



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: /2023/BC-MIC

Hà Nội, ngày tháng năm 2023

## BÁO CÁO

### Kết Quả Kinh Doanh Năm 2022 & Triển Khai Nhiệm Vụ Năm 2023

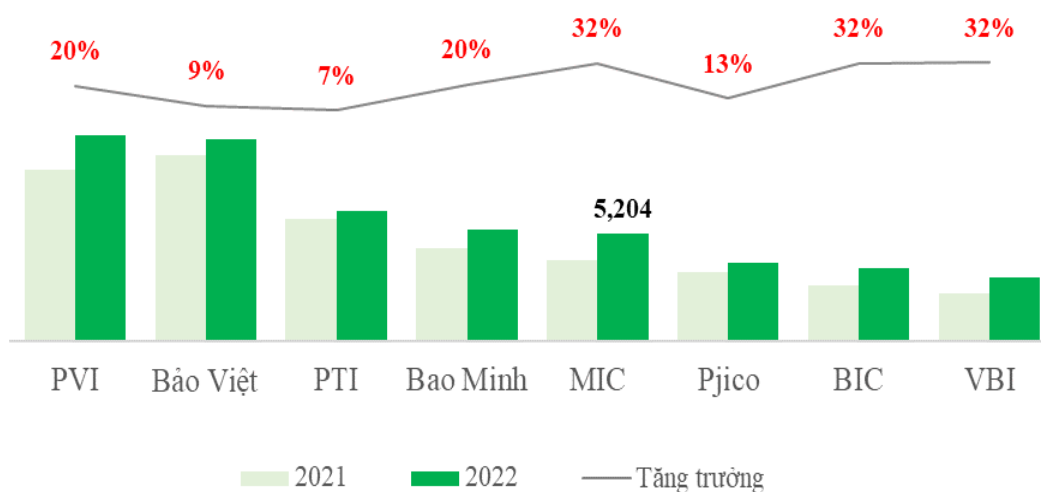
Kính gửi: Đại hội đồng cổ đông Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Quân đội

#### PHẦN I: KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2022

##### I. Kết quả hoạt động của thị trường bảo hiểm năm 2022

Năm 2022, thị trường bảo hiểm phi nhân thọ Việt Nam ghi nhận mức tăng trưởng mạnh mẽ sau hai năm ảnh hưởng từ dịch bệnh Covid 19. Theo số liệu ước tính của Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam, năm 2022, doanh thu phí bảo hiểm phi nhân thọ đạt khoảng 67.608 tỷ đồng, tăng trưởng gần 17% so với cùng kỳ 2021.

Giữ vững ở vị trí TOP 5, MIC đạt mức tăng trưởng vượt trội gấp gần 2 lần thị trường; tăng 32% so với cùng kỳ năm 2021 – mức tăng trưởng cao nhất trong top 5 của thị trường. Thị phần của MIC tăng từ 6,8% năm 2021 lên 7,7% năm 2022, thu hẹp khoảng cách với top 4 và tiếp tục giữ khoảng cách xa với các đơn vị xếp sau.



##### 1. Kết quả tổng quan hoạt động kinh doanh MIC năm 2022

TT	Nội dung	KH 2022	Kết quả 2022	So với năm 2021	So với KH2022
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 (tỷ đồng)	Tăng trưởng tối thiểu 40%	5.204	32%	Hoàn thành 93% kế hoạch
3	Lợi nhuận trước thuế (tỷ đồng)	Tăng trưởng tối thiểu 35%	200	-29%	Không hoàn thành
4	Tỷ lệ chi phí kết hợp (Combine Ratio)	96,0%	97,6%	Tăng 0,9%	Cao hơn KH 1,6%
5	Tỷ lệ BT thuộc TNGL	32,0%	36,0%	Tăng 3,2%	Cao hơn KH 4,0%
6	Tỷ lệ chi trả cổ tức	10%	15%		Hoàn thành

– Năm 2022, trước nhiều khó khăn, thử thách đến từ các bất ổn về kinh tế chính trị trong và ngoài nước, MIC đã nỗ lực, quyết tâm và ghi nhận mức tăng trưởng doanh thu vượt trội so với ngành; giữ vững vị trí TOP 5 thị phần doanh thu bảo hiểm gốc. Doanh thu bảo hiểm gốc đạt 5.204 tỷ đồng; tăng trưởng 32% so với cùng kỳ; hoàn thành 93% kế hoạch đặt ra.

– Cơ cấu doanh thu dịch chuyển theo đúng định hướng chiến lược, theo đó tăng trưởng vào nghiệp vụ con người (doanh thu tăng gần gấp 2 lần so với cùng kỳ) và đẩy mạnh kênh bancas (doanh thu tăng trưởng 61% so với cùng kỳ).

