



Số:/2022/BC-MIC

Hà Nội, ngày tháng năm 2022

BÁO CÁO

KẾT QUẢ KINH DOANH NĂM 2021 & TRIỂN KHAI NHIỆM VỤ NĂM 2022

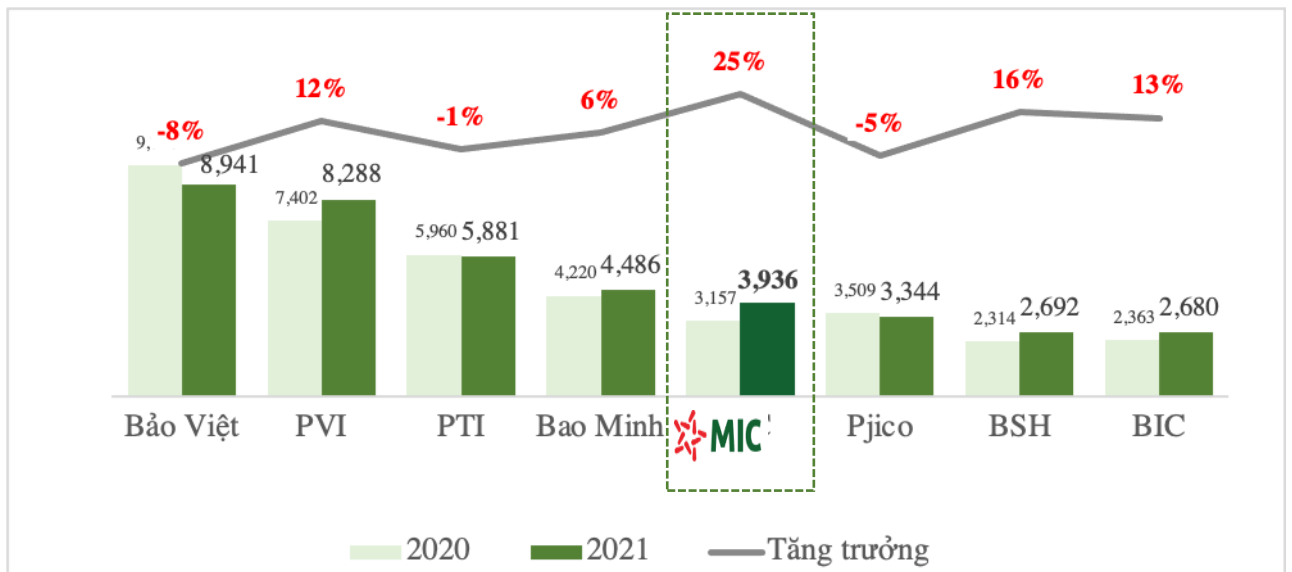
Kính gửi: Đại hội đồng cổ đông Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Quân đội

PHẦN I: KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2021.

I. Kết quả hoạt động của thị trường bảo hiểm năm 2021

Ảnh hưởng của dịch Covid bùng phát mạnh mẽ và rộng rãi đã tác động lớn đến thị trường bảo hiểm phi nhân thọ. Theo số liệu ước tính của Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam, năm 2021, tổng doanh thu phí bảo hiểm toàn thị trường ước đạt 217.338 tỷ đồng, tăng trưởng 16.71% so với cùng kỳ năm 2020, trong đó doanh thu phí bảo hiểm phi nhân thọ ước đạt 57.880 tỷ đồng, tăng 3.98% so với cùng kỳ 2020.

Trước diễn biến tình hình dịch bệnh phức tạp, MIC đã nỗ lực đẩy mạnh tốc độ tăng trưởng doanh thu bảo hiểm gốc đạt 24,6%, mức tăng trưởng cao nhất trong TOP 7 của thị trường. Thị phần của MIC tăng từ 5.6% năm 2020 lên 6.8% năm 2021; vươn lên vị trí TOP 5 thị trường từ quý 1/2021.



