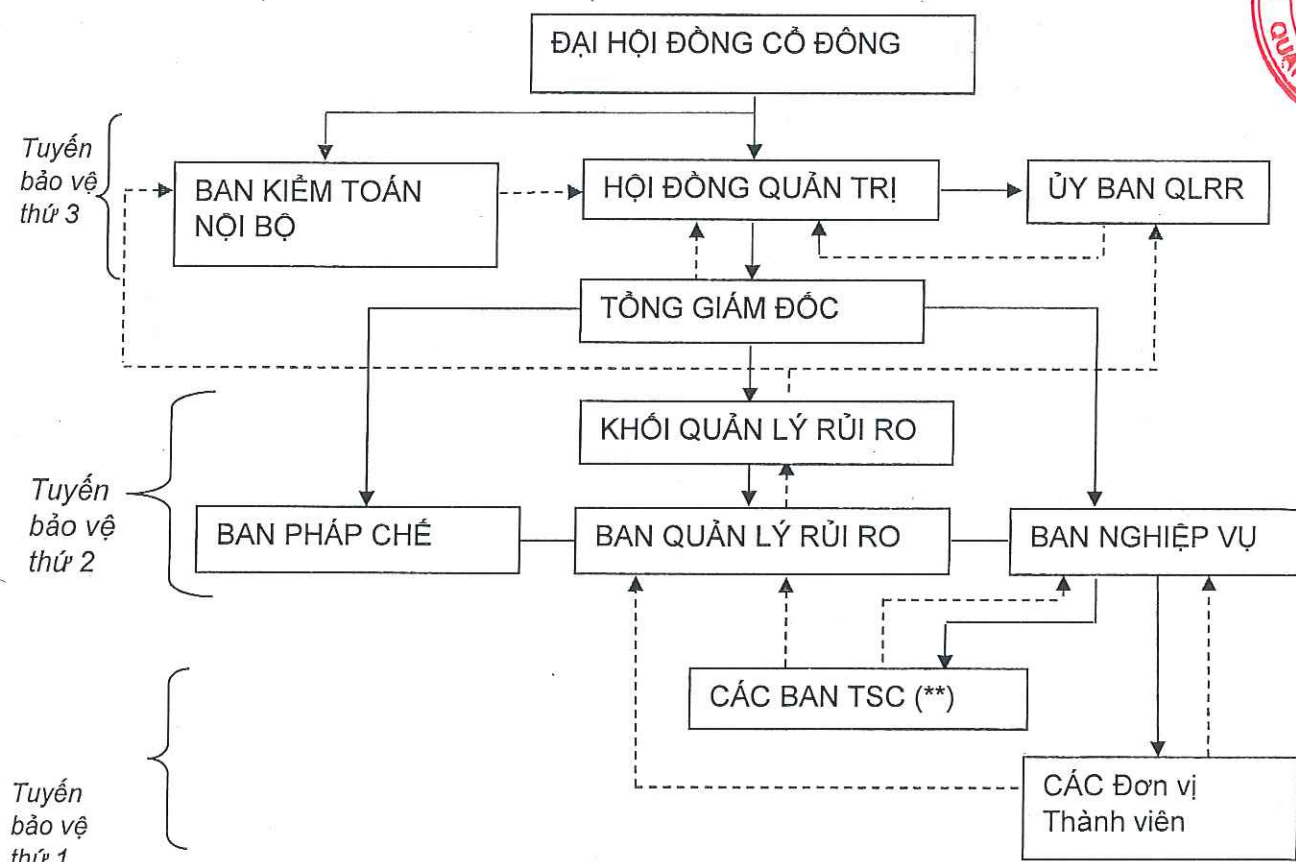
BÁO CÁO QUẢN TRỊ RỦI RO

“Năm 2023”

Kính gửi: Bộ Tài chính

I. Chính sách quản trị rủi ro

1. Mô hình tổ chức quản trị rủi ro



Ghi chú: —> : Thể hiện sự quản lý

-----> : Thể hiện trách nhiệm báo cáo

CÁC BAN TSC (**): Ban KD, Ban DAVT, Ban KHCN, Ban TBH, Ban MG, Ban DAL, Ban Bancas

