



TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM HÙNG VƯƠNG (BHV)

Tầng 5, tòa nhà Samsora Premier, số 105 Chu Văn An, P. Yết Kiêu, Q. Hà Đông, TP. Hà Nội - Hotline: 1900 63 35 35

Số: 44/2024/BC-HĐQT

Hà Nội, ngày 05 tháng 04 năm 2024

BÁO CÁO CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ VỀ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2023, ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG NĂM 2024

Kính gửi: Đại hội đồng Cổ đông 2024

Hội đồng Quản trị Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Hùng Vương (BHV) báo cáo về hoạt động trong năm 2023 và định hướng hoạt động năm 2024 với các nội dung sau:

PHẦN I. TÌNH HÌNH KINH TẾ VĨ MÔ VÀ TỔNG QUAN THỊ TRƯỜNG BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ NĂM 2023.

1. Tình hình kinh tế thế giới, Việt Nam năm 2023

Năm 2023 tiếp tục là một năm vẫn còn nhiều khó khăn của kinh tế thế giới khi phải đối mặt với một loạt thách thức, từ sụt giảm tăng trưởng tổng sản phẩm quốc nội (GDP), nợ xấu gia tăng, kim ngạch thương mại - đầu tư âm ảm, cho tới những hệ lụy không mong muốn của bất ổn địa chính trị và các thách thức an ninh phi truyền thống... Các nền kinh tế hàng đầu thế giới chỉ đạt mức tăng trưởng GDP 0,7%, trong khi các nền kinh tế đang phát triển và thị trường mới nổi dự kiến tăng trưởng 4% trong năm nay.

2. Tổng quan thị trường bảo hiểm phi nhân thọ Việt Nam năm 2023

Theo số liệu của Cục quản lý giám sát bảo hiểm, doanh thu thị trường bảo hiểm phi nhân thọ ước đạt 71.064 tỷ đồng, tăng 3% so với năm 2022. Lần đầu tiên trong 10 năm hoạt động (2013 – 2022), doanh thu phí bảo hiểm phi nhân thọ thấp hơn tăng trưởng GDP. Mức độ thâm nhập của bảo hiểm tại Việt Nam đang gặp nhiều khó khăn, trong khi đó, việc chi trả quyền lợi bảo hiểm vẫn phải đảm bảo. Tổng bồi thường bảo hiểm gốc ước đạt 23.906 tỷ đồng, tỷ lệ bồi thường 33,6 % (chưa bao gồm dự phòng bồi thường).

Xét về nghiệp vụ, 2 nhóm nghiệp vụ bán lẻ là sức khỏe con người và xe cơ giới (chiếm tỷ trọng chính gần 60%) đều có mức tăng trưởng chậm lại so với cùng kỳ năm trước (lần lượt là 0,3% và -1,9%), bảo hiểm hàng hóa giảm mạnh -10,8%. Ngược lại, nhóm nghiệp vụ tài sản – kỹ thuật – trách nhiệm và bảo hiểm tín dụng, rủi ro tín dụng vẫn duy trì mức tăng trưởng tốt (lần lượt là 25% và 11,5%), đây là 2 nhóm ngành đòi hỏi năng lực treaty của DNBH cũng như sự liên kết, hỗ trợ tốt từ kênh bán qua ngân hàng.

Những nghiệp vụ bảo hiểm có tỷ lệ bồi thường bảo hiểm gốc cao là: bảo hiểm xe cơ giới (52,5%), bảo hiểm sức khỏe (34,6%), bảo hiểm tàu (35,7%), nhóm bảo hiểm rủi ro tín dụng & tài chính có tỷ lệ bồi thường thấp nhất (9%). Trong số 32 doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ có 22 doanh nghiệp bảo hiểm và 01 chi nhánh doanh nghiệp bảo hiểm nước ngoài có tỷ lệ bồi thường bảo hiểm gốc thấp hơn tỷ lệ bồi thường bảo hiểm gốc chung của thị trường và 09 DNBH còn lại có tỷ lệ bồi thường bảo hiểm gốc cao hơn tỷ lệ bồi thường chung của thị trường.