1. Kết quả hoạt động kinh doanh MIC năm 2021

(Đơn vị: Tỷ đồng)

TT	Nội dung	KH 2021	Kết quả 2021	So với năm 2020	So với KH2021
	Thị phần doanh thu bảo hiểm gốc	TOP 5	TOP 5	Tăng 1 bậc (TOP 6)	Hoàn thành KH
1	Doanh thu	Tăng trưởng 35%-40%	4.231	23%	Thấp hơn KH
2	Lợi nhuận HĐKD	Tăng tối thiểu 40%	281	16%	Thấp hơn KH
3	Tỷ lệ chi phí kết hợp (Combine Ratio)	97,0%	96,7%	Giảm 1,1%	Thấp hơn KH 0,3%
4	Tỷ lệ BT thuộc TNGL	32%	32.9%	Giảm 1%	Cao hơn KH 0.9%
5	Cổ tức	Từ 8% - 10%	10%		Hoàn thành

– Năm 2021, ảnh hưởng chung của thị trường trước tác động của dịch Covid, Kết quả kinh doanh của MIC ghi nhận mức tăng trưởng tốt so với ngành, vươn lên TOP 5 thị phần doanh thu bảo hiểm gốc, song mức tăng trưởng còn thấp hơn so với Kế hoạch: Tổng doanh thu năm 2021 đạt 4.231 tỷ đồng, tăng trưởng 23%. Doanh thu bảo hiểm gốc đạt 3.932 tỷ đồng, tăng trưởng 24,6% so với cùng kỳ năm trước.

- Tỷ lệ bồi thường ở mức 32.9% giảm 1% so với năm trước
- Lợi nhuận trước thuế đạt 281 tỷ đồng, tăng trưởng 16%. Trong đó: Lợi nhuận hoạt động tài chính đạt 230 tỷ đồng, tăng trưởng 6.4% so với cùng kỳ.

2. Đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh

2.1 Doanh nghiệp TOP đầu bảo hiểm phi nhân thọ về tăng trưởng doanh thu

– Trước tác động tiêu cực của đại dịch Covid đến nền kinh tế và sự cạnh tranh gay gắt của các doanh nghiệp trong ngành, MIC đã nỗ lực đạt doanh thu bảo hiểm gốc 3.932 tỷ đồng, tăng trưởng 24,6%, mức tăng trưởng cao gấp 6 lần so với mức tăng trưởng của ngành. MIC vươn lên vị trí TOP 5 thị trường ngay từ quý 1/2021; đứng vững và giữ khoảng cách với các doanh nghiệp bảo hiểm TOP sau.

– Cơ cấu doanh thu bảo hiểm chuyển dịch theo chiến lược đã đề ra, tập trung khai thác nghiệp vụ con người, tài sản kỹ thuật, duy trì thị phần nghiệp vụ xe cơ giới. Tăng cường hiệu quả hoạt động kinh doanh bảo hiểm thông qua việc tăng năng suất lao động, tối ưu chi phí, gia tăng lợi nhuận, phát triển bền vững.

2.2 Hiệu quả tài chính được cải thiện

– Lợi nhuận trước thuế đạt 281 tỷ đồng tăng trưởng 16% so với cùng kỳ năm trước.

- Tỷ lệ chi phí kết hợp (Combine Ratio) được kiểm soát thấp hơn 0,3% so với kế hoạch, giảm 1.1% so với năm trước.
- Quản lý chi phí hiệu quả, tỷ lệ chi phí quản lý/doanh thu bảo hiểm đạt 11% giảm 1,8% so với cùng kỳ.
- ROE (tỷ suất lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu) tăng từ 12,9% lên 13,6%.