2. Đánh giá mức độ quản trị rủi ro và các nguồn lực cần có để hoạt động:

Bảo Long thực hiện tổ chức thực hiện quản trị rủi ro với 03 tuyến bảo vệ độc lập như sau:

- Tuyến bảo vệ thứ nhất: Các Ban Trụ sở chính, các đơn vị thành viên (các đơn vị thành viên, các sở giao dịch và các trung tâm kinh doanh) , trực tiếp xác định, tiếp nhận, đánh giá, kiểm soát, báo cáo và theo dõi các rủi ro phát sinh trong hoạt động kinh doanh.
- Tuyến bảo vệ thứ hai: Khối quản lý rủi ro, Ban quản lý rủi ro và tuân thủ và các ban khác có chức năng kiểm soát rủi ro đối với hoạt động của tuyến bảo vệ thứ nhất.
- Tuyến bảo vệ thứ ba: Ban kiểm toán nội bộ.

3. Chính sách, quy định nội bộ về quản trị rủi ro

Chính sách quản trị rủi ro

- Chính sách quản trị rủi ro của Bảo Long phải rõ ràng, minh bạch, trong đó xác định rõ các loại rủi ro trọng yếu và các rủi ro có liên quan phát sinh từ hoạt động kinh doanh, khẩu vị rủi ro và cách thức quản lý đối với từng loại rủi ro. Chính sách quản trị rủi ro phải được Hội đồng quản trị thông qua.

Quy định nội bộ về quản trị rủi ro

- Quy định nội bộ về quản trị rủi ro bao gồm:
 - Chức năng nhiệm vụ, phân cấp, phân quyền và trách nhiệm của các CBNV trong hoạt động quản trị rủi ro của Bảo Long
 - Quy trình xác định, đo lường, theo dõi, giám sát rủi ro liên quan đến các rủi ro trọng yếu; báo cáo trao đổi thông tin, phản hồi về các thay đổi rủi ro và xử lý rủi ro
 - Các hạn mức rủi ro cụ thể đối với từng loại rủi ro trọng yếu và các rủi ro có liên quan, mối tương quan giữa các rủi ro đó. Các hạn mức rủi ro phải bảo đảm tuân thủ khẩu vị rủi ro và quy định nội bộ về quản trị rủi ro; được đánh giá lại định kỳ tối thiểu 01 (một) năm một lần và đột xuất khi có thay đổi lớn ảnh hưởng đến rủi ro trong hoạt động của Bảo Long
 - Các biện pháp kiểm soát rủi ro phát sinh từ hoạt động kinh doanh và kiểm soát các cá nhân, bộ phận tham gia vào các hoạt động đó
 - Kiểm tra sức chịu đựng của Bảo Long đối với các rủi ro
 - Kế hoạch dự phòng cho các tình huống khẩn cấp xảy ra nhằm bảo đảm tính liên tục trong hoạt động kinh doanh của Bảo Long. Kế hoạch này phải được TGD/ HĐQT thông qua
 - Cơ chế báo cáo nội bộ về quản trị rủi ro.

