



BÁO CÁO

Kết quả kinh doanh năm 2023 & triển khai nhiệm vụ năm 2024

Kính gửi: Đại hội đồng cổ đông Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Quân đội

PHẦN I: KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2023

1. Kết quả hoạt động của thị trường bảo hiểm năm 2023

Năm 2023, thị trường bảo hiểm Việt Nam đối mặt với nhiều thách thức, khó khăn. Theo số liệu ước tính của Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam, doanh thu phí toàn thị trường bảo hiểm năm 2023 ước đạt 227.596 nghìn tỷ đồng, giảm 8,33% so với cùng kỳ. Trong đó, doanh thu phí bảo hiểm phi nhân thọ đạt hơn 71 nghìn tỷ đồng, tăng trưởng 3%.

Giữ vững ở vị trí TOP 5, thị phần của MIC năm 2023 đạt 6,6%, thu hẹp khoảng cách với top 4 và tiếp tục giữ khoảng cách với các đơn vị xếp sau.

2. Kết quả tổng quan hoạt động kinh doanh MIC năm 2023

TT	Nội dung	KH 2023	Kết quả 2023	So với năm 2022	So với KH2023
1	Thị phần doanh thu bảo hiểm gốc	TOP 4	TOP 5	Giữ vững vị trí TOP 5	Thấp hơn KH
2	Doanh thu bảo hiểm gốc (tỷ đồng)	6.100	4.678	-10%	Hoàn thành 77% kế hoạch
3	Lợi nhuận trước thuế (tỷ đồng)	350	352	+76%	Hoàn thành 101% kế hoạch
4	Tỷ lệ chi phí kết hợp (Combine Ratio)	95%	96,6%	Giảm 1,0%	Cao hơn KH 1,6%
5	Tỷ lệ BT thuộc TNGL	35%	34,8%	Giảm 1,2%	Thấp hơn KH 0,2%
6	Tỷ lệ chi trả cổ tức	10%	10%		Hoàn thành

– Năm 2023, trước nhiều khó khăn, thử thách đến từ các bất ổn về kinh tế chính trị trong và ngoài nước, MIC vẫn luôn VỮNG VÀNG, ứng phó kịp thời với biến động

thị trường để thực hiện hóa những mục tiêu đề ra, giữ vững vị trí TOP 5 thị phần doanh thu bảo hiểm gốc.

- Cơ cấu doanh thu dịch chuyển theo đúng định hướng chiến lược, theo đó tăng trưởng vào nghiệp vụ các nghiệp vụ có hiệu quả.

- Tối ưu hóa kênh bán: đẩy mạnh kênh bancas (doanh thu tăng trưởng 21% so với cùng kỳ), chuyển dịch kênh bán số trên các nền tảng APP MIC, web và kết nối số với đối tác.

- Lợi nhuận trước thuế năm 2023 đạt 352 tỷ đồng; hoàn thành 101% kế hoạch; tăng trưởng 76%. Trong đó, lợi nhuận kinh doanh bảo hiểm tăng trưởng 47%.

3. Đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh

3.1. Những điểm đạt được

Thứ nhất: Quản trị tối ưu, gia tăng hiệu quả hoạt động

- Năm 2023, tình hình kinh tế vĩ mô nói chung và ngành bảo hiểm nói riêng diễn biến còn nhiều khó khăn, thách thức. MIC luôn chủ động, ứng phó kịp thời với biến động thị trường để thực hiện hóa những mục tiêu đề ra.

- Lợi nhuận trước thuế năm 2023 đạt 352 tỷ đồng, hoàn thành 101% kế hoạch, tăng trưởng 76% so với cùng kỳ.

- Các tỷ lệ quản trị chi phí ở mức kiểm soát. Theo đó, tỷ lệ combine đạt 96,6%; giảm 1% so với cùng kỳ. Tỷ lệ bồi thường thuộc mức trách nhiệm giữ lại đạt ~35%; giảm 1,2% so với năm 2022.

- Triển khai mô hình bancas. Kênh Bancas ghi nhận doanh thu 1.483 tỷ đồng, chiếm 32% tổng doanh thu, tăng trưởng 21%.

- Nâng cao năng lực bán các công ty thành viên thông qua định hướng khai thác các sản phẩm có hiệu quả, triển khai các chương trình thúc đẩy kinh doanh, mô hình chuyên biệt đối với mảng tài sản kỹ thuật, hàng hóa.

