



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 426 /2025/BC-MIC

Hà Nội, ngày 10 tháng 3 năm 2025

## BÁO CÁO

**Kết quả kinh doanh năm 2024 & triển khai nhiệm vụ năm 2025**

**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 2024

#### 1. Kết quả hoạt động của thị trường bảo hiểm năm 2024

Năm 2024, tình hình kinh tế - xã hội tiếp tục diễn biến phức tạp, bão Yagi đã gây ra những thiệt hại nghiêm trọng, làm suy yếu sức khỏe tài chính của nhiều doanh nghiệp bảo hiểm. Theo số liệu của Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam, doanh thu phí toàn thị trường bảo hiểm năm 2024 ước đạt 227.5 nghìn tỷ đồng; giảm 0,25% so với năm trước. Trong đó, doanh thu phí bảo hiểm phi nhân thọ đạt 79.3 nghìn tỷ đồng, tăng trưởng 11,7%.

Với định hướng chiến lược linh hoạt từ Hội đồng quản trị (HĐQT) MIC và chỉ đạo sát sao của Ban điều hành, MIC tập trung vào các mục tiêu trọng tâm, khẳng định vị thế vươn lên vị trí TOP 4 doanh thu Bảo hiểm phi nhân thọ ngay từ đầu năm và giữ vững thị phần cả năm 2024 (Top1: PVI; Top2: Bảo Việt; Top3: Bảo Minh).

#### 2. Kết quả tổng quan hoạt động kinh doanh MIC năm 2024

TT	Nội dung	KH 2024	Kết quả 2024	So với năm 2023	So với KH 2024
1	Thị phần doanh thu bảo hiểm gốc	TOP 4	TOP 4	Tăng 1 hạng	Hoàn thành 100% kế hoạch
2	Doanh thu bảo hiểm gốc (tỷ đồng)	6.200	5.017	+7,2%	Hoàn thành 81% kế hoạch
3	Lợi nhuận trước thuế (tỷ đồng)	440	308	-12,5%	Hoàn thành 70% kế hoạch
4	Tỷ lệ chi phí kết hợp (Combine Ratio)	96,0%	103,6%	Tăng 7%	Hoàn thành 93% KH
5	Tỷ lệ BT thuộc TNGL	35,0%	31,6%	Giảm 3,2%	Hoàn thành 111% KH
6	Tỷ lệ chi trả cổ tức	10%	10%		Hoàn thành 100% KH



– Năm 2024, trước nhiều khó khăn, thử thách đến từ các bất ổn về kinh tế chính trị trong và ngoài nước cùng sự tàn phá của bão Yagi, MIC vẫn luôn kiên cường không quản ngại khó khăn, ứng phó kịp thời với biến động, nỗ lực hoàn thành những mục tiêu đề ra. MIC đã mạnh mẽ vươn lên giữ vị trí TOP 4 thị phần bảo hiểm phi nhân thọ ngay từ tháng 1/2024 cùng định hướng tăng tốc chuyển đổi số.

– Doanh thu bảo hiểm gốc đạt 5.017 tỷ đồng; tăng trưởng 7% so với cùng kỳ. Cơ cấu doanh thu dịch chuyển theo đúng định hướng chiến lược, tăng trưởng vào nghiệp vụ các nghiệp vụ có hiệu quả.

– Lợi nhuận trước thuế năm 2024 đạt 308 tỷ đồng; hoàn thành 70% kế hoạch và giảm 12,5% so với cùng kỳ.

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

#### **3.1. Những điểm đạt được**

##### **Thứ nhất: Ổn định tài chính – Nâng tầm vị thế**

– Tình hình kinh tế vĩ mô nói chung và ngành bảo hiểm nói riêng diễn biến còn nhiều khó khăn, thách thức trong năm 2024. Thiên tai, dịch bệnh còn diễn biến phức tạp, đặc biệt ảnh hưởng nặng nề từ cơn bão số 3 – Yagi. MIC luôn chủ động, tự tin với định hướng chiến lược linh hoạt từ HĐQT và chỉ đạo sát sao của Ban điều hành, tập trung vào các mục tiêu trọng tâm ứng phó kịp thời với biến động thị trường để hạn chế, khắc phục những tổn thất xảy ra.