II. Quản trị rủi ro trọng yếu

1. Đánh giá rủi ro trọng yếu

- Rủi ro trọng yếu tại Bảo Long được phân thành các nhóm sau: Rủi ro bảo hiểm, rủi ro hoạt động, rủi ro tài chính, rủi ro thị trường, rủi ro chiến lược và các rủi ro khác....
- Rủi ro hoạt động do các quy trình nội bộ quy định không đầy đủ hoặc có sai sót do con người, do các hệ thống hoặc do các yếu tố bên ngoài tác động đến hoạt động kinh doanh của Bảo Long.
- Rủi ro liên quan đến tính phí bảo hiểm: Việc thiết lập các giả định tính phí không phù hợp dẫn đến phí bảo hiểm tính toán không đủ để chi trả các quyền lợi bảo hiểm cam kết trong thời hạn hợp đồng và bù đắp các chi phí hoạt động của Bảo Long. Các giả định tính phí bao gồm: Tỷ lệ phí bảo hiểm, tỷ lệ bồi thường, tỷ lệ chi phí, lãi suất đầu tư, tỷ lệ hủy bỏ hợp đồng và các giả định khác sử dụng trong mô hình tính phí bảo hiểm.
- Rủi ro liên quan đến trích lập dự phòng bồi thường: Việc trích lập dự phòng bồi thường không đủ để chi trả tiền bồi thường đối với phần trách nhiệm của Bảo Long.
- Rủi ro liên quan đến thảm họa: Khi tỷ lệ bồi thường thực tế lớn, vượt quá giá định tính phí do các nguyên nhân dịch bệnh, thảm họa gây ra.
- Rủi ro đối tác: Rủi ro liên quan đến việc đối tác không thực hiện được các cam kết thanh toán đối với các hoạt động đầu tư và hoạt động tái bảo hiểm của Bảo Long.
- Rủi ro thanh khoản: Rủi ro Bảo Long không có đủ tiền để đáp ứng được khả năng thanh toán cho các khoản phải trả đến hạn.
- Rủi ro liên quan đến biến động bất lợi của lãi suất trên thị trường đối với giá trị của giấy tờ có giá, công cụ tài chính có lãi suất, công cụ phái sinh, tài sản đầu tư của Bảo Long.
- Rủi ro liên quan đến biến động bất lợi của tỷ giá trên thị trường đối với các hoạt động nhận, nhượng tái bảo hiểm, đầu tư nước ngoài.

2. Phương thức quản trị các rủi ro trọng yếu:

- Căn cứ hiện trạng năng lực quản lý hiện hữu với từng rủi ro, Bảo Long thực hiện đánh giá tác động ảnh hưởng và khả năng chịu đựng, cụ thể như sau:

STT	Quản trị các loại rủi ro	Nhận dạng / đo lường	Đánh giá/ theo dõi / Biện pháp kiểm soát
Quản trị rủi ro bảo hiểm	Rủi ro định phí bảo hiểm	1. Lựa chọn mô hình/ phương pháp định phí bảo hiểm không phù hợp. 2. Chuyên gia định phí không đáp ứng tiêu chuẩn chuyên môn cần thiết. 3. Các thông số giả định của mô hình định phí bảo hiểm (tần suất tổn thất, mức độ tổn thất, tỷ lệ hủy HĐBH,...) không chính xác và/hoặc quá thấp/ cao so với mức kỳ vọng của thị trường.	Các ý kiến của chuyên gia tính toán về phí bảo hiểm, phương pháp trích lập dự phòng,... đều được kiểm soát và phê duyệt của BTC theo quy định tại NĐ 73/2016/NĐ-CP và TT 50/2017/TT-BTC; do đó, Bảo Long nhận định rủi ro này là thấp.
Quản trị rủi ro bảo hiểm	Rủi ro xây dựng cơ chế tài chính	Cơ chế tài chính xây dựng không phù hợp thị trường, định hướng phát triển và không đảm bảo hiệu quả tài chính cho Bảo Long.	Cơ chế tài chính được xây dựng trên cơ sở đánh giá tình hình thị trường, đối thủ, cũng như tiềm năng phát triển của Bảo Long, do đó rủi ro này là có thể xảy ra. Tuy nhiên, việc đánh giá tình hình triển khai kinh doanh, kết quả hoàn thành kế hoạch kinh doanh được Bảo Long theo dõi và kiểm soát định kỳ, chặt chẽ và thường xuyên.