Thứ hai: Công nghệ chuyên biệt giúp nâng cao chuỗi giá trị bảo hiểm

- Chủ động Ứng dụng công nghệ mới (ECM, BPM, Microservices, AI, Robotics,...) làm nền tảng số hóa hoạt động phục vụ kinh doanh. Công nghệ OCR - nhận diện quang học cho các giải pháp cấp đơn, giám định bồi thường. Công nghệ RPA tự động hóa bằng Robots với 20 quy trình nội bộ giảm thiểu thời gian và tăng năng suất lao động.

- Tự chủ công nghệ lõi, đầu tư năng lực số, MIC tự xây dựng, phát triển và vận hành hệ thống core bảo hiểm tiên phong trong ngành bảo hiểm phi nhân thọ. Số hóa toàn trình từ khâu cấp đơn, tái bảo hiểm, giám định bồi thường, và các nền tảng API với khả năng kết nối không giới hạn đến các hệ sinh thái, đối tác.

- Chuẩn hóa dữ liệu khách hàng xây dựng hệ thống báo cáo near realtime phục vụ Ban lãnh đạo trong việc ra các quyết định kinh doanh.

- Xây dựng và phát triển công cụ bán hàng cho lực lượng bán MIC PRO.

Thứ ba: Chinh phục khách hàng từ những “Điểm chạm số”

– MIC đã phát triển, cải tiến các ứng dụng số, gia tăng sự tin nhiệm và mở rộng quan hệ với các đối tác, khai thác tối đa hệ sinh thái của MB và các khách hàng lớn. Nhờ đó khách hàng của MIC tăng trưởng nhanh với số lượng 3 triệu khách hàng, trong đó khách hàng trên kênh số chiếm 25%.

– Phát triển, cải tiến các hệ thống phần mềm thuộc lớp tiếp xúc người dùng: APP MIC, APP MIC PRO (app for sale); Mini App, Landing page.

– Triển khai các sản phẩm bán trên nền tảng APP MIC, thực hiện khai báo bồi thường online đối với sản phẩm xe cơ giới, sức khỏe và hàng loạt các chiến dịch nhằm gia tăng user app. Hết năm 2023 đạt khoảng 80,000 user app.

Thứ tư: Nâng cao chất lượng nhân sự trong làn sóng chuyển đổi số

– Kiện toàn mô hình tổ chức theo hướng tinh gọn và hiệu quả. Tổng số lượng nhân sự thời điểm 1.945 người – duy trì như năm 2022.

– MIC chú trọng công tác đào tạo và phát triển đội ngũ kế cận tài năng trẻ: tổ chức nhiều khóa đào tạo đổi mới, sáng tạo và các chương trình tìm kiếm tài năng trẻ trên toàn hệ thống.

– Chuẩn hóa hệ thống đo lường năng suất lao động và triển khai cơ chế lương tự động 100% theo năng suất lao động đến tất cả các chức danh tại Công ty thành viên góp phần thay đổi hành vi bán hàng và thúc đẩy tăng năng suất lao động cũng như tạo động lực cho lực lượng bán.

Thứ năm: Vững vàng, lan tỏa và khẳng định vị thế

– Với mục tiêu xuyên suốt là hướng tới một thương hiệu bảo hiểm xanh, phát triển bền vững vì cộng đồng, hoạt động an sinh xã hội của MIC không ngừng được đẩy mạnh với nhiều chương trình thiết thực, ý nghĩa, được triển khai trên quy mô lớn, lan tỏa năng lượng tích cực và những giá trị tốt đẹp đến cộng đồng.

– Với chất lượng, hiệu quả hoạt động hàng đầu và định hướng phát triển bền vững, MIC đã khẳng định được vị thế dẫn đầu và uy tín vượt trội với nhiều giải thưởng của các tổ chức trong nước uy tín như: TOP 3 nơi làm việc tốt nhất ngành bảo hiểm do Anphabe công bố; TOP 5 Doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ uy tín do Vietnam Report công bố; TOP 10 doanh nghiệp sáng tạo và kinh doanh hiệu quả Việt Nam 2023 ngành Bảo hiểm do Báo đầu tư phối hợp cùng Vietresearch công bố, Top 50 Doanh nghiệp lợi nhuận tốt nhất ngành bảo hiểm 2023, Top 50 Doanh nghiệp xuất sắc Việt Nam do VNR công bố.

Thứ sáu: Đảm bảo lợi ích cổ đông

– Năm 2023, MIC đã thực hiện chi trả cổ tức năm 2022 theo 2 hình thức: 5% phát hành cổ phiếu và 5% chi trả bằng tiền theo đúng nghị quyết ĐHĐCĐ 2023.

