



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 5.1./2024/BC-HĐQT

Hà Nội, ngày 18 tháng 03 năm 2024

BÁO CÁO

KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG NĂM 2023 VÀ ĐỊNH HƯỚNG NĂM 2024

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

Hội đồng Quản trị (HĐQT) Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Quân đội trân trọng báo cáo Đại hội đồng cổ đông (ĐHĐCĐ) về kết quả hoạt động của HĐQT trong năm 2023, định hướng hoạt động của HĐQT trong năm 2024 như sau:

PHẦN I: KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG CỦA HĐQT TRONG NĂM 2023

1. Tình hình kinh tế chung năm 2023.

Năm 2023, kinh tế thế giới tiếp tục đối mặt với nhiều khó khăn, hầu hết các nền kinh tế trên thế giới đều có mức tăng trưởng thấp hơn kỳ vọng do tổng cầu suy giảm, lạm phát đã hạ nhiệt nhưng vẫn ở mức cao, chính sách tiền tệ thắt chặt, bất ổn địa chính trị, an ninh lương thực, thiên tai, biến đổi khí hậu... ngày càng gia tăng. Tại Việt Nam, tăng trưởng GDP cả năm 2023 khoảng 5,05% thấp hơn so với mục tiêu đặt ra từ đầu năm khoảng 6,5%, Cầu trong nước hồi phục chậm trên cả hai lĩnh vực tiêu dùng và đầu tư, tổng kim ngạch xuất, nhập khẩu hàng hóa giảm 6,6% so với năm trước.

Năm 2023 được đánh giá là năm khó khăn đối với ngành bảo hiểm. Tổng doanh thu phí bảo hiểm toàn thị trường đạt 227.596 tỷ đồng, trong đó thị trường bảo hiểm phi nhân thọ chỉ tăng trưởng 3%, còn thị trường bảo hiểm nhân thọ giảm khoảng 12,5% so với năm 2022. Tổng tài sản của thị trường đạt 913.336 tỷ đồng, tăng 11,12% so với cùng kỳ, đầu tư trở lại nền kinh tế đạt 762.580 tỷ đồng, tăng 12,78% so với cùng kỳ năm trước.

2. Đánh giá kết quả thực hiện hoạt động của HĐQT trong năm 2023.

Năm 2023 HĐQT đã chỉ đạo Ban điều hành và các đơn vị trong hệ thống tích cực triển khai các sáng kiến chiến lược với phương châm lấy khách hàng làm trọng tâm, ứng dụng mạnh mẽ công nghệ vào toàn diện hoạt động kinh doanh, từ việc xây dựng sản phẩm số chuyên biệt cho từng kênh, từng đối tượng khách hàng, chuyển đổi số mạnh mẽ trong toàn bộ các quy trình bao gồm quy trình khách hàng, quy trình nội bộ để việc cung cấp sản phẩm dịch vụ cho khách hàng được thực hiện một cách nhanh nhất và chất lượng nhất. Kết thúc năm 2023, MIC giữ vững vị trí TOP 5 thị phần, lợi nhuận trước thuế đạt 352 tỷ đồng, tăng trưởng 76%, hoàn thành 101% kế hoạch, tổng tài sản đạt 8,819 tỷ đồng tăng trưởng 3%, MIC tiếp tục sử dụng hiệu quả vốn chủ sở hữu với ROE đạt 14.1%, kiểm soát tốt các tỷ lệ quản trị chi phí như: 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.

Bên cạnh kết quả kinh doanh tích cực, trong năm 2023 MIC đã tăng tốc chuyển đổi số đưa công nghệ vào trong hoạt động kinh doanh, ứng dụng insurtech nâng cao trải nghiệm khách hàng. App MIC tích hợp các công nghệ hiện đại như AI, OCR (nhận diện ký tự quang học), chụp ảnh realtime các vị trí tổn thất xe ô tô áp dụng cho hai trường hợp khai báo tổn thất còn hiện trường và khai báo tổn thất khi không còn hiện trường. Đồng thời khách hàng có thể chủ động theo dõi toàn bộ quá trình xử lý bồi thường theo từng bước, không cần chờ đợi. MIC cũng ra mắt tính năng khai báo bồi thường bảo hiểm sức khỏe MIC Care và Health Care doanh nghiệp trên App MIC. Theo đó, khách hàng có thể dễ dàng khai báo bồi thường viện phí online ngay trên App MIC mà không cần tốn kém thời gian đi lại và xử lý thủ tục giấy tờ phức tạp như hình thức khai báo bồi thường truyền thống. Tính năng khai báo bồi thường trên App MIC có nhiều ưu điểm như: khách hàng chủ động khai báo thông tin mọi lúc, mọi nơi, dễ dàng chụp ảnh hồ sơ khám bệnh, hình ảnh tổn thất Xe ô tô và có thể bổ sung hồ sơ ngay trên App MIC theo dõi toàn bộ trạng thái xử lý hồ sơ trên App MIC.