STT	Quản trị các loại rủi ro	Nhận dạng / đo lường	Đánh giá/ theo dõi / Biện pháp kiểm soát
Quản trị rủi ro bảo hiểm	Rủi ro trích lập dự phòng	Không trích lập dự phòng và/hoặc trích lập dự phòng không đầy đủ, kịp thời.	Bảo Long thực hiện đăng ký phương pháp trích lập dự phòng Bộ Tài Chính theo thông tư 50/2017/TT-BTC và đã được Bộ tài chính phúc đáp qua công văn số 792/BTC-QLBH (Phương pháp trích lập: Dự phòng phí chưa được hưởng (1/24); Dự phòng Bồi thường; Dự phòng dao động lớn; Dự phòng toán học (1/8). Việc tính toán số liệu dự phòng được Bảo Long thực hiện và định kỳ hàng Quý báo cáo Cục QLGSBH theo quy định. Bên cạnh đó, trong những năm qua Bảo Long luôn thực hiện việc soát xét báo cáo tài chính thông qua các Công ty kiểm toán độc lập (soát xét giữa niên độ; soát xét báo cáo tài chính năm). Do đó, rủi ro không trích lập dự phòng và/hoặc trích lập dự phòng không đầy đủ, kịp thời là rất khó xảy ra. Do đó Bảo Long nhận định rủi ro là thấp.
Quản trị rủi ro bảo hiểm	Rủi ro phân quyền	Thiếu sót trong phân quyền và kiểm soát phân quyền.	Bảo Long đã ban hành Quy chế tài chính và quy định chi tiêu nội bộ, theo đó mọi khoản chi tiêu tài chính phải tuân thủ theo các quy định này. Định mức sử dụng nguồn tại Đơn vị thành viên được kiểm soát thông qua Cơ chế tài chính được giao hàng năm và định kỳ hàng tháng có giám sát. Thực hiện đầy đủ phân cấp, phân quyền nghiệp vụ khai thác, bồi thường đảm bảo mục tiêu và hiệu quả kinh doanh. Do đó, Bảo Long nhận định rủi ro này là thấp.

STT	Quản trị các loại rủi ro	Nhận dạng / đo lường	Đánh giá/ theo dõi / Biện pháp kiểm soát
Quản trị rủi ro bảo hiểm	Rủi ro thảm họa	1. Chấp nhận rủi ro mà không có sự bảo vệ của tái bảo hiểm tạm thời hay vượt quá mức giữ lại của Bảo Long tính trên một rủi ro lớn. 2. Không có khả năng tiếp tục và/hoặc khôi phục quá trình kinh doanh do sự kiện thảm họa.	1. Rủi ro thảm họa về thiên nhiên là rủi ro đáng lo ngại trong thời gian tới do những tác động từ biến đổi khí hậu toàn cầu, riêng tại Việt Nam thì thảm họa thiên nhiên phổ biến là bão lũ,...với trung bình hơn 15 cơn bão/năm, do đó Bảo Long nhận định trong thời gian tới, rủi ro này là có thể xảy ra. Tuy nhiên, Bảo Long đã đưa ra nhiều giải pháp nhằm phòng ngừa rủi ro như: hạn chế khai thác bảo hiểm khu vực thường xuyên có bão (resort từ Thanh Hóa đến Quy Nhơn), hạn chế khai thác bảo hiểm tài sản của Khách hàng là Đài Loan/Trung Quốc, giới hạn rủi ro bạo động dân sự.... 2. Để duy trì hoạt động kinh doanh sau thảm họa thì 02 yếu tố cần quan tâm nhất là: hệ thống lưu trữ dữ liệu kinh doanh, năng lực tài chính của Bảo Long. Bảo Long sẽ tiếp tục tối ưu các biện pháp cần thiết nhằm kiểm soát hiệu quả các rủi ro mang yếu tố thảm họa, trong đó yếu tố về hệ thống lưu trữ dữ liệu kinh doanh sẽ là yếu tố Bảo Long cần quan tâm nhất trong thời gian tới, hiện tại hệ thống máy chủ của Bảo Long đang hoạt động trên cơ sở thuê hoạt động từ Bên thứ ba và Hợp Đồng cung ứng dịch vụ đã thỏa thuận cụ thể vấn đề liên quan đến sao lưu và bảo quản, bảo mật dữ liệu thông tin của Bảo Long.
Quản trị rủi ro thị trường	Rủi ro lãi suất	Biến động bất lợi của lãi suất đối với thu nhập, giá trị tài sản và giá trị nợ phải trả của Bảo Long.	Rủi ro do thay đổi lãi suất của Bảo Long chủ yếu liên quan đến danh mục đầu tư tiền gửi và trái phiếu. Bảo Long đang kiểm soát rủi ro này bằng cách phân tích tình hình cạnh tranh trên thị trường để có được các lãi suất có lợi cho mục đích kinh doanh (Bảo Long chưa thực hiện phân tích độ nhạy với lãi suất vì rủi ro do thay đổi lãi suất tại Bảo Long là chưa đáng kể và danh mục chủ yếu là tiền gửi ngân hàng). Tuy nhiên, khi Bảo Long có sự thay đổi/điều chỉnh về danh mục đầu tư thì Bảo Long cần xem xét điều chỉnh lại cách thức kiểm soát rủi ro phù hợp.