2.3 Đẩy mạnh chuyển đổi số

- Triển khai xây dựng nền tảng công nghệ Core bảo hiểm mới đáp ứng nhu cầu kinh doanh số của MIC.
- Thiết lập và vận hành mô hình kinh doanh số: Thành lập Ban Bảo hiểm số, đưa hệ thống khai thác kinh doanh bảo hiểm số vào vận hành chính thức phục vụ bán lẻ, bán đại lý và bán phân phối. Xây dựng cơ chế vận hành MIC STAR, chuẩn hóa tài liệu và đào tạo các sản phẩm đã số hóa cho đại lý, tư vấn viên. Tuyển dụng hơn 200 tư vấn viên tham gia vào hệ thống MIC STAR, kết nối hơn 32 kênh đại lý tổ chức.
- Tái thiết kế quy trình áp dụng công nghệ số vào phát triển kinh doanh, tăng trải nghiệm khách hàng: Triển khai giám định bồi thường online đối với nghiệp vụ xe cơ giới tại trung tâm GĐBT Hà Nội; Áp dụng ấn chỉ điện tử đối với toàn bộ nghiệp vụ bảo hiểm xe cơ giới; Số hóa quy trình cấp đơn với sản phẩm bán lẻ bảo hiểm con người qua eMIC; Ứng dụng AI nhận dạng giấy tờ tùy thân phục vụ hoạt động bán hàng và hoạt động bồi thường.
- Triển khai các hệ thống quản trị điều hành, phê duyệt trên nền tảng số như các công cụ hợp trực tuyến, hệ thống phê duyệt online..., đảm bảo hoạt động kinh doanh thông suốt trong các giai đoạn giãn cách xã hội

2.4 Đa dạng hóa kênh bán

- Đa dạng hóa hình thức, phương thức bán hàng, kênh bán hàng, công nghệ bán hàng: qua websale, hợp tác ngân hàng, kênh đại lý điện tử và nhiều kênh liên kết khác. Ứng dụng IA (Trí tuệ nhân tạo) vào số hóa các sản phẩm thông qua web emic.vn và các kênh bán mới: Masan, Viettel và các đối tác liên kết khác
- Bên cạnh sự hợp tác chặt chẽ với ngân hàng mẹ MB, MIC mở rộng hợp tác với hơn 10 ngân hàng uy tín khác trên thị trường, kênh Bancas đem lại > 20% doanh thu bảo hiểm của MIC.

2.5 Thiết kế sản phẩm, chương trình bảo hiểm chuyên biệt

- Hoàn thành xây dựng hệ thống sản phẩm mới, các chương trình bảo hiểm chuyên biệt đáp ứng nhu cầu thị trường, nhu cầu được bảo vệ của khách hàng: bảo hiểm an ninh mạng cá nhân, sản phẩm gia hạn bảo hành xe ô tô,

- Thiết kế các gói sản phẩm riêng bán cho kênh, phù hợp với tệp khách hàng của kênh.

2.6 Tối ưu công tác quản lý hệ thống và quy trình nội bộ

- Hoàn thành công tác xây dựng, bảo vệ chiến lược kinh doanh của MIC giai đoạn 2021-2026.

- Triển khai dự án Core bảo hiểm theo đúng tiến độ đặt ra: thực hiện chuyển đổi công nghệ nền tảng; xây dựng kiến trúc mục tiêu và đầu bài nghiệp vụ cho hệ thống mới.

- Tái thiết kế quy trình áp dụng CNTT vào phát triển kinh doanh, tăng trải nghiệm khách hàng. Nền tảng CNTT được đánh giá chuyển đổi nhanh so với các công ty trong ngành.

2.7 Về hoạt động quản lý

- Triển khai đúng, nhanh định hướng của Hội đồng Quản trị MIC.

- Luôn đảm bảo tuân thủ các quy định phòng chống dịch Covid 19 và duy trì hoạt động kinh doanh bảo hiểm trong suốt thời gian cao điểm của dịch bệnh.

- Tiếp tục kiện toàn mô hình tổ chức theo hướng tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả. Năm 2021 năng suất lao động đạt 2,3 tỷ đồng/người/năm, tăng 15% so với năm 2020.