3.2. Những điểm cần cải thiện

Bên cạnh những mặt tích cực, hoạt động kinh doanh quản trị của MIC năm 2023 còn một số điểm cần cải thiện như sau:

– Kết quả doanh thu bảo hiểm gốc chưa hoàn thành mục tiêu kỳ vọng. Thị phần duy trì vị trí TOP5.

– Hệ thống hạ tầng bảo mật (quản lý tài khoản đặc quyền, phân vùng dữ liệu, trang bị thiết bị bảo mật, công cụ phòng chống tấn công) cần nâng cao để theo kịp kiến trúc công nghệ thông tin đa ứng dụng, đa kênh.

– Năng lực bảo hiểm số: kết quả doanh thu kênh số, App khách hàng mới còn ở mức khiêm tốn, chưa được như kỳ vọng. Nguyên nhân khách quan do thói quen tiêu dùng của khách hàng vẫn cần tư vấn trực tiếp về các sản phẩm dịch vụ bảo hiểm.

PHẦN II: PHƯƠNG HƯỚNG VÀ KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2024

1. Bối cảnh thị trường năm 2024

Bối cảnh nền kinh tế thị trường vĩ mô: Kinh tế thế giới năm 2024 được Quỹ Tiền tệ quốc tế (IMF) công bố dự báo tăng trưởng GDP thấp chỉ đạt 2,9%. Rủi ro nợ toàn cầu ở mức cao, tăng trưởng thương mại giảm sút, tình trạng lạm phát cao; cạnh tranh chiến lược, địa chính trị tiềm ẩn rủi ro đến ổn định thị trường tài chính, tiền tệ, an ninh năng lượng, an ninh lương thực, thiên tai, dịch bệnh, biến đổi khí hậu,... có chiều hướng diễn biến phức tạp, trái quy luật, khó dự báo hơn. Kinh tế Việt Nam dự báo tăng trưởng GDP năm 2024 là 6,0 - 6,5%, lạm phát 4 - 4,5%. Mục tiêu này có phần thách thức trong bối cảnh nền kinh tế trong nước và toàn cầu vẫn gặp nhiều khó khăn như: (i) sức ép lạm phát, biến động giá nguyên vật liệu; (ii) thị trường chứng khoán, trái phiếu, bất động sản tiềm ẩn nhiều rủi ro; (iii) nợ xấu, nợ thuế có xu hướng tăng; (iv) biến đổi khí hậu, ô nhiễm môi trường làm tăng thiên tai, thảm họa, bão, lũ lụt, hạn hán

Dự kiến thị trường bảo hiểm năm 2024: Theo Cục Quản lý và giám sát bảo hiểm (Bộ Tài chính), ngành bảo hiểm Việt Nam đang hướng tới một năm đầy triển vọng trong 2024 với những mục tiêu tài chính đáng chú ý. Cụ thể, tổng tài sản của ngành được ước tính đạt 1.004.421 tỷ đồng, tăng trưởng ấn tượng 9,97% so với năm 2023. Tuy nhiên, con số trên cũng đang được đánh giá là thách thức lớn trong bối cảnh kinh tế hiện tại.

2. Mục tiêu kế hoạch năm 2024

Năm 2024, đối mặt với nhiều thách thức khó khăn, MIC đẩy mạnh triển khai bám sát, hiệu quả các sáng kiến chiến lược giai đoạn 2022 – 2026, tăng tốc triển khai các nền tảng kinh doanh số, gia tăng trải nghiệm khách hàng, cải tiến chất lượng dịch vụ, quản trị hiệu quả, và từng bước hướng đến mục tiêu TOP 4 về thị phần trong ngành bảo hiểm phi nhân thọ.

- Doanh thu bảo hiểm tăng trưởng 33%.
- Lợi nhuận tăng trưởng 25%.
- Tỷ lệ chi phí kết hợp: 96%.
- Tỷ lệ cổ tức tối thiểu 10%.

3. Các giải pháp triển trọng tâm triển khai năm 2024

3.1. Giải pháp về phát triển kinh doanh

– Định hướng cơ cấu doanh thu các sản phẩm theo hướng đẩy mạnh, tập trung khai thác các sản phẩm có hiệu quả và hướng đến tất cả các nghiệp vụ đều nằm Top 3-5 của thị trường, tăng tỷ trọng doanh thu nghiệp vụ hàng hải và tài sản.

– Thiết kế các gói/combo sản phẩm khai thác toàn diện nhu cầu bảo vệ của khách hàng; các sản phẩm chuyên biệt theo kênh, đặc biệt là các sản phẩm sáng tạo, thuận tiện, hấp dẫn trên kênh số.

– Xây dựng các chính sách dành cho khách hàng trung thành, các chương trình thúc đẩy kinh doanh theo phân khúc khách hàng và các công cụ hỗ trợ tự động nhằm gia tăng tỷ lệ tái tục.

– Nâng cao năng lực bán hàng tại các công ty thành viên thông qua việc tối ưu lực lượng kinh doanh, quy hoạch các đơn vị hoạt động hiệu quả và triển khai công cụ hỗ trợ và quản lý bán hàng.

– Đa dạng hóa, tối ưu hóa các kênh bán hàng dựa trên khai thác tối đa hệ sinh thái của MB Group, các ngân hàng, các tập đoàn lớn, các đối tác, khách hàng chiến lược,...

3.2. Giải pháp về công nghệ và chuyển đổi Số

– Hoàn thành đưa vào vận hành toàn bộ hệ thống core bảo hiểm. Kết nối liên mạch giữa các phần mềm vệ tinh với hệ thống core.

– Tăng cường áp dụng các công nghệ mới để số hóa các hoạt động sản xuất kinh doanh. Xây dựng giải pháp bảo mật, an toàn an ninh thông tin.

– Phát triển, cải tiến các hệ thống, phần mềm thuộc lớp tiếp xúc người dùng (APP MIC, hệ thống bancas, các kết nối,...)

– Đẩy mạnh triển khai tự động hóa quy trình bằng Robotics.

– Triển khai tích hợp dữ liệu tập đoàn, bán chéo sản phẩm trên nền tảng dữ liệu tập đoàn.

– Chuyển dịch kênh bán số thông qua việc số hóa toàn trình kênh bán số và triển khai các mô hình kinh doanh, các hệ sinh thái số.

3.3. Giải pháp về quản trị nhân lực và tăng năng suất lao động

– Triển khai công cụ APP MIC PRO (app dành cho lực lượng bán hàng) đối với 100% nghiệp bán lẻ qua các công ty thành viên, mở rộng đại lý/cộng tác viên. Công cụ với đầy đủ các tính năng truy vấn sản phẩm; tự động tính toán phí, duyệt đơn, hạch toán; quản lý danh mục khách hàng, đơn cấp; nhắc tái tục; dashboard báo cáo; quản lý năng suất lao động;

– Tinh chỉnh cơ chế lương, đãi ngộ nhằm đảm bảo quyền lợi và gia tăng động lực cho đội ngũ nhân sự.

– Nâng cao chất lượng nguồn nhân sự, tạo môi trường làm việc tốt, gia tăng phúc lợi và tạo thành thể mạnh của MIC trong việc giữ chân và thu hút cán bộ.

– Tập trung công tác đào tạo, công tác tuyển dụng, nâng cao năng lực quản lý hệ thống và đảm bảo chất lượng đội ngũ.

Năm 2024, hoạt động kinh doanh bảo hiểm sẽ tiếp tục nâng cao năng lực cạnh tranh và hiệu quả hoạt động. Toàn thể cán bộ nhân viên MIC với truyền thống đoàn kết và quyết tâm nỗ lực, tập trung thực hiện kế hoạch kinh doanh theo Nghị quyết của Đại

hội đồng cổ đông và Hội đồng Quản trị giao. Triển khai các giải pháp trọng tâm, phù hợp và linh hoạt để hoàn thành xuất sắc kế hoạch kinh doanh.

Tổng Công ty Bảo hiểm Quân đội xin chân thành cảm ơn sự quan tâm, chỉ đạo sát sao của Bộ Quốc Phòng, Bộ Tài Chính, Ngân hàng TMCP Quân đội, các cơ quan quản lý nhà nước và đặc biệt sự ủng hộ của quý Cổ đông, sự hợp tác chặt chẽ của Quý khách hàng, các Quý vị cùng toàn thể cán bộ nhân viên. Tổng Công ty rất mong tiếp tục nhận được sự quan tâm ủng hộ, đồng hành của Quý vị để MIC tiếp tục hoàn thành nhiệm vụ kinh doanh năm 2024 và chiến lược đến năm 2026.

Kính chúc Quý vị dồi dào sức khỏe, hạnh phúc và thành công. /.

Nơi nhận:

- Quý vị cổ đông;
- HĐQT, BKS (để b/c);
- BDH (để p/hợp);
- Lưu VT.

TỔNG GIÁM ĐỐC



Đinh Như Tuynh