2

STT	Quản trị các loại rủi ro	Nhận dạng / đo lường	Đánh giá/ theo dõi / Biện pháp kiểm soát
Quản trị rủi ro thị trường	Rủi ro tỷ giá	Biến động bất lợi của tỷ giá khi Bảo Long có trạng thái ngoại tệ.	Rủi ro tỷ giá ngoại tệ là rủi ro liên quan đến lỗ phát sinh từ biến động của tỷ giá trao đổi ngoại tệ. Biến động tỷ giá trao đổi giữa VND và các ngoại tệ mà Bảo Long có sử dụng có thể ảnh hưởng đến trạng thái tài chính và kết quả hoạt động kinh doanh của Bảo Long, theo đó hiện tại rủi ro này tại Bảo Long chủ yếu đến từ tỷ giá trao đổi USD/VND. Trạng thái ngoại tệ USD tại Bảo Long là không đáng kể, bên cạnh đó, tỷ giá USD/VND được NHNN kiểm soát biên độ dao động rất chặt chẽ.
Quản trị rủi ro thị trường	Rủi ro về giá chứng khoán đầu tư	Biến động giá thị trường phát sinh từ tính không chắc chắn về giá trị tương lai của các chứng khoán đầu tư mà Bảo Long đang nắm giữ.	Rủi ro này phát sinh từ biến động giá thị trường phát sinh từ tính không chắc chắn về giá trị tương lai của các chứng khoán đầu tư mà Bảo Long đang nắm giữ. Bảo Long đang kiểm soát rủi ro bằng cách thiết lập hạn mức đầu tư vào cổ phiếu và các phân tích dự báo thị trường. Hiện tại, đối với hoạt động đầu tư chứng khoán, Bảo Long đang sử dụng dịch vụ tư vấn và quản lý danh mục từ các đối tác có uy tín trên thị trường (Hợp đồng tư vấn và quản lý danh mục có quy định cụ thể các bước phối hợp, kiểm soát và dừng lỗ,...). Tuy nhiên, kết quả từ hoạt động đầu tư tài chính ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả kinh doanh chung của Bảo Long, do đó Bảo Long nhận định rủi ro này là có thể xảy ra và Bảo Long cần kiểm soát chặt chẽ biến động của thị trường để đảm bảo hiệu quả trong hoạt động đầu tư.
Quản trị rủi ro thị trường	Rủi ro chiến lược đầu tư	Chiến lược đầu tư không phù hợp năng lực Bảo Long và/hoặc tình hình thị trường.	Sai lầm trong định hướng chiến lược đầu tư là điều hoàn toàn có thể xảy ra và hiện tại Bảo Long đang định hướng kiểm soát rủi ro này để đảm bảo chiến lược đầu tư đúng đắn và phù hợp với tình hình thị trường vào từng thời điểm.