HDQT chú trọng xây dựng và phát triển đội ngũ nhân sự, triển khai các chương trình quy hoạch và phát triển nhân sự kế cận, xây dựng nền tảng phát triển bền vững cho MIC qua chuỗi chương trình HIPO: "MIC Youth leader" nhằm phát triển và quy hoạch nguồn cán bộ quản lý trẻ của Hội sở, "Finding Sale manager" nhằm phát triển và quy hoạch nguồn cán bộ quản lý kinh doanh giỏi. Chuẩn hóa hệ thống đo lường năng suất lao động, triển khai cơ chế lương theo năng suất lao động tự động 100% trên phần mềm đến tất cả các công ty thành viên trên toàn hệ thống, áp dụng chính sách lương theo năng suất lao động đối với toàn bộ đội ngũ nhân sự giám định bồi thường toàn hệ thống. Cơ chế này đã góp phần thay đổi hành vi bán hàng, thúc đẩy tăng năng suất lao động cũng như tạo động lực cho lực lượng bán đồng thời nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng ở cả khâu dịch vụ sau bán, giải quyết bồi thường cho khách hàng. Triển khai và ứng dụng Agile trong các dự án công nghệ thông tin, phát triển sản phẩm, cải tiến quy trình. Các chuỗi đào tạo đổi mới dành cho cán bộ nhân viên toàn hệ thống như chuỗi Easy Learning, kết hợp giữa đào tạo trực tiếp với các chuyên gia đào tạo có uy tín trên thị trường và đào tạo online qua hệ thống đào tạo elearning được đầu tư công nghệ học tập hiện đại. Năm 2023 triển khai nhiều chuỗi chương trình đào tạo mới như: Công dân số, Easy English, RiseUp, Connecting is Caring.

HDQT chỉ đạo hoàn thiện khung quản trị rủi ro, xây dựng khẩu vị rủi ro và các chính sách rủi ro theo các thông lệ tốt của COSO ERM, coi quản trị rủi ro là nhân tố cốt lõi để phát triển kinh doanh số đảm bảo sự an toàn, bền vững cho MIC. Rà soát, đánh giá các tác động của Thông tư 70/2022/TT-BTC về quy định về quản trị rủi ro, kiểm soát nội bộ, kiểm toán nội bộ của doanh nghiệp bảo hiểm, từ đó hoàn thiện các quy trình quy chế/ mô hình tổ chức quản trị rủi ro, kiểm soát nội bộ của MIC. Rà soát, đánh giá các tiềm ẩn rủi ro công nghệ trong hoạt động phát triển, vận hành hệ thống phần mềm, qua đó hoàn thiện quy trình, quy định, có các giải pháp tăng cường bảo mật hệ thống.

Trong năm 2023 MIC đã thực hiện chi trả cổ tức 5% bằng cổ phiếu và 5% bằng tiền mặt theo đúng Quyết nghị của ĐHĐCĐ. Thực hiện trích lập đầy đủ các quỹ theo phương án phân phối lợi nhuận năm 2022 đã được Đại hội thông qua.

HĐQT tiếp tục hoàn thiện cơ chế, chính sách của MIC, chỉ đạo rà soát hệ thống văn bản nội bộ phù hợp với quy định pháp luật và tình hình hoạt động thực tế của MIC.