- Giữ vững ổn định chính trị nội bộ, tập thể đoàn kết, tuân thủ pháp luật. Duy trì phát huy bản sắc văn hóa doanh nghiệp. Trong năm 2021, MIC tiếp tục đạt các chứng nhận, giải thưởng uy tín: Chứng nhận vinh danh là Top 500 doanh nghiệp tăng trưởng nhanh nhất Việt Nam 2021 (Tổ chức Việt Nam Report); Chứng nhận 10 Công ty Bảo hiểm Phi nhân thọ Uy tín năm 2021 (Tổ chức Việt Nam Report); TOP 2 thương hiệu được khách hàng hài lòng về trải nghiệm số (IDG Việt Nam bình chọn)

2.8 Về đảm bảo lợi ích cổ đông

- Năm 2021, MIC đã hoàn thành phát hành cổ phần phổ thông để trả cổ tức năm 2020 với tỷ lệ 10% theo đúng nghị quyết ĐHĐCĐ 2021. Ngày 29/6/2021, MIC đã chốt danh sách cổ đông nhận cổ tức và thực hiện ghi nhận tăng vốn cuối tháng 6/2021 với Vốn điều lệ sau chia cổ tức là 1.430 tỷ đồng.

- Cổ phiếu MIC sau khi niêm yết chính thức trên Sở giao dịch chứng khoán TP. Hồ Chí Minh (HOSE) ngày 21/1/2021 với giá tham chiếu 15.500 đồng/ cổ phiếu. Trong năm 2021 nhờ kết quả tăng trưởng kinh doanh tốt, hiệu quả, thị giá cổ phiếu MIC đã tăng > 35%, thu hút nhiều sự quan tâm của các Nhà đầu tư.

PHẦN II: PHƯƠNG HƯỚNG VÀ KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2022

1. Dự kiến thị trường bảo hiểm năm 2022

Việt Nam luôn nằm trong TOP những quốc gia có tốc độ tăng trưởng doanh thu phí bảo hiểm cao nhất thế giới, với tăng trưởng trung bình hàng năm luôn trên 9,3%. Tuy liên tục ghi nhận tăng trưởng cao, nhưng tỷ lệ thâm nhập bảo hiểm tại Việt Nam vẫn có rất thấp, chỉ ở mức 2,7% nếu tính đến năm 2019 (phi nhân thọ là 0,8%, nhân thọ là 1,9%), thấp hơn rất nhiều so với các quốc gia khác trong khu vực (trung bình ở mức 3,3%). Theo đó, khi đại dịch Covid-19 đi qua, ngành bảo hiểm phi nhân thọ được dự báo sẽ nhanh chóng quay trở lại mức tăng trưởng trung bình trên 10% trong giai đoạn trước.

Xét dự báo tăng trưởng của Top 7, MIC đặt mục tiêu tăng trưởng 40% trong đó tập trung mạnh vào sản phẩm con người, sức khỏe, Tài sản kỹ thuật. Tập trung khai thác sâu Bancas, mở rộng liên kết, hợp tác với nhiều đối tác và một số tập đoàn, tổ chức lớn: Viettel Post, VN Post, Bộ Y Tế, Bộ Giao thông Vận tải,

2. Mục tiêu kế hoạch:

Năm 2022 với mục tiêu "**Công nghệ tiên phong – Hấp dẫn khách hàng – Hiệp lực tập đoàn – Phát triển bền vững**". MIC đẩy mạnh triển khai các sáng kiến chiến lược, hoàn thiện các nền tảng kinh doanh số, gia tăng trải nghiệm khách hàng, từng bước hướng đến mục tiêu TOP 4 về thị phần và hiệu quả trong ngành bảo hiểm phi nhân thọ.

- Doanh thu bảo hiểm tăng trưởng tối thiểu 40%.
- Lợi nhuận tăng trưởng tối thiểu 35%.
- Tỷ lệ bồi thường 32%.
- Tỷ lệ cổ tức tối thiểu 10%.