STT	Quản trị các loại rủi ro	Nhận dạng / đo lường	Đánh giá/ theo dõi / Biện pháp kiểm soát
Quản trị rủi ro thị trường	Rủi ro tập trung	Tập trung quá mức đối với một công cụ tài chính riêng lẻ.	Đây là rủi ro hoàn toàn có thể xảy ra và xuất phát từ việc thiếu sự phân tán rủi ro trong danh mục đầu tư, để kiểm soát rủi ro này Bảo Long cần đa dạng hóa danh mục đầu tư, tránh việc tập trung quá mức vào một công cụ tài chính riêng lẻ, nhằm giảm tác động tổng thể nếu kết quả hoạt động của bất kỳ loại đầu tư nào đó kém. Đặc thù hoạt động đầu tư tài chính tại Bảo Long luôn phải tuân thủ hạn mức/giới hạn đầu tư cho từng loại hình đầu tư theo quy định của pháp luật.
Quản trị rủi ro hoạt động	Rủi ro bảo mật thông tin	Tiết lộ thông tin trái phép dẫn đến mất niềm tin Khách hàng, các nhà đầu tư, môi giới hay Cơ quan quản lý,...	Bí mật kinh doanh là bất cứ thông tin nào mà TCT có thể sử dụng trong hoạt động kinh doanh của mình nhằm tạo cơ hội nâng cao lợi thế cạnh tranh, duy trì tốc độ tăng trưởng lợi nhuận,... Tuy nhiên, thực tế rằng khả năng bảo mật thông tin khách hàng, cơ chế tài chính, chiến lược kinh doanh,... bị mất vì những tiết lộ do sơ suất, vô ý từ cán bộ nhân viên hay cấp lãnh đạo, do đó Bảo Long nhận định rủi ro này có thể xảy ra. Tuy nhiên, thông tin kinh doanh được Bảo Long phân bổ đến các cá nhân có liên quan theo nguyên tắc đảm bảo thông tin được chia sẻ đúng đối tượng (thông qua chức năng phân luồng đối tượng tại trang QLVB của TCT), văn hóa chuyên nghiệp, bảo mật thông tin,...
Quản trị rủi ro hoạt động	Phát triển và cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin:	1. Cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin không đáp ứng yêu cầu của hoạt động kinh doanh. 2. Không xây dựng hệ thống dự phòng cho các hệ thống công nghệ thông tin trọng yếu của Bảo Long.	Cạnh tranh của thị trường ngày càng khốc liệt, bên cạnh đó việc ứng dụng công nghệ số trong quản lý kinh doanh đang rất được chú trọng; vì vậy rủi ro về việc cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin không đáp ứng yêu cầu của hoạt động kinh doanh là có thể xảy ra. Tuy nhiên, việc nâng cao chất lượng cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ cho việc quản lý kinh doanh phải đi đôi với năng lực tài chính và chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp trong từng thời kỳ.

STT	Quản trị các loại rủi ro	Nhận dạng / đo lường	Đánh giá/ theo dõi / Biện pháp kiểm soát
Quản trị rủi ro hoạt động	Rủi ro tuân thủ quy định pháp luật	Không tuân thủ và/hoặc đáp ứng đầy đủ các yêu cầu, quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong quá trình triển khai hoạt động kinh doanh tại Bảo Long.	Việc tuân thủ và/hoặc đáp ứng đầy đủ các yêu cầu, quy định của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền là yêu cầu bắt buộc và được xem trọng tại Bảo Long.
Quản trị rủi ro hoạt động	Rủi ro pháp lý	Nội dung hợp đồng bảo hiểm/các Hợp đồng kinh tế khác không đảm bảo hình thức theo quy định, điều kiện điều khoản không rõ ràng, thiếu sót,...dẫn đến việc không có sự bảo vệ phù hợp đối với những quyền lợi ích và tài sản của Bảo Long	Rủi ro này xuất phát từ sự thiếu mẫn cán và/hoặc trình độ chuyên môn, độ am hiểu pháp lý còn yếu của người soạn thảo hợp đồng dẫn đến việc Hợp đồng không đảm bảo hình thức theo quy định, điều kiện điều khoản không rõ ràng, thiếu sót,...dẫn đến việc không có sự bảo vệ phù hợp đối với những quyền lợi ích và tài sản của Bảo Long, do đó Khối QLRR nhận định rủi ro này là rất có thể xảy ra. Để kiểm soát rủi ro này, Bảo Long đã thực hiện việc cập nhật, phổ biến nội dung thông tin đảm bảo người soạn thảo có đủ kiến thức, hiểu biết..., xây dựng hệ thống biểu mẫu phù hợp, Ban pháp chế, QLRR phối hợp hỗ trợ tư vấn pháp lý đúng quy định pháp luật.
Quản trị rủi ro đối tác	Rủi ro thanh khoản	Không có khả năng thực hiện các nghĩa vụ tại thời điểm phát sinh nghĩa vụ tài chính hoặc có khả năng thực hiện nghĩa vụ khi đến hạn, nhưng phải chịu tổn thất lớn để thực hiện nghĩa vụ đó.	Bảo Long kiểm soát rủi ro bằng việc xem xét và thiết lập một mức độ hợp lý về các quỹ hoạt động để thanh toán các khoản nợ đến hạn. Danh mục đầu tư cũng được cơ cấu theo yêu cầu thanh khoản để thanh toán các chi phí phát sinh do nhu cầu tiền ngoài dự tính.
Quản trị rủi ro đối tác		Không có khả năng duy trì biên khả năng thanh toán như yêu cầu.	Mục tiêu của Bảo Long là luôn duy trì nguồn vốn đủ mạnh để hỗ trợ cho sự phát triển kinh doanh và đảm bảo yêu cầu về vốn và biên khả năng thanh toán theo quy định.