– Doanh thu bảo hiểm gốc đạt 5.017 tỷ đồng; tăng trưởng 7% so với cùng kỳ. Doanh thu các nghiệp vụ đều tăng trưởng tốt: bảo hiểm con người đạt 1.545 tỷ đồng- tăng trưởng 11%; bảo hiểm Tài sản kỹ thuật đạt 1.119 tỷ đồng- tăng trưởng 11%; bảo hiểm Hàng Hải đạt 556 tỷ đồng- tăng trưởng 24%; bảo hiểm xe cơ giới đạt 1.798 tỷ đồng - giảm 1,5% so với năm 2023.

– 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. Năng suất lao động (doanh thu bảo hiểm/nhân sự bình quân) đạt 2,65 tỷ đồng/người; tăng trưởng 9,3% so với 2023.

– Tối ưu hóa kênh bancas qua việc triển khai mô hình bancas tại các công ty thành viên, cải tiến hệ thống bancas, triển khai các usecase kinh doanh với MB. Kênh Bancas ghi nhận doanh thu năm 2024 đạt 1.713 tỷ đồng; chiếm 34% tỷ trọng doanh thu; tăng trưởng 15,5%.

– Lợi nhuận trước thuế năm 2024 đạt 308 tỷ đồng, hoàn thành 70% KH 2024, giảm 12,5% so với cùng kỳ. Tỷ lệ bồi thường trách nhiệm giữ lại ở mức 31,6% và giảm 3,2% so với cùng kỳ.



## **Thứ hai: Tự chủ công nghệ, bứt phá chuyển đổi Số**

– Khẳng định vị trí tiên phong công nghệ, với việc tự chủ công nghệ lõi, đầu tư năng lực số, MIC tự xây dựng, phát triển và vận hành hệ thống core bảo hiểm bằng việc: 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.

– Triển khai InsureM - Hệ thống bảo hiểm của MIC với các tính năng: Số hóa toàn bộ quy trình khai thác; Thu xếp tái, quản lý công nợ/hóa hồng; Đo đạc SLA từng khâu và toàn trình; Theo dõi realtime tiến độ xử lý.

– Triển khai ClaimM - Hệ thống bồi thường MIC - Ứng dụng dành cho Giám định viên và cấp phê duyệt nhằm: Số hóa các khâu từ nhận hồ sơ giám định; Đặt lịch giám định; giám định hiện trường/ chi tiết trực tuyến; Xây dựng/phát hành các biên bản tự động.

– MIC liên tục cải tiến điểm chạm số, phát triển nền tảng ứng dụng số dành cho khách hàng đa tiện ích, thuận tiện, đơn giản: (i) Triển khai 10 sản phẩm bán lẻ trên ứng dụng số dành cho khách hàng APP MIC; Sử dụng công nghệ OCR nhận diện giấy tờ tự động điền thông tin, nhận diện hình ảnh ô tô,...(ii) Ra mắt Cổng bảo hiểm Online "baohiem.mic.vn" - mua nhanh hơn, tra cứu thuận tiện hơn, nhiều ưu đãi và (iii) Triển khai các ứng dụng Mini App (app in app) và công nghệ Open API sẵn sàng kết nối sản phẩm; tích hợp dễ dàng với các hệ sinh thái lớn với cấu hình phí, chính sách linh hoạt.

– Triển khai công cụ bán hàng MIC PRO, dành cho lực lượng bán, gồm Cán bộ khai thác tại MIC và đại lý, cộng tác viên với toàn bộ các sản phẩm bán lẻ. Cung cấp toàn diện các tính năng : tính phí, cấp đơn, quản lý khách hàng theo dõi tái tục, chi trả thu nhập realtime, ....

## **Thứ ba: Bắt nhịp chuyển động – Kết nối mọi nhu cầu**

– Đặt mục tiêu trở thành “Doanh nghiệp bảo hiểm bán lẻ thuận tiện hàng đầu Việt Nam”. MIC tiên phong trong hành trình số hóa, ngày càng nỗ lực để tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng. Người dùng có thể tự trải nghiệm mua sản phẩm trên App MIC/web dễ dàng; Khai báo bồi thường online toàn trình với sản phẩm vật chất xe & MIC Care. Đến hết năm 2024, khách hàng kênh số đạt gần 1,5 triệu; chiếm 36% số lượng khách hàng MIC. Số lượng user APP MIC đạt gần 168.000 users, tăng mới gần 90.000 users trong năm 2024.

– Bắt nhịp chuyển động, năm 2024 MIC liên tiếp đưa ra các sản phẩm theo gói nhu cầu, các sản phẩm micro theo Customer Journey Map và nhận được sự phản hồi tích cực từ khách hàng như: bảo hiểm nhà toàn diện, bảo hiểm toàn diện doanh nghiệp, Bảo hiểm bảo hành mở rộng, bảo hiểm toàn diện xe máy, bảo hiểm du lịch,... Bên cạnh đó còn có các sản phẩm mang tính sáng tạo như: bảo hiểm theo chi số thời tiết, bảo

*Handwritten signature*



hiểm tài khoản, bảo hiểm rơi vỡ màn hình. Đặc biệt bảo hiểm cây lúa theo chỉ số thời tiết đã được UNDP trao giải thưởng 40.000 USD và ký cam kết hỗ trợ phát triển tại đồng bằng Sông Cửu long. Ngoài ra, chiến dịch Bảo hiểm bình an 24/7 cũng là sản phẩm tạo dấu ấn thông qua chiến dịch "MIC chung tay bảo vệ sức khỏe cộng đồng" với hơn 10.000 gói được tặng đến khách hàng.

#### **Thứ tư: Nâng cao vai trò quản trị điều hành**

– Triển khai các hoạt động kinh doanh bám sát Chiến lược MIC giai đoạn 2022-2026 với 11 sáng kiến chiến lược dựa trên 03 trụ cột (sản phẩm – khách hàng – kênh phân phối) và 02 nền tảng (số hóa quy trình – năng lực công nghệ). Cùng với đó, MIC đã xây dựng và ứng dụng phương pháp làm việc MIC1568 bám sát mục tiêu chiến lược, tầm nhìn, giá trị cốt lõi của MIC đến 2026.

– Kiện toàn mô hình tổ chức theo hướng tinh gọn và hiệu quả. Tổng số lượng nhân sự thời điểm là 1.914 người, giảm 2% so với 2023. Quy hoạch lực lượng bán hàng chuyên trách mô hình bancas và mô hình tài sản kỹ thuật hàng hải; năng suất lao động sau quy hoạch đều tăng trên 20%.

– Vận hành linh hoạt cơ chế chi trả lương tự động 100% theo năng suất lao động đến tất cả các chức danh tại công ty thành viên tạo động lực, tăng năng suất lao động và giảm tỷ lệ bù min.

– Hoàn thiện và triển khai công tác phân cấp thẩm quyền theo hệ thống BPM đảm bảo giảm SLA và tăng cường trách nhiệm, kiểm soát rủi ro.

#### **Thứ năm: Tự hào tiến bước**

– Trong những năm qua MIC luôn kiên định với sứ mệnh trở thành thương hiệu bảo hiểm vì cộng đồng “Kiến tạo cuộc sống tốt đẹp hơn” và không ngừng lan tỏa những giá trị bền vững đến với cộng đồng. Với mong muốn chia sẻ với bớt những gánh nặng kinh tế, xoa dịu những nỗi đau và kiến tạo cuộc sống tốt đẹp hơn, chiến dịch "MIC chung tay bảo vệ sức khỏe cộng đồng" đã dành tặng > 10.000 gói Bảo hiểm bình an 24/7 lan tỏa những giá trị bền vững của thương hiệu.

– Năm 2024, siêu bão Yagi tàn phá nặng nề, MIC luôn là điểm tựa vững chắc cho khách hàng và đối tác, đồng hành vượt bão khôi phục sản xuất kinh doanh, ổn định đời sống và góp phần ổn định kinh tế xã hội. MIC khẩn trương tạm ứng chi trả bồi thường cho khách hàng với hơn 1.800 vụ tổn thất.

– 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: Giải thưởng Doanh nghiệp chuyển đổi số xuất sắc của Bộ Thông tin và Truyền thông; Top 10 Doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ uy tín năm; TOP 50 doanh nghiệp tăng trưởng nhanh nhất Việt Nam;...



### **Thứ sáu: Cổ phiếu MIG – Đảm bảo lợi ích cổ đông**

– Năm 2024, MIC đã hoàn thành chi trả cổ tức năm 2023 bằng tiền mặt với tỷ lệ 10% theo đúng nghị quyết ĐHCĐ 2024. Ngày 06/05/2024, MIC chốt danh sách cổ đông nhận cổ tức và thực hiện chi trả trong tháng 06/2024.

### **3.2. Những điểm cần cải thiện**

Bên cạnh những mặt tích cực, hoạt động kinh doanh quản trị của MIC năm 2024 còn một số điểm cần cải thiện như sau:

- Kết quả doanh thu và lợi nhuận chưa hoàn thành mục tiêu kỳ vọng.
- Dữ liệu về thông tin khách hàng, hành vi khách hàng chưa đầy đủ và tin cậy để trở thành chìa khóa giúp gia tăng trải nghiệm khách hàng, năng lực giữ chân và phục vụ khách hàng.

## **PHẦN II: PHƯƠNG HƯỚNG VÀ KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2025**

### **1. Bối cảnh thị trường năm 2025**

*Bối cảnh nền kinh tế thị trường vĩ mô:* Kinh tế thế giới năm 2025 được Quỹ Tiền tệ quốc tế (IMF) dự báo tăng trưởng ở mức 3,2%, khi thế giới phải đối mặt với nhiều thách thức có thể kéo lùi đà tăng trưởng, từ sự gia tăng bất ổn địa chính trị đến nguy cơ chiến tranh thương mại lan rộng và leo thang. Thiên tai, dịch bệnh, biến đổi khí hậu,... có chiều hướng diễn biến phức tạp, trái quy luật, khó dự báo hơn. Điểm sáng duy nhất là lạm phát được kỳ vọng sẽ quay trở lại ở mức mục tiêu ở hầu hết các nước.

Kinh tế Việt Nam dự báo tốc độ tăng tổng sản phẩm trong nước (GDP) khoảng 6,5-7% và phần đầu khoảng 7-7,5%, CPI bình quân khoảng 4,5%. Bối cảnh nền kinh tế trong nước và toàn cầu vẫn gặp nhiều khó khăn, thách thức tiềm ẩn.

*Dự kiến thị trường bảo hiểm năm 2025:* Sau khi tăng trưởng mạnh ~17% trong năm 2022, doanh thu phí bảo hiểm phi nhân thọ tăng trưởng chững lại. Năm 2023, tốc độ tăng trưởng doanh thu chỉ đạt 5%. Thị trường bảo hiểm phi nhân thọ năm 2024 dần phục hồi với mức tăng trưởng ~12%. Dự kiến duy trì tốc độ tăng trưởng cho năm 2025.

### **2. Mục tiêu kế hoạch năm 2025**

Năm 2025, 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, giữ vững vị thế TOP 4 về thị phần trong ngành bảo hiểm phi nhân thọ.

- Doanh thu bảo hiểm tăng trưởng tối thiểu 25%.
- Lợi nhuận tăng trưởng 75%.
- Tỷ lệ chi phí kết hợp 95%.
- Tỷ lệ cổ tức tối thiểu 10%.

*mm*



### **3. Các giải pháp triển trọng tâm triển khai năm 2025**

#### **3.1. Giải pháp về TĂNG tốc quy mô 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,... Tập trung đẩy mạnh khai thác qua các kênh bán (có ký kết hợp tác).

#### **3.2 Giải pháp về TĂNG hiệu quả quản trị**

– Tái cấu trúc hoạt động các công ty thành viên đảm bảo tinh gọn, có khả năng điều hành, quản lý, giám sát, thúc đẩy hiệu quả hoạt động các công ty thành viên.

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

– Tối ưu hóa công tác quản trị tài chính, vận hành tuân thủ.

#### **3.3 Giải pháp về TĂNG 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.

– Hoàn thiện & phát triển phần mềm/hệ thống thuộc lớp hỗ trợ kinh doanh: quản lý đại lý; phần mềm quản lý nguồn, cơ chế.

– Đánh giá, đề xuất phương án về kho dữ liệu; tiếp tục triển khai các báo cáo BI, dashboard tự động. Ban hành quy định bảo mật, mã hóa dữ liệu và triển khai hệ thống quản lý truy cập, phần mềm hỗ trợ.

– 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.

*Nm*



– 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.

Năm 2025, 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 2025 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**

*Handwritten signature*





SOCIALIST REPUBLIC OF VIETNAM

Independence – Freedom – Happiness

No: 426/2025/BC-MIC

Hanoi, day 10 month 3 year 2025

## REPORT

### On Business Performance Results for 2024 & Implementation Plan for 2025

**Attention to: General Meeting of Shareholders of Military Insurance Corporation (MIC)**

#### PART I: BUSINESS PERFORMANCE RESULTS FOR 2024

##### 1. Results of the Insurance Market in 2024

In 2024, the socio-economic situation continued to evolve with complexity. Typhoon Yagi caused severe damage, weakening the financial health of many insurance companies. According to data from the Vietnam Insurance Association, total insurance premium revenue for the market in 2024 is estimated at 227,5 trillion VND, a decrease of 0,25% compared to the previous year. Of this, non-life insurance premium revenue reached 79,3 trillion VND, reflecting a growth of 11,7%.

With flexible strategic direction from MIC's Board of Directors (BOD) and close guidance from the Executive Management, MIC focused on key objectives, securing its position in the TOP 4 for non-life insurance revenue from the beginning of the year and maintaining its market share throughout 2024 (Top 1: PVI; Top 2: Bao Viet; Top 3: Bao Minh).

##### 2. Overview of MIC's Business Performance in 2024

No.	Item	2024 Plan	2024 Results	Compared to 2023	Compared to 2024 Plan
1	Original insurance revenue market share	TOP 4	TOP 4	Up 1 rank	Achieved 100% of plan
2	Original insurance revenue (billion VND)	6.200	5.017	+7,2%	Achieved 81% of plan
3	Pre-tax profit (billion VND)	440	308	-12,5%	Achieved 70% of plan
4	Combined Ratio	96,0%	103,6%	Up 7%	Achieved 93% of plan



No.	Item	2024 Plan	2024 Results	Compared to 2023	Compared to 2024 Plan
5	Net Retained Claims Ratio (TNGL)	35,0%	31,6%	Down 3,2%	Achieved 111% of plan
6	Dividend payout ratio	10%	10%	-	Achieved 100% of plan

– In 2024, despite numerous difficulties and challenges stemming from domestic and international economic-political instability and the devastation caused by Typhoon Yagi, MIC remained resilient, proactively responding to changes and striving to meet its set goals. MIC strongly rose to secure the TOP 4 position in non-life insurance market share from January 2024, accelerating its digital transformation efforts.

– Original insurance revenue reached 5,017 billion VND, a growth of 7% compared to the same period last year. The revenue structure shifted in line with strategic direction, focusing growth on high-performing business lines.

– Pre-tax profit in 2024 reached 308 billion VND, achieving 70% of the plan and decreasing 12.5% compared to the previous year.

### **3. Assessment of Business Performance**

#### **3.1. Achievements**

##### **First: Financial Stability – Enhancing Position**

– The macroeconomic situation and the insurance industry in 2024 faced numerous difficulties and challenges. Natural disasters and diseases remained complex, with significant impacts from Typhoon No. 3 – Yagi. MIC proactively and confidently followed the BOD's flexible strategic direction and the Executive Management's close guidance, focusing on key objectives to promptly address market fluctuations and mitigate losses.

– Original insurance revenue reached 5.017 billion VND, up 7% year-on-year. Revenue from key business lines performed well: personal insurance reached 1.545 billion VND (up 11%), technical property insurance reached 1,119 billion VND (up 11%), marine insurance reached 556 billion VND (up 24%), and motor vehicle insurance reached 1.798 billion VND (down 1,5% compared to 2023).

– Enhanced sales capacity of member companies through a focus on high-performing products, implementing business promotion programs, and specialized models for technical property and cargo segments. Labor productivity (average insurance revenue per employee) reached 2,65 billion VND/person, up 9,3% from 2023.



- Optimized bancassurance channels by implementing bancassurance models at member companies, improving systems, and deploying business use cases with MB. Bancassurance revenue in 2024 reached 1.713 billion VND, accounting for 34% of total revenue, with a growth of 15,5%.

- Pre-tax profit in 2024 reached 308 billion VND, achieving 70% of the plan and down 12,5% year-on-year. The retained claims ratio was 31,6%, a decrease of 3,2% compared to the same period.