3. Giải pháp:

3.1. Giải pháp về phát triển kinh doanh:

- Luôn theo sát diễn biến thị trường để đưa ra hướng dẫn nghiệp vụ phù hợp. Quyết liệt triển khai kế hoạch kinh doanh từ đầu năm 2022 để tìm kiếm các cơ hội thị trường.

- Điều chỉnh cơ cấu doanh thu các sản phẩm: theo hướng đẩy mạnh 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 con người, hàng hải - hàng không - năng lượng, duy trì thị phần xe cơ giới.

- Đánh giá các chương trình thúc đẩy bán hàng trên toàn hệ thống cho tất cả các nghiệp vụ, từ đó đưa ra các giải pháp triển khai năm 2022, phần đầu duy trì các chương trình bán hàng hiệu quả.

- Sản phẩm mới: Ban hành các sản phẩm mới phù hợp với nhu cầu của thị trường. Thiết kế các gói sản phẩm riêng bán cho kênh, phù hợp với tệp khách hàng của kênh.

- Rà soát hoàn thiện sản phẩm hiện có, điều chỉnh biểu phí sát với thay đổi của thị trường, tăng chủ động cho cán bộ kinh doanh.

- Đẩy mạnh kinh doanh qua kênh Bancas thông qua mở rộng hợp tác với các ngân hàng uy tín; Xây dựng mô hình bancas chuyên trách và rút ngắn quy trình, đảm bảo hiệu quả.

- Đẩy mạnh kinh doanh qua kênh Số thông qua các kênh bán: eMic bán lẻ, App, đại lý điện tử MIC STAR, kết nối qua nền tảng các đối tác.

- Đẩy mạnh chuẩn hóa kênh môi giới; ký kết với các showroom lớn; các đối tác khách hàng chiến lược. Triển khai mạnh mẽ bán hàng qua kênh số.

3.2. Giải pháp về Vận hành:

- Áp dụng quy trình bồi thường tự động cũng như chuẩn hóa quy trình chăm sóc khách hàng,...

- Hoàn thiện nâng cấp hệ thống Core bảo hiểm phục vụ hoạt động kinh doanh.

- Số hóa quy trình; xây dựng quy trình end-to-end, cam kết SLA từng khâu.

- Xây dựng kho dữ liệu và báo cáo thông minh.

3.3 Giải pháp về Quản trị:

- Tinh gọn và tối ưu hoạt động của hệ thống công ty thành viên; chuyển dịch mô hình bán, chi trả lương theo năng suất lao động gắn với hiệu quả kinh doanh.

- Chuẩn hóa hệ thống dữ liệu khách hàng, kết nối trong tập đoàn để khai thác hệ sinh thái theo chiến lược tập đoàn.

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

- Nâng cao chất lượng dịch vụ sau bán: Tiếp tục cải thiện chất lượng dịch vụ bồi thường, dịch vụ 24/7. Tăng cường hoạt động giám sát từ xa đối với bồi thường XCG tại tất cả công ty thành viên.

- Hoàn thiện các quy trình quy chế: Tiếp tục hoàn thiện các quy trình để phục vụ công tác vận hành hiệu quả. Xây dựng quy trình bồi thường tự động để đáp ứng nhu cầu phát triển kinh doanh bảo hiểm số của MIC.

Năm 2022, hoạt động kinh doanh bảo hiểm sẽ tiếp tục cạnh tranh rất khốc liệt. Toàn thể CBNV MIC đoàn kết và quyết tâm nỗ lực, tập trung thực hiện kế hoạch kinh doanh theo Nghị quyết của ĐHĐCĐ 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 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 CBNV. 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 2022 và các năm tiếp theo.

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.

CHỦ TỊCH ỦY BAN ĐIỀU HÀNH

Đinh Như Tuynh