STT	Quản trị các loại rủi ro	Nhận dạng / đo lường	Đánh giá/ theo dõi / Biện pháp kiểm soát
Quản trị rủi ro đối tác	Rủi ro tín dụng	Không hoặc không có khả năng không thu hồi được các khoản nợ từ Khách hàng tham gia bảo hiểm và các khoản đầu tư tài chính của Bảo Long tại các đối tác (tiền gửi Ngân hàng, các công cụ tài chính khác).	Bảo Long chịu rủi ro tín dụng từ các hoạt động kinh doanh bảo hiểm của mình (chủ yếu đối với các khoản phải thu khách hàng) và từ hoạt động đầu tư tài chính của mình, bao gồm tiền gửi ngân hàng và các công cụ tài chính khác, cụ thể: 1. Phải thu khách hàng: bao gồm các khoản phải thu về bảo hiểm, tái bảo hiểm, tạm ứng bồi thường cho khách hàng,... theo đó khoản mục đáng kể là phải thu tái bảo hiểm đã được Bảo Long kiểm soát thông qua việc phân định xếp hạng tín nhiệm của Nhà tái để lựa chọn Nhà tái uy tín, thanh khoản cao. Bảo Long luôn quyết liệt chính sách quản lý nợ trong thời gian tới để duy trì công nợ khách hàng ở mức hợp lý, đảm bảo hiệu quả tài chính cho Bảo Long. 2. Tiền gửi ngân hàng và các công cụ tài chính khác: Bảo Long chủ yếu duy trì tiền gửi tại các ngân hàng / tổ chức tín dụng có uy tín.
Quản trị rủi ro thanh khoản	Rủi ro thanh khoản	Không có khả năng thực hiện các nghĩa vụ tại thời điểm phát sinh nghĩa vụ tài chính hoặc có khả năng thực hiện nghĩa vụ khi đến hạn, nhưng phải chịu tổn thất lớn để thực hiện nghĩa vụ đó.	Bảo Long kiểm soát rủi ro bằng việc xem xét và thiết lập một mức độ hợp lý về các quỹ hoạt động để thanh toán các khoản nợ đến hạn. Danh mục đầu tư cũng được cơ cấu theo yêu cầu thanh khoản để thanh toán các chi phí phát sinh do nhu cầu tiền ngoài dự tính.

III. Kết quả kiểm tra sức chịu đựng và phân tích khả năng tiếp tục hoạt động trong các tình huống bất lợi đối với hoạt động kinh doanh

Bảo Long đưa ra 02 kịch bản kiểm tra sức chịu đựng và phân tích các tình huống như sau:

Kịch bản	Diễn biến	Giả định tình huống xảy ra ảnh hưởng đến Bảo Long	Bảo Long triển khai các giải pháp nhằm hạn chế rủi ro duy trì hoạt động, gia tăng sức chịu đựng của doanh nghiệp	Kết quả kiểm tra sức chịu đựng
Kịch bản 1	Đại dịch diễn ra bất ngờ	1. Giảm nhu cầu tham gia bảo hiểm: - Khách hàng tập trung chi tiêu cho nhu cầu thiết yếu, hạn chế chi tiêu cho các sản phẩm không thiết yếu như bảo hiểm, du lịch. Khách hàng gặp khó khăn, thu nhập giảm sút, dẫn đến nhu cầu mua bảo hiểm cho nhân viên giảm. - Các ảnh hưởng đến doanh thu của Bảo Long, bao gồm: khó khăn trong việc tiếp cận khách hàng mới, khách hàng tái tục, giảm hiệu quả của kênh bán hàng trực tiếp, tăng chi phí vận hành. 2. Tỷ lệ bồi thường tăng cao: - Liên quan đến tử vong tăng đột biến. - Liên quan đến các sản phẩm sức khỏe.	1. Đơn giản hóa thủ tục bồi thường để giúp khách hàng nhanh chóng nhận được quyền lợi như: khai báo, thu thập chứng từ bồi thường online (bản gốc sẽ gửi bổ sung sau), thanh toán bồi thường qua tài khoản ngân hàng. 2. Tư vấn, hỗ trợ khách hàng, cách sử dụng dịch vụ trực tuyến. 3. Điều chỉnh các sản phẩm từ khai thác qua kênh trực tiếp chuyển qua khai thác trên các nền tảng trực tuyến nhằm đáp ứng nhu cầu thực tế theo diễn biến thị trường. 4. Gia hạn thời gian hiệu lực bảo hiểm, thời gian đóng phí bảo hiểm. 5. Thực hiện các biện pháp an toàn cho cán bộ nhân viên để đảm bảo hoạt động kinh doanh hiệu quả. 6. Cơ cấu lại các sản phẩm sức khỏe, áp dụng công nghệ thông tin vào công tác khai thác, bồi thường nhanh chóng giải quyết quyền lợi cho khách hàng.	1. Hạn chế mức giảm doanh thu tối đa. 2. Phát triển thêm các sản phẩm bảo hiểm sức khỏe mới làm đa dạng thêm danh mục kinh doanh của Bảo Long.

Kịch bản	Diễn biến	Giả định tình huống xảy ra ảnh hưởng đến Bảo Long	Bảo Long triển khai các giải pháp nhằm hạn chế rủi ro duy trì hoạt động, gia tăng sức chịu đựng của doanh nghiệp	Kết quả kiểm tra sức chịu đựng
Kịch bản 2	Thiên tai diễn ra : Xuất hiện một trận lũ lụt lớn trên diện rộng làm tổn thất trực tiếp đến tài sản,...	1. Hồ sơ yêu cầu bồi thường tăng đột biến về số lượng và số tiền yêu cầu bồi thường. 2. Ảnh hưởng đến việc thanh toán phí của khách hàng dẫn đến giảm doanh thu bảo hiểm.	1. Điều chỉnh, cân đối lại mức phí bảo hiểm theo cho phù hợp, phản ánh rủi ro lũ lụt ở từng khu vực 2. Tăng cường cập nhật dự báo, thông báo hướng dẫn khách hàng kịp thời đối phó khẩn cấp khu vực có thể xảy ra nhằm hạn chế tối đa tổn thất có thể xảy ra 3. Giám sát, báo cáo tình hình liên tục các tình huống xảy ra để kịp đưa ra các giải pháp kịp thời và nhanh chóng nhằm hạn chế tối đa rủi ro cho khách hàng 4. Thực hiện các công tác bảo quản lưu trữ chứng từ, quản lý thông tin, sao lưu dữ liệu đảm bảo an toàn trong các hoạt động kinh doanh liên tục	1. Đảm bảo an toàn về vốn, về khả năng thanh toán cho khách hàng trong mọi trường hợp xảy ra. 2. Hạn chế mức giảm doanh thu tối đa.



NGƯỜI ĐẠI DIỆN TRƯỚC PHÁP LUẬT

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Nơi nhận:

- Như trên;

- Lưu: Ban QLRRTT, VP.BĐH, VT



Phạm Quốc Dũng