3. Tổ chức hoạt động của HĐQT.

Các thành viên HĐQT đã tham gia các cuộc họp của HĐQT và cho ý kiến bằng văn bản đối với các vấn đề thuộc thẩm quyền của HĐQT với tinh thần trách nhiệm cao, phát huy năng lực lãnh đạo của các thành viên HĐQT, các Ủy ban trực thuộc Hội đồng Quản trị thực hiện tốt công tác tham mưu, tư vấn, giúp việc HĐQT trong việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của HĐQT về các vấn đề liên quan đến công tác quản trị, phát triển nguồn nhân lực, quản trị rủi ro, đầu tư.

Bên cạnh việc định hướng hoạt động cho Ban điều hành, HĐQT cũng thực hiện công tác giám sát Ban điều hành thường xuyên, đảm bảo tính tuân thủ và hiệu quả. HĐQT cũng phối hợp với Ban kiểm soát trong việc chỉ đạo các chương trình kiểm tra, kiểm toán toàn diện, trao đổi thường xuyên với Ban điều hành, BKS, các đơn vị kinh doanh để nắm rõ tình hình hoạt động của Tổng Công ty từ đó có những giải pháp thiết thực giúp Ban điều hành hoàn thành nhiệm vụ.

Thù lao của các Thành viên HĐQT, Thành viên BKS đã được chi trả theo đúng ngân sách đã được ĐHCĐ phê duyệt năm 2023, phù hợp Điều lệ MIC và các quy định hiện hành có liên quan.

Theo đánh giá của thành viên HĐQT độc lập, HĐQT có định hướng mục tiêu chiến lược rõ ràng và chỉ đạo quyết liệt để MIC đạt được các mục tiêu và hoàn thành tốt kế hoạch kinh doanh đảm bảo quyền lợi cho cổ đông và cán bộ nhân viên. Cơ chế lãnh đạo được phân quyền và ủy quyền linh hoạt phù hợp với quy định pháp luật và quy định nội bộ, tạo điều kiện cho Ban điều hành và các công ty thành viên triển khai kinh doanh thuận lợi. Phê duyệt các Tờ trình thuộc thẩm quyền HĐQT kịp thời đúng thời gian quy định.

4. Một số tồn tại.

Bên cạnh những kết quả đạt được, HĐQT đánh giá vẫn còn một số tồn tại, cụ thể như sau:

- Tốc độ tăng trưởng doanh thu còn chưa hoàn thành kế hoạch. Thị phần duy trì vị trí TOP 5.

- Chưa tìm được đối tác chiến lược phù hợp.

- Chưa thực hiện xong phương án tăng vốn phát hành cho cổ đông hiện hữu và cán bộ nhân viên trong năm 2023, MIC đã nộp hồ sơ tăng vốn đến cơ quan chức năng nhà nước và đang trong thời gian chờ phê duyệt. Tại Đại hội đồng cổ đông năm 2024 MIC sẽ trình Đại hội phê duyệt việc tiếp tục triển khai phương án tăng vốn nêu trên.

PHẦN II: ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG TRONG NĂM 2024.

1. Triển vọng kinh tế năm 2024.

Ngân hàng Thế giới WB dự báo tăng trưởng kinh tế toàn cầu năm 2024 đạt 2,4%. Tăng trưởng kinh tế toàn cầu năm 2024 sẽ chững lại năm thứ 3 liên tiếp, GDP dự kiến

giảm từ mức 2,6% trong năm 2023 xuống còn 2,4% và năm 2025 dự kiến tăng lên mức 2,7%.

Năm 2024, kinh tế Việt Nam được dự báo tiếp tục gặp thuận lợi và khó khăn song hành. Rào cản lớn nhất là tác động tiêu cực từ bên ngoài (nhất là đà tăng trưởng chậm lại của Mỹ, Trung Quốc và Nhật Bản). Thị trường chứng khoán năm 2024 được dự báo còn nhiều biến số quan tâm gồm vĩ mô và chứng khoán thế giới, các sự kiện chính trị ở khu vực Trung Đông, ở trong nước thì trái phiếu là rủi ro cần theo dõi, ngược lại, động lực cho thị trường tăng trưởng là lãi suất tiếp tục ở mức thấp và sự tăng trưởng lợi nhuận của doanh nghiệp dựa trên nền so sánh thấp của năm 2023.

Trong lĩnh vực bảo hiểm phi nhân thọ, Theo Cục Quản lý và giám sát bảo hiểm dự kiến tổng doanh thu phí bảo hiểm của các DNBH ước đạt 243.472 tỷ đồng, tăng 7,19% so với cùng kỳ năm trước. Trong đó, doanh thu phí bảo hiểm lĩnh vực bảo hiểm phi nhân thọ ước đạt 79.687 tỷ đồng (tăng 12,0% so với cùng kỳ năm trước).

2. Định hướng hoạt động trong năm 2024

Trong năm 2024, HĐQT MIC đặt mục tiêu lọt vào TOP 4 thị trường bảo hiểm phi nhân thọ, doanh thu bảo hiểm tăng trưởng khoảng 33%, lợi nhuận tăng trưởng 25%, tỷ lệ cổ tức tối thiểu 10%, hoạt động đầu tư theo hướng an toàn và hiệu quả. Tiếp tục triển khai chiến lược kinh doanh 2022-2026:

- + Tập trung phát triển các mô hình kinh doanh mới theo hướng đưa sản phẩm của MIC vào các hệ sinh thái có tệp khách hàng lớn, thiết kế các sản phẩm số đơn giản và mang tính gia tăng trải nghiệm của khách hàng không chỉ khi sử dụng dịch vụ của MIC mà còn gia tăng trải nghiệm ở kênh chính của khách hàng.

- + Tiếp tục nghiên cứu và phát triển các sản phẩm chuyên biệt theo Kênh, các sản phẩm sáng tạo theo xu hướng (Bảo hiểm vi mô, bảo hiểm dựa trên định mức sử dụng).

- + Xây dựng, phát triển công cụ kỹ thuật số kết nối cho các kênh Bancas, Đại lý, mở rộng hợp tác với các Tổ chức tín dụng, mở rộng phát triển các Đại lý tổ chức, duy trì và khai thác tối đa tệp khách hàng hiện hữu, khách hàng Quân đội, các Tập đoàn kinh tế lớn. Nâng cao năng lực bán hàng tại các công ty thành viên.

- + Tiếp tục rà soát, tinh chỉnh các quy trình nội bộ, quy trình khách hàng trên phương châm lấy khách hàng làm trung tâm, mục đích mang đến trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng, tập trung đẩy mạnh chất lượng dịch vụ đảm bảo nhanh chóng, thuận tiện từ khâu mua hàng đến khâu bồi thường.

- + Chú trọng đầu tư và nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin. Hoàn thành và đưa vào vận hành toàn bộ hệ thống core bảo hiểm, nghiên cứu xây dựng Trung tâm dữ liệu tập trung. Tăng cường nền tảng tương tác kỹ thuật số, đẩy nhanh chuyển đổi số để mang lại cho khách hàng những trải nghiệm tốt nhất.

- + Tiếp tục nâng cao năng lực và chất lượng phân tích rủi ro, năng lực giám sát và cảnh báo sớm, kiểm soát chặt chẽ các vấn đề về tuân thủ, rà soát kiện toàn hệ thống chính sách, cơ chế quan trọng như: Điều lệ, Quy chế quản trị nội bộ, Quy chế tổ chức hoạt động của HĐQT, BKS.

Phụ lục 01: Tổng kết các cuộc họp HĐQT và các Nghị quyết của HĐQT năm 2023**1. Các cuộc họp Hội đồng Quản trị**

STT	Thành viên HĐQT	Số buổi họp HĐQT tham dự	Tỷ lệ tham dự họp
1	Uông Đông Hưng	06/06	100%
2	Nguyễn Thị Thủy	06/06	100%
3	Đinh Như Tuynh	06/06	100%
4	Đặng Quốc Tiến	06/06	100%
5	Ngô Bích Ngọc	06/06	100%