PHẦN II. BÁO CÁO HOẠT ĐỘNG NĂM 2023

1. Kết quả kinh doanh và công tác quản trị năm 2023:

a. Kết quả hoạt động kinh doanh năm 2023 như sau:

BHV là 01 trong 03 doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ có tốc độ tăng trưởng doanh thu cao nhất trị trường trong năm 2023. (AAA 123%; BIC: 28%; BHV: 82%)

ĐVT: triệu đồng

Stt	Chỉ tiêu	Thực hiện năm 2023	KH 2023 (*)	% Kế hoạch	TH 2022	% so với năm 2022
1	Doanh thu phí bảo hiểm	381.837	360.000	106%	211.883	80%
	a. Bảo hiểm gốc	334.453	320.000	105%	175.461	91%
	b. Bảo hiểm nhận tái	47.383	40.000	118%	36.422	30%
2	Lợi nhuận gộp HĐ tài chính	19.213	38.679	50%	5.764	233%
3	Tổng lợi nhuận kế toán (*)	2.101	6.462	33%	1.351	55%

(*) Nghị Quyết số 98/2023/NQ-HĐQT ngày 15/11/2023 về việc Điều chỉnh kế hoạch kinh doanh năm 2023, lý do điều chỉnh kế hoạch:

- Những bất ổn về chính trị, suy giảm kinh tế chung toàn cầu đã có ảnh hưởng đến tình hình kinh tế Việt Nam và thị trường bảo hiểm phi nhân thọ;
 - Để hạn chế và kiểm soát rủi ro, các Bộ, Ban ngành ban hành các quy định pháp luật mới về Kinh doanh bảo hiểm chặt chẽ hơn về các điều kiện, điều khoản.
 - Việc thiết lập các Đoàn kiểm tra, thanh tra liên tục trong các tháng đầu năm đối với các sản phẩm liên kết giữa Bảo hiểm và ngân hàng, gây hạn chế cho việc phát triển kênh phân phối.
- Doanh thu phí bảo hiểm năm 2023 là 381.837 triệu đồng, vượt kế hoạch được giao (106% kế hoạch), tăng trưởng 80% so với cùng kỳ năm trước, tập trung chính là nghiệp vụ xe cơ giới và bảo hiểm con người.
 - Doanh thu tại đơn vị kinh doanh tăng trưởng tốt khi 8/18 đơn vị hoàn thành kế hoạch doanh thu; 10/18 đơn vị tăng trưởng trên 100% và 9 đơn vị kinh doanh yếu kém được tái cấu trúc thành công: phát triển doanh thu và hoạt động ổn định.
 - Tỷ lệ bồi thường bảo hiểm gốc đạt mức 29,6%.
 - Chi phí quản lý đạt 93,2% kế hoạch (70 tỷ đồng) và chi phí hoạt động kinh doanh bảo hiểm đạt 93,8% so với kế hoạch.
 - Lợi nhuận gộp hoạt động tài chính vượt 233% so với năm 2022 do những thay đổi tích cực từ thị trường chứng khoán so với năm 2022 và lãi suất tiền gửi từ những hợp đồng tiết kiệm dài hạn.
 - Lợi nhuận trước thuế thu nhập doanh nghiệp: đạt 2,1 tỷ đồng năm 2023 tăng 55% so với năm 2022 nhưng vẫn chưa đạt kế hoạch được giao nguyên nhân do: Song song với việc tăng chi phí hoạt động do tăng doanh thu phí bảo hiểm, trong chiến lược phát triển chung, việc mở rộng mạng lưới kinh doanh, di dời địa điểm trụ sở chính, điều chỉnh chính sách tiền lương để thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao là điều cần thiết; bên cạnh đó, dù lợi nhuận từ hoạt động tài chính có chuyển biến tích cực nhưng chưa đáp ứng theo kế hoạch đặt ra trong năm 2023.