### **Second: Technological Autonomy – Breakthrough in Digital Transformation**

- Established a pioneering position in technology by achieving autonomy in core systems and investing in digital capabilities. MIC independently developed and operated its core insurance system, digitizing the entire process from policy issuance, reinsurance, claims assessment, to API platforms with unlimited connectivity to ecosystems and partners.

- Launched InsureM – MIC’s insurance system with features including full digitization of underwriting processes, reinsurance arrangements, debt/commissions management, SLA measurement for each step, and real-time progress tracking.

- Introduced ClaimM – MIC’s claims system – an application for assessors and approvers, digitizing steps from receiving claims files, scheduling assessments, conducting on-site/online detailed assessments, and generating automated reports.

- Continuously improved digital touchpoints and developed multi-utility, convenient, and simple customer digital platforms: (i) Launched 10 retail products on the MIC App with OCR technology for automatic document recognition, vehicle image detection, etc.; (ii) Introduced the Online Insurance Portal "baohiem.mic.vn" for faster purchases, easier lookups, and more discounts; (iii) Deployed Mini Apps (app-in-app) and Open API technology for seamless integration with large ecosystems, offering flexible fee structures and policies.

- Launched MIC PRO, a sales tool for MIC’s sales force, agents, and collaborators, covering all retail products with features like premium calculation, policy issuance, customer management, renewal tracking, and real-time income disbursement,

....

### **Third: Keeping Pace with Trends – Meeting Every Need**

- Aimed to become “Vietnam’s leading convenient retail insurance enterprise.” MIC pioneered digitalization, continuously optimizing customer experiences. Users can easily purchase products via the MIC App/web, file online claims for motor physical damage and MIC Care products. By the end of 2024, digital channel customers reached



nearly 1.5 million, accounting for 36% of MIC's customer base. MIC App users reached nearly 168,000, with nearly 90,000 new users added in 2024.

- Keeping pace with trends, MIC launched packaged products tailored to customer needs and micro-insurance products based on the Customer Journey Map, receiving positive feedback. Examples include comprehensive home insurance, enterprise insurance, extended warranty insurance, comprehensive motorcycle insurance, travel insurance, etc. Innovative products included weather-index insurance, account insurance, and screen damage insurance. Notably, rice crop weather-index insurance won a \$40,000 UNDP award and a commitment to support development in the Mekong Delta. The “24/7 Peace of Mind Insurance” campaign, part of the “MIC Joins Hands to Protect Community Health” initiative, gifted over 10,000 packages to customers.

#### **Fourth: Enhancing Governance and Management Roles**

- Implemented business activities aligned with MIC's 2022-2026 Strategy, featuring 11 strategic initiatives based on three pillars (products – customers – distribution channels) and two foundations (process digitization – technological capability). MIC developed and applied the MIC1568 working methodology, aligning with strategic goals, vision, and core values through 2026.

- Streamlined the organizational model for efficiency. Total staff stood at 1,914, down 2% from 2023. Restructured the dedicated sales force for bancassurance and technical property/marine models, achieving over 20% productivity gains post-restructuring.

- Flexibly operated a 100% automated salary payment mechanism based on productivity across all roles at member companies, boosting motivation, productivity, and reducing minimum compensation ratios.

- Improved and implemented authority delegation via the BPM system, reducing SLAs and enhancing accountability and risk control.

#### **Fifth: Proudly Moving Forward**

- Over the years, MIC has remained committed to its mission of becoming a community-focused insurance brand, “Building a Better Life,” and continuously spreading sustainable values. The “MIC Joins Hands to Protect Community Health” campaign gifted over 10,000 “24/7 Peace of Mind Insurance” packages, sharing sustainable brand values.

- In 2024, amidst the devastating Typhoon Yagi, MIC stood as a reliable support for customers and partners, aiding recovery efforts, stabilizing livelihoods, and



contributing to socio-economic stability. MIC urgently provided advance claims payments for over 1.800 loss cases.

- With top-tier operational quality, efficiency, and sustainable development orientation, MIC solidified its leading position and reputation, earning prestigious domestic awards such as the Outstanding Digital Transformation Enterprise Award from the Ministry of Information and Communications, Top 10 Reputable Non-Life Insurance Companies, and Top 50 Fastest-Growing Enterprises in Vietnam;...

#### **Sixth: MIG Stock – Ensuring Shareholder Benefits**

- In 2024, MIC completed the 2023 dividend payment in cash at a 10% ratio, as approved by the 2024 AGM resolution. On May 6, 2024, MIC finalized the shareholder list for dividend receipt, with payments executed in June 2024.

### **3.2. Areas for Improvement**

Alongside positive achievements, MIC's business and governance activities in 2024 revealed areas needing improvement:

- Revenue and profit results fell short of expectations.
- Customer data and behavioral insights remain incomplete and unreliable, hindering efforts to enhance customer experience, retention, and service capabilities.

## **PART II: DIRECTION AND BUSINESS PLAN FOR 2025**

### **1. Market Context for 2025**

*Macroeconomic Market Context:* The International Monetary Fund (IMF) forecasts global economic growth at 3,2% in 2025, amid challenges that could slow progress, from rising geopolitical instability to escalating trade war risks. Natural disasters, diseases, and climate change are expected to evolve unpredictably and with greater complexity. The sole bright spot is inflation, anticipated to return to target levels in most countries.

Vietnam's economy is projected to achieve GDP growth of 6,5-7%, aiming for 7-7,5%, with average CPI at around 4,5%. Both domestic and global economic contexts remain fraught with challenges and uncertainties.

*Insurance Market Forecast for 2025:* After strong growth of ~17% in 2022, non-life insurance premium revenue growth slowed to 5% in 2023. The market began recovering in 2024 with ~12% growth, expected to maintain this pace in 2025.

### **2. Objectives and Plan for 2025**

In 2025, MIC will intensify the effective execution of strategic initiatives from the 2022-2026 period, accelerate digital business platforms, enhance customer experience,



improve service quality, optimize governance, and maintain its TOP 4 market share position in the non-life insurance sector.

- Minimum insurance revenue growth: 25%.
- Profit growth: 75%.
- Combined Ratio: 95%
- Minimum dividend ratio: 10%.

### **3. Key Implementation Solutions for 2025**

#### **3.1. Solutions to ACCELERATE Business Scale**

- Orient revenue structure toward high-performing products, aiming for all business lines to rank in the Top 3-5 market-wide, increasing the proportion of marine and property insurance revenue.

- Design comprehensive product packages/combo to meet customer protection needs, tailored products by channel, especially innovative, convenient, and attractive digital offerings.

- Develop loyalty policies, promotion programs by customer segment, and automated tools to boost renewal rates.

- Enhance sales capacity at member companies by optimizing the sales force, restructuring efficient units, and deploying sales support and management tools.

- Diversify and optimize sales channels by maximizing the MB Group ecosystem, banks, large corporations, strategic partners, and customers, with a focus on signed cooperation channels.

#### **3.2 Solutions to INCREASE Governance Efficiency**

- Restructure member company operations for leaner, more manageable, and effective oversight, driving performance.

- Refine salary and benefits mechanisms to ensure fairness and boost staff motivation.

- Optimize financial management and compliance operations.

#### **3.3 Solutions to ACCELERATE Digital Transformation**

- Complete the full rollout of the core insurance system, ensuring seamless integration with satellite software.

- Enhance and develop business support software/systems: agency management, resource and mechanism management.



– Assess and propose data warehouse solutions; continue deploying automated BI reports and dashboards. Issue data security and encryption regulations, and implement access management and support software.

– Promote process automation via Robotics.

– Integrate group data, cross-sell products on the group's data platform.

– Shift digital sales channels by fully digitizing the digital sales process and deploying business models and digital ecosystems.

In 2025, insurance business activities will continue enhancing competitiveness and operational efficiency. With a tradition of unity and determination, all MIC staff will focus on executing the business plan per the resolutions of the General Meeting of Shareholders and the Board of Directors. Key, flexible, and suitable solutions will be implemented to excellently fulfill the 2025 business plan.

MIC sincerely thanks the close guidance of the Ministry of Defense, Ministry of Finance, Military Commercial Joint Stock Bank, state management agencies, and especially the support of shareholders, the close cooperation of customers, partners, and all staff. MIC looks forward to continued support and companionship to achieve its 2025 business goals and the 2026 strategy..

Wishing you good health, happiness, and success./.

**Recipients:**

- Shareholders;
- BOD, Supervisory Board (for reporting);
- Executive Management (for coordination);
- Filed at Office.

**CHIEF EXECUTIVE OFFICER**

**Dinh Nhu Tuynh**