2. Các Nghị quyết của Hội đồng Quản trị

STT	Số NQ	Ngày	Nội dung
1	01/2023/NQ-HĐQT	10/01/2023	Thông qua KQKD 2022
2	02/2023/NQ-HĐQT	10/01/2023	Thi đua khen thưởng 2022
3	03/2023/NQ-HĐQT	16/02/2023	Thông qua hạn mức tín dụng tại các TCTD năm 2023
4	04/2023/NQ-HĐQT	23/02/2023	Thông qua Danh sách CBNV được tham gia chương trình lựa chọn cho người lao động
5	05/2023/NQ-HĐQT	28/02/2023	Thông qua hồ sơ đăng ký chào bán cổ phiếu ra công chúng năm 2022
6	06/2023/NQ-HĐQT	15/03/2023	Thông qua chủ trương bổ nhiệm ông Đinh Như Tuynh giữ vị trí TGD
7	07/2023/NQ-HĐQT	14/04/2023	Thông qua KQDK Quý 1/2023 và kế hoạch Quý 2/2023
8	08/2023/NQ-HĐQT	23/05/2023	Thông qua hạn mức tín dụng tại các TCTD năm 2023
9	09/2023/NQ-HĐQT	21/04/2023	Thông qua phương án thực hiện chi trả cổ tức năm tài chính 2022
10	10/2023/NQ-HĐQT	25/05/2023	Thông qua việc lựa chọn công ty kiểm toán BCTC năm 2023
11	11/2023/NQ-HĐQT	21/06/2023	Thông qua Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tổng công ty Cổ phần Bảo hiểm Quân đội (MIC) năm 2023
12	12/2023/NQ-HĐQT	13/07/2023	Thông qua KQDK Quý 2/2023 và kế hoạch Quý 3/2023
13	13/2023/NQ-HĐQT	13/07/2023	Thông qua kết quả bình xét thi đua khen thưởng các đơn vị thuộc cấp Hội đồng quản trị, các Khối Hội sở và CTIV
14	14/2023/NQ-HĐQT	02/10/2023	Thông qua triển khai tăng VDL từ 1.726.725.000 đồng lên 2.014.333.750 đồng
15	15/2023/NQ-HĐQT	19/10/2023	Thông qua KQDK Quý 3/2023, công tác triển khai kinh doanh Quý 4

Phụ lục 02: Giao dịch giữa MIC với công ty trong đó thành viên Hội đồng quản trị là thành viên sáng lập hoặc là người quản lý doanh nghiệp trong thời gian 03 năm gần nhất trước thời điểm giao dịch năm 2023

STT	Tên tổ chức/cá nhân	Thời điểm giao dịch với công ty	Nội dung, số lượng, tổng giá trị giao dịch ĐVT: triệu đồng
1	Công ty cổ phần Chứng khoán MB (MBS)	Năm 2023	HD bảo hiểm/ 04/ 1.661,6
2	Công ty cổ phần Quản lý quỹ đầu tư MB (MBcapital)	Năm 2023	HD bảo hiểm/02/ 246,25
3	Công ty cổ phần Quản lý quỹ đầu tư MB (MBcapital)	Năm 2023	HD uỷ thác/ 01/ 139.561,36
4	Công ty Quản lý nợ và Khai thác tài sản MB (MBAMC)	Năm 2023	HD thuê nhà/ 01/ 10.287,5
5	Công ty Quản lý nợ và Khai thác tài sản MB (MBAMC)	Năm 2023	HD bảo hiểm/ 04/ 1.507,04
6	Công ty Tài chính TNHH MB SHINSEI	Năm 2023	HD tiền gửi/ 19/ 470.000,00 (đã tắt toán)
7	Công ty Tài chính TNHH MB SHINSEI	Năm 2023	HD tiền gửi/ 15/ 740.000,00
8	Công ty Tài chính TNHH MB SHINSEI	Năm 2023	HD dịch vụ/ đại lý / 01/ 566.760,87
9	Công ty Tài chính TNHH MB SHINSEI	Năm 2023	HD bảo hiểm/ 04/ 2.173,28
10	Ngân hàng TMCP Quân Đội	Năm 2023	HD tiền gửi/31/ 608.000,00 (đã tắt toán)
11	Ngân hàng TMCP Quân Đội	Năm 2023	HD tiền gửi / 3/ 250.000,00
12	Ngân hàng TMCP Quân Đội	Năm 2023	HD dịch vụ/ đại lý / 01/ 75.090,11
13	Ngân hàng TMCP Quân Đội	Năm 2023	HD bảo hiểm/ 4/ 72.572,99
14	Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ MB Ageas life	Năm 2023	HD bảo hiểm/ 04/ 5.975,36
15	Tổng Công ty cổ phần Bưu chính Viettel	Năm 2023	HD bảo hiểm/ 3/ 4.681.00
16	Tổng Công ty cổ phần Bưu chính Viettel	Năm 2023	HD dịch vụ/ đại lý/ 01/ 909,51