– Lợi nhuận trước thuế đạt hơn 200 tỷ đồng, thấp so với mục tiêu 2023. Nguyên nhân do hoạt động đầu tư khó khăn, thị trường chứng khoán Việt Nam suy giảm mạnh và các tổn thất từ “nguy cơ thứ cấp” (thiên tai, lũ lụt,...) cũng như tổn thất từ đại dịch Covid có xu hướng tăng lên trong năm qua.

## **2. Đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh**

### **2.1 Những điểm đạt được**

#### **Thứ nhất: Tăng trưởng vượt trội doanh thu bảo hiểm gốc**

– Năm 2022, MIC đã nỗ lực, linh hoạt và chủ động thích ứng để phát triển ổn định khi nền kinh tế từng bước được phục hồi sau đại dịch. Theo đó, MIC đẩy mạnh tốc độ tăng trưởng doanh thu bảo hiểm gốc, tăng gần gấp 2 lần mức tăng trưởng của thị trường ngành đạt 32%; tăng từ 3.932 tỷ đồng lên 5.204 tỷ. Thị phần của MIC tăng từ 6,8% năm 2021 lên 7,7% năm 2022; giữ vững vị trí TOP 5 MIC, thu hẹp khoảng cách với vị trí top 4 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.

MIC đạt TOP 4 về thị phần doanh thu với các sản phẩm: con người, xe cơ giới, hàng hải và TOP 5 thị phần nghiệp vụ tài sản kỹ thuật.

#### **Thứ hai: Triển khai các mô hình kinh doanh mới, đa dạng hóa kênh bán**

- MIC đã thành lập công ty bảo hiểm số, hoàn thiện nền tảng digital platform App khách hàng mới để khách hàng chủ động trải nghiệm sản phẩm bảo hiểm MIC.
- Triển khai thí điểm mô hình cán bộ kinh doanh chuyên trách theo các mảng nghiệp vụ để tăng năng lực bán hàng.
- Đa dạng hóa hình thức, phương thức bán hàng, kênh bán hàng, công nghệ bán hàng: qua App/Web sale, hợp tác ngân hàng, kênh đại lý điện tử và nhiều kênh liên kết khác. Trong năm 2022, MIC đã phát triển kết nối mạnh mẽ với gần 30 hệ sinh thái và kênh bán hàng mới.

#### **Thứ ba: Tiên phong đẩy mạnh công tác chuyển đổi số**

- Vận hành, tinh chỉnh và phát triển nền tảng công nghệ Core bảo hiểm mới đáp ứng nhu cầu kinh doanh cũng như công tác chuyển đổi số của MIC.
- Triển khai các hệ thống công nghệ mới: (i) hệ thống BPM, ECM, Microservices để số hóa các quy trình; (ii) hệ thống Open API để tích hợp giữa các phần mềm, giữa khách hàng và MIC; (iii) nền tảng App với công nghệ và ngôn ngữ hiện đại và (iv) các công cụ quản trị vận hành, phân quyền, tự động hóa khác...
- Ra mắt nền tảng Digital Platform – APP khách hàng mới với nhiều sản phẩm số, tính năng online thuận tiện.
- Tự động hóa một số quy trình bằng Robotics (RPA) để rút ngắn thời gian với các công việc lặp đi lặp lại qua đó tăng 50-60% năng suất lao động.
- Ứng dụng công nghệ số vào quy trình cấp đơn, quy trình giám định bồi thường để phát triển kinh doanh và tăng trải nghiệm khách hàng.
- Triển khai các hệ thống quản trị điều hành, phê duyệt trên nền tảng số như các công cụ họp trực tuyến, hệ thống phê duyệt online, hệ thống GL,... tăng cường hoạt động quản lý, điều hành.

#### **Thứ tư: Tăng năng suất lao động, quản trị và phát triển nguồn nhân lực**

- Kiện toàn mô hình tổ chức theo hướng tinh gọn và hiệu quả. Năm 2022 năng suất lao động tăng 27% so với năm 2021.
- Triển khai đo lường năng suất lao động đến từng cán bộ kinh doanh và thí điểm cơ chế trả lương mới theo năng suất lao động tại các công ty thành viên.
- Bổ sung các chế độ đãi ngộ mới, các chuỗi đào tạo đổi mới (Easy Learning – học mọi lúc mọi nơi; áp dụng phương pháp Agile Coach...) để nâng cao năng lực chuyên môn và động lực bán hàng của đội ngũ.