- b. Về công tác quản trị nhân sự, cơ cấu tổ chức, chính sách quản lý:
- HĐQT tiến hành phê duyệt điều chỉnh mô hình tổ chức và chính thức vận hành kể từ Quý 4 năm 2023, giúp tinh giản bộ máy quản lý và tiết giảm chi phí, tập trung chuyên môn hóa cao
 - Điều chỉnh chính sách tiền lương, thưởng hiệu quả nhằm thu hút và giữ chân nhân tài, cán bộ nhân viên có đóng góp cho BHV.
 - Tuyển dụng, bổ sung các vị quản lý cấp trung, cấp cao và đội ngũ kinh doanh tại trụ sở chính/ Chi nhánh hiện hữu và mở mới Số lượng nhân sự tăng 60%
 - Đào tạo và nâng cao năng lực, trình độ cho toàn thể cán bộ nhân viên và cấp lãnh đạo.
- c. Về quản trị rủi ro và vận hành:
- Phân cấp, giao quyền chủ động và nâng cao vai trò, trách nhiệm quản lý, điều hành hệ thống của các Ban Nghiệp vụ, Ban Kinh doanh tại Trụ sở chính.
 - Chuẩn hóa hệ thống 60 văn bản, quy định, quy trình nội bộ hướng đến tiêu chuẩn ISO 9001: 2015; ban hành và phát triển 8 bộ quy tắc và chuẩn hóa hệ thống bộ sản phẩm hiện hữu, xây dựng các sản phẩm mới.
 - Xây dựng hệ thống kiểm soát bồi thường tinh gọn và hiệu quả, tỷ lệ bồi thường nằm trong tầm mục tiêu kiểm soát, thấp hơn mức bình quân toàn thị trường. Phát hiện và ngăn ngừa trực lợi bảo hiểm hơn 2 tỷ đồng.
 - Hoàn thành việc chuẩn hóa cơ sở dữ liệu.
 - Triển khai các chương trình thi đua, thúc đẩy, sơ kết, tổng kết trên toàn hệ thống, có trọng tâm, trọng điểm, tạo động lực thúc đẩy hướng đến mục tiêu kinh doanh và ghi lại dấu mốc 15 năm trưởng thành & phát triển của BHV, vững bước vượt qua khó khăn – bối cảnh chung của nền kinh tế.
- d. Về phát triển mạng lưới:
- Hoàn thành kế hoạch chuyển Trụ sở chính từ Hồ Chí Minh ra Hà Nội.
 - Mở thêm 03 Đơn vị kinh doanh gồm BHV Bình Định, BHV Thanh Hóa, BHV Quảng Ninh, và 08 Phòng kinh doanh khu vực, thay đổi địa điểm 02 đơn vị (BHV Gia Định, BHV Thăng Long). Tính đến cuối năm 2023, nâng tổng số đơn vị kinh doanh BHV lên 27 điểm kinh doanh.
 - Số lượng hệ thống đại lý, đối tác liên kết lên tới gần 500 đơn vị trải trên khắp mọi miền đất nước.
- e. Về hạ tầng công nghệ thông tin và công tác chuyển đổi số:
- Chuyển đổi, nâng cấp Database Oracle, phát triển mới nhiều tính năng, công cụ bán hàng trực tuyến trên Web/ App ... và xây dựng Backend theo kiến trúc mới.
 - Hoàn thiện và ứng dụng khai báo và xử lý bồi thường online.
 - Chuẩn hóa cơ sở dữ liệu và hoàn thiện hệ thống báo cáo và hạ tầng công nghệ thông tin. Triển khai kinh doanh số trên nhiều nền tảng số với hình thức B2B, B2C...
- f. Về truyền thông, thương hiệu:
- Tiếp tục giữ vững danh hiệu qua các giải thưởng “Thương hiệu mạnh Quốc gia 2023”; “Thương hiệu uy tín chất lượng Quốc gia 2023”.
 - Tổ chức chương trình kỷ niệm 15 năm ngày thành lập công ty (2008-2023).
 - Tham gia tài trợ diễn đàn “toàn cảnh Thương mại điện tử VN VOBF 2023”.

2. Đánh giá thực hiện của Ban Điều hành đối với các Nghị quyết và chỉ đạo của HĐQT:

- HĐQT đánh giá cao nỗ lực của Ban Tổng giám đốc và Ban điều hành Tổng Công ty trong việc hoàn thành phần lớn các chỉ tiêu về kế hoạch kinh doanh năm 2023, đặc biệt là chỉ tiêu về doanh thu năm 2023 có sự tăng trưởng ấn tượng và vượt kế hoạch đề ra. Tuy nhiên, còn một số yếu tố chủ quan và khách quan nên Tổng Công ty chưa hoàn thành kế hoạch lợi nhuận năm 2023 theo Nghị quyết số 98/2023/NQ-HĐQT ngày 15/11/2023 của Hội đồng Quản trị.
- Ban Điều hành đã thực hiện gần đầy đủ các Nghị quyết của ĐHĐCĐ và của HĐQT, Ban Điều hành tham dự đầy đủ và tích cực đóng góp ý kiến tại các cuộc họp HĐQT.