### **Thứ năm: Đảm bảo, tối ưu công tác quản lý và quy trình nội bộ**

- Triển khai đúng, nhanh định hướng của Hội đồng Quản trị MIC.
- MIC đã ban hành Chiến lược MIC giai đoạn 2022-2026, triển khai năm đầu tiên với 11 sáng kiến chiến lược thành 03 trụ cột (sản phẩm – khách hàng – kênh phân phối) và 02 nền tảng (số hóa quy trình – phát triển công nghệ).
- Ban hành 04 quy tắc sản phẩm mới được Bộ Tài Chính phê duyệt đáp ứng nhu cầu của thị trường và nhu cầu được bảo vệ của khách hàng: trợ cấp toàn diện; sức khỏe toàn diện; sức khỏe toàn cầu cao cấp và bảo hiểm bảo hành. Thiết kế các gói/combo sản phẩm khai thác toàn diện các nhu cầu bảo vệ của khách hàng; sản phẩm chuyên biệt theo kênh và đặc biệt kênh số như: sản phẩm bảo hiểm du lịch cho riêng kênh khách hàng Vietnam airlines; bảo hiểm du lịch dành cho App MBBank; bảo hiểm an ninh mạng; bảo hiểm tín dụng cho các khách hàng vay qua App;....
- Tái cấu trúc toàn bộ quy trình gồm quy trình khai thác bảo hiểm gốc và quy trình Giám định bồi thường. Thực hiện số hóa dần các nghiệp vụ đối với từng quy trình để gia tăng trải nghiệm khách hàng và phát triển hoạt động kinh doanh.
- Thực hiện ban hành hướng dẫn khai thác nghiệp vụ và biểu phí tối thiểu 2022; hệ thống phân cấp thẩm quyền mới cho công ty thành viên; quy hoạch phân giao khai thác các kênh,...
- Giữ vững ổn định chính trị nội bộ, tập thể đoàn kết, thực hiện nghiêm túc các quy định, hoạt động ngày càng chuyên nghiệp, cán bộ ngày càng quan tâm tới chăm sóc khách hàng ở mọi phương diện, lĩnh vực được giao nhiệm vụ và tuân thủ pháp luật. Duy trì phát huy bản sắc văn hóa doanh nghiệp.
- Trong năm 2022, 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 (Tổ chức Việt Nam Report); Công ty bảo hiểm có ứng dụng CNTT – Chuyển đổi số tiêu biểu 2022 (Tập đoàn Dữ liệu quốc tế IDG phối hợp Hiệp hội Kinh doanh chứng khoán Việt Nam và Hội Truyền thông số Việt Nam); TOP 10 thương hiệu mạnh ngành Tài chính – Bảo hiểm 2022 (Vneconomy). Ngoài ra, MIC cũng vinh dự đón nhận Huân chương lao động hạng nhất và nhiều giải thưởng cao quý khác.

### **Thứ sáu: Đảm bảo lợi ích cổ đông**

- Năm 2022, MIC đã hoàn thành phát hành cổ phần phổ thông để trả cổ tức năm 2021 với tỷ lệ 15% theo đúng nghị quyết ĐHĐCĐ 2022. Ngày 22/6/2021, MIC đã chốt danh sách cổ đông nhận cổ tức và thực hiện ghi nhận tăng vốn cuối tháng 6/2022 với Vốn điều lệ sau chia cổ tức là 1.644,5 tỷ đồng.

## **2.2 Những điểm cần cải thiện**

Bên cạnh những mặt tích cực, hoạt động kinh doanh quản trị của MIC năm 2022 còn một số điểm cần cải thiện như sau:

- Kết quả doanh thu, lợi nhuận chưa đạt kỳ vọng mục tiêu: doanh thu bảo hiểm hoàn thành ~93% kế hoạch. Lợi nhuận chỉ hoàn thành dưới 60% kế hoạch 2022, do hoạt động đầu tư còn nhiều khó khăn, tỷ lệ bồi thường tăng cao sau khi các hoạt động kinh tế xã hội quay trở lại Covid và thiên tai lũ lụt bất ngờ.
- Cơ sở dữ liệu mặc dù đã cải thiện nhưng vẫn còn chưa đầy đủ (đặc thù ngành), chưa đồng nhất.

## **PHẦN II: PHƯƠNG HƯỚNG VÀ KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2023**

### **1. Bối cảnh thị trường năm 2023**

*Bối cảnh nền kinh tế thị trường vĩ mô:* Kinh tế thế giới năm 2023 được hầu hết các Tổ chức quốc tế dự báo sẽ tăng trưởng chậm lại, gia tăng khả năng suy thoái trong ngắn hạn; tình trạng lạm phát cao; cạnh tranh chiến lược, địa chính trị giữa các nước lớn và việc điều chỉnh chính sách của các nước lớn tiềm ẩn rủi ro đến ổn định thị trường tài chính, tiền tệ, an ninh năng lượng, an ninh lương thực và các vấn đề địa chính trị khu vực, toàn cầu; thiên tai, dịch bệnh, biến đổi khí hậu,... có chiều hướng diễn biến phức tạp, trái quy luật, khó dự báo hơn. Trước những nhận định đó, Chính phủ Việt Nam đặt các mục tiêu năm 2023: tốc độ tăng tổng sản phẩm trong nước (GDP) đạt khoảng 6,5%-7%; tốc độ tăng chỉ số giá tiêu dùng (CPI) bình quân tăng không quá 4,5%. Xuất nhập khẩu tiếp tục tăng trưởng sau khi chuỗi cung ứng toàn cầu hồi phục. Giữ vững ổn định kinh tế, kiểm soát lạm phát, thận trọng và linh hoạt về chính sách tiền tệ.

*Dự kiến thị trường bảo hiểm năm 2023:* Dựa trên những kết quả đạt được trong năm 2022, Bộ Tài chính dự kiến tốc độ tăng trưởng bình quân về tổng tài sản, tổng số tiền đầu tư, tổng doanh thu của thị trường bảo hiểm đạt khoảng 15% trong năm 2023. Tuy nhiên thị trường sẽ phải đối mặt với những thách thức cần giải quyết: tỷ lệ bồi thường gia tăng (do các hoạt động kinh tế xã hội đã trở lại bình thường sau dịch bệnh), trong khi nhu cầu bảo hiểm mới tăng chậm lại (do kinh tế dự báo khó khăn hơn) và hoạt động đầu tư suy giảm (do thị trường chứng khoán giảm mạnh...).

### **2. Mục tiêu kế hoạch năm 2023**

Năm 2023 với phương châm hoạt động: “TĂNG TỐC SỐ - HẤP DẪN KHÁCH HÀNG – HIỆP LỰC TẬP ĐOÀN – AN TOÀN BỀN VỮNG”. 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 tối thiểu 17%.

- Lợi nhuận tăng trưởng 75%.
- Tỷ lệ chi phí kết hợp: 95%
- Tỷ lệ cổ tức tối thiểu 10%.

### **3. Các giải pháp triển vọng tâm triển khai năm 2023**

#### ***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.

– Rà soát, ban hành lại các quy tắc bảo hiểm phù hợp với luật kinh doanh bảo hiểm mới có hiệu lực năm 2023.

– 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 nghiên cứu triển khai công cụ 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,...

– Đẩy mạnh kinh doanh qua kênh Số hướng tới đối tượng khách hàng trẻ tuổi, ưa thích công nghệ, có xu hướng tiêu dùng online với các sản phẩm độc lõ, phí rẻ, nhu cầu sử dụng cao và nắm bắt được xu thế.

#### ***3.2. Giải pháp về quy trình vận hành và chất lượng dịch vụ***

– Hoàn thành công tác số hóa quy trình khai thác, quy trình giám định bồi thường đối với tất cả các nghiệp vụ đảm bảo chặt chẽ, theo dõi được toàn trình; đo lường SLA; email tự động đảm bảo khách hàng nắm bắt được tình trạng hồ sơ.

– Ứng dụng công nghệ cải tiến chất lượng dịch vụ theo các điểm chạm của khách hàng (trước, trong và sau bán hàng) nhằm tăng tỷ lệ hài lòng của khách hàng với dịch vụ của MIC.

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

- Rà soát, tinh gọn và tối ưu hoạt động của hệ thống công ty thành viên; chuyển dịch mô hình bán hàng, đánh giá đội ngũ nhân sự, chi trả lương theo năng suất lao động gắn với hiệu quả kinh doanh.

- 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.

- 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.

### ***3.4 Giải pháp về công nghệ và chuyển đổi Số***

- Thực hiện triển khai đầu tư hiện đại hóa hạ tầng Data Center theo từng giai đoạn, làm nền tảng triển khai ứng dụng và các giải pháp công nghệ thông tin.

- Tăng cường áp dụng các công nghệ mới để số hóa các hoạt động sản xuất kinh doanh. Tăng cường quản trị về bảo mật an toàn thông tin về quy trình/quy định và giải pháp công nghệ.

- Hoàn thành phát triển các cấu phần hệ thống core bảo hiểm.

- Tăng cường trải nghiệm số trên nền tảng Digital Platform (APP khách hàng, APP Sales, Landingpage;..) và triển khai kết nối số, các sản phẩm mới với các hệ sinh thái lớn (Viettel, MB, Masan, Vietnamairline, bancas, ...)

- Đẩy mạnh triển khai tự động hóa quy trình bằng Robotics với mục tiêu tăng tự động hóa 40%.

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

Năm 2023, 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 2023 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.

**CHỦ TỊCH ỦY BAN ĐIỀU HÀNH****Đinh Như Tuynh**