3. Nhân sự của Hội đồng Quản trị

- HĐQT Tổng Công ty cổ phần Bảo hiểm Hùng Vương bao gồm 05 thành viên, gồm Chủ tịch HĐQT và 04 Thành viên HĐQT.
- Tại phiên họp định kỳ của HĐQT ngày 03/04/2023, Hội đồng Quản trị họp thống nhất bầu Bà Phương Thanh Nhung là Chủ tịch HĐQT.
- Các thành viên HĐQT được phân công công việc theo Nghị quyết số 51A/2023/NQ-HĐQT ngày 03/04/2023 và Nghị quyết số 84/2023/NQ-HĐQT ngày 07/09/2023. Các thành viên HĐQT đều thực hiện đầy đủ chức năng, nhiệm vụ theo quy định của pháp luật.
- Ngày 29/12/2023, Ông Bùi Trung Kiên có đơn từ nhiệm chức danh Thành viên HĐQT gửi HĐQT thực hiện trình ĐHĐCĐ thường niên năm 2024 thông qua miễn nhiệm chức danh Thành viên HĐQT.

4. Các hoạt động chính của HĐQT năm 2023

- Trong 2023, HĐQT đã thực hiện đầy đủ các chức năng và nhiệm vụ của HĐQT được quy định tại điều lệ BHV và pháp luật quy định, thực hiện nghiêm các phân công phân cấp, phân quyền giữa HĐQT/BĐH/BKS. Thành viên HĐQT cũng được phân công giám sát, hỗ trợ Ban Điều hành trong việc kiểm soát và phát triển kinh doanh.
- Trong năm 2023, HĐQT đã tiến hành các phiên họp thường kỳ theo quy định của Luật doanh nghiệp, Luật kinh doanh bảo hiểm và Điều lệ BHV, đồng thời thực hiện lấy ý kiến bằng văn bản và đã biểu quyết thông qua các nội dung liên quan đến hoạt động của Tổng Công ty. Các cuộc họp đã được thực hiện đúng trình tự, thủ tục theo quy định của Luật doanh nghiệp và Điều lệ Tổng Công ty.
- HĐQT đã ban hành, sửa đổi 03 Quy chế, quy định hoạt động phục vụ công tác quản trị rủi ro, điều hành của công ty được chặt chẽ và phù hợp với tình hình thực tế, sửa đổi Điều lệ Tổng Công ty theo ủy quyền của ĐHĐCĐ cho HĐQT và ban hành 111 Nghị quyết, Quyết định khác thuộc thẩm quyền của Hội đồng Quản trị, Chủ tịch HĐQT đối với hoạt động của Tổng Công ty.
- HĐQT đã chỉ đạo, giám sát, hỗ trợ Ban Điều hành trong các việc như:
 - Giám sát các công việc trọng tâm Ban điều hành cần triển khai trong bộ giải pháp chiến lược của BHV giai đoạn 2022 – 2027.
 - Tuyển dụng, bổ sung nguồn nhân sự quản lý, giới thiệu các nguồn khách hàng để khai thác phát triển doanh thu.

- Giám sát và thúc đẩy BDH có giải pháp thay đổi, nâng cao chất lượng dịch vụ theo tiêu chí: đúng, đủ, nhanh và hiệu quả.
- Đơn đốc công tác chuyển đổi số, rút gọn các quy trình nghiệp vụ để nâng cao trải nghiệm cho khách hàng và hiệu suất cho cán bộ nhân viên.
- Thiết lập đầy đủ các tầng kiểm soát tuân thủ, đảm bảo hoạt động kinh doanh và quản lý theo đúng.
- Chỉ đạo thực hiện phương án chuyển địa điểm Trụ sở chính từ thành phố Hồ Chí Minh ra Hà Nội đã được ĐHĐCĐ năm 2023 thông qua.

5. Thù lao HĐQT và Ban Kiểm soát năm 2023

- Căn cứ Nghị Quyết của ĐHĐCĐ thường niên số 01/2023/NQ-ĐHĐCĐ ngày 03/04/2023, kế hoạch chi tổng mức thù lao HĐQT và Ban Kiểm soát năm 2023: **1.400.000.000 đồng** (Một tỷ bốn trăm triệu đồng).
- Thực tế đã chi trong năm 2023: **1.337.900.000 đồng** (Một tỷ ba trăm ba mươi bảy triệu chín trăm nghìn đồng).

PHẦN III. ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG NĂM 2024

A. Dự báo tình hình kinh tế năm 2024

(i) Dự báo về tình hình kinh tế Thế giới năm 2024

Triển vọng kinh tế thế giới năm 2024 được dự báo sẽ phục hồi yếu và sẽ đối mặt với nhiều rủi ro, thách thức lớn do những diễn biến phức tạp sau thời kỳ dịch Covid-19, bất ổn địa chính trị và cạnh tranh giữa các nước lớn tiếp tục tạo ra những thay đổi và tác động đến nền kinh tế toàn cầu trong trung và dài hạn. GDP tăng trưởng chậm trong khi áp lực lạm phát vẫn gia tăng. Dự báo mức tăng trưởng chậm lại ở các nền kinh tế phát triển (dự báo chỉ đạt 1,2%), nhưng cải thiện phân nào tại các nền kinh tế mới nổi và đang phát triển (dự báo đạt 3,9%).

(ii) Dự báo về tình hình kinh tế Việt Nam năm 2024

Chính sách nghiêng về việc nới lỏng mục tiêu kiểm soát lạm phát, lạm phát năm 2024 kỳ vọng sẽ tăng nhẹ do sự điều chỉnh giá của các mặt hàng do nhà nước kiểm soát và nhu cầu tiêu dùng hồi phục.

Theo đó, tăng trưởng kinh tế sẽ phục hồi dựa trên các kỳ vọng: 1) Xuất khẩu cải thiện từ mức nền thấp, đặc biệt là mặt hàng công nghệ, 2) Nhu cầu đầu tư và tiêu dùng cải thiện nhờ tác động trễ của chính sách tiền tệ, 3) Tác động tiêu cực từ chu kỳ đi xuống của lĩnh vực bất động sản được hạn chế. Tiếp tục một năm nữa để tái cấu trúc nợ vay DN BĐS và Tập đoàn lớn.

Nhận thấy làn sóng trở lại của các nhà đầu tư Trung Quốc, Đài Loan và Hồng Kông qua kết quả thu hút FDI năm 2023. Trọng tâm của sự chuyển dịch là các lĩnh vực linh kiện điện tử, pin năng lượng tái tạo, công nghiệp phụ trợ và đáng chú ý hơn là sự dịch chuyển chuỗi cung ứng của Apple sang Việt Nam ngày càng rõ nét.

Đầu tư công tiếp tục có xu hướng tốt lên.

B. Dự báo thị trường bảo hiểm phi nhân thọ tại Việt Nam năm 2024

Triển vọng

- Tỷ lệ thâm nhập của bảo hiểm tại Việt Nam còn thấp, kỳ vọng mức doanh thu phí bảo hiểm trên GDP đạt mức bình quân của Khối ASEAN 3,5% vào năm 2025 và hướng đến tỷ lệ bình quân 5%-6% của khu vực Châu Á & Thế Giới
- Giai đoạn khó khăn của nền kinh tế đang thu hẹp dần, ngành bảo hiểm đang vận

hành theo hướng chú trọng về “chất lượng và dịch vụ” để chờ đợi một “cú huých” cho sự phục hồi.

- Sự trợ giúp của ngành bảo hiểm luôn đóng vai trò quan trọng trong mục tiêu “an sinh xã hội”, đây là giai đoạn vô cùng quan trọng để “duy trì và củng cố” niềm tin của khách hàng trước những thiệt hại, rủi ro trong cuộc sống.

- Năm 2024, việc sử dụng AI trong việc thu thập và kết hợp dữ liệu mới liên quan đến sức khỏe của người tiêu dùng sẽ tạo ra cơ hội phát triển mới khi hợp nhất với lợi ích của khách hàng. Ví dụ: Khách hàng sẽ được giảm phí bảo hiểm nếu có hợp đồng cam kết thực hiện lối sống lành mạnh (tập thể dục, chế độ ăn uống) hoặc thói quen lái xe an toàn.

- Các lực lượng bên ngoài, bao gồm cả sự giám sát ngày càng tăng từ các cơ quan quản lý, chắc chắn sẽ tạo ra những thay đổi mới ảnh hưởng đến tất cả các bên tham gia trong lĩnh vực bảo hiểm vào năm 2024.

Thách thức

- Sự chuyển đổi thực sự từ kênh bán hàng truyền thống sang sự kết hợp giữa các nhà môi giới độc lập, bán hàng trực tuyến & nền tảng kỹ thuật số mà khách hàng là trọng tâm đòi hỏi lộ trình, kế hoạch dài hơi.

- Cần yếu tố đột phá về sản phẩm chuyên biệt trên kênh số có tính kết hợp và linh hoạt cao, gia tăng điểm chạm với khách hàng.

- Liên tục nâng cao nhận thức và hiểu biết của người tham gia bảo hiểm tại Việt Nam, để định hướng nhu cầu bảo hiểm có “giá trị bảo vệ tích lũy và mang tới sự an tâm” nhiều hơn là “giá trị tài chính hiện tại”.

- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa, điều hướng chăm sóc và giảm thiểu rủi ro sẽ trở thành lĩnh vực trọng tâm hơn của các nhà cung cấp bảo hiểm vào năm 2024 và các năm tiếp theo.

- Nhiều công ty bảo hiểm phi nhân thọ chấp nhận thua lỗ để chiếm lĩnh thị phần nhanh chóng.

C. Định hướng kinh doanh của Bảo hiểm Hùng Vương.

1. Tầm nhìn đến năm 2027:

Bám sát Chiến lược phát triển thị trường bảo hiểm Việt Nam đến năm 2030 theo Quyết định số 07/QĐ-TTg ngày 5/1/2023 (Doanh thu ngành bảo hiểm tăng trưởng bình quân giai đoạn 2021 - 2025 là 15%/năm, đến năm 2025, quy mô đạt 3% - 3,3% GDP; tăng trưởng bình quân giai đoạn 2026 - 2030 là 10%/năm, đến năm 2030 quy mô đạt 3,3% - 3,5%); Định vị mục tiêu của BHV trên thị trường bảo hiểm phi nhân thọ đến năm 2027: TOP 10 về doanh thu phí bảo hiểm, TOP 5 về Bảo hiểm số, TOP 5 về trải nghiệm khách hàng.

- a. Phân đầu phát triển doanh thu phí bảo hiểm đến năm 2027 đạt 2.000 tỷ đồng với mạng lưới 50 đơn vị kinh doanh.
- b. Kinh doanh và chuyển đổi số: doanh thu bảo hiểm số chiếm tương ứng khoảng 50% tổng doanh thu bán lẻ, doanh thu sản phẩm mới hàng năm chiếm tối thiểu 5% doanh thu bảo hiểm số, quản trị số và chuyển đổi số đạt 80% toàn hệ thống.
- c. Nghiên cứu và phát triển sản phẩm, chất lượng dịch vụ cao mang lại sự tối ưu lợi ích và trải nghiệm cho khách hàng (đạt 80% khách hàng đánh giá “Dễ dàng và đơn giản” khi tiếp cận dịch vụ BHV, tăng 30% số lượng khách hàng mỗi năm nhận diện thương hiệu BHV).
- d. Mục tiêu ROE đạt từ 8% đến 10%.
- e. Xây dựng lộ trình tăng vốn điều lệ đạt 1.000 tỷ đồng.

f. Phát triển xu hướng mô hình “Bảo hiểm xanh”.

2. Định hướng kinh doanh năm 2024:

Dựa trên tầm nhìn và chiến lược đã xác định, trong năm 2024 BHV sẽ tập trung vào các mục tiêu như sau:

a) Về các chỉ số kinh doanh năm 2024

STT	Chỉ tiêu	KH 2024 (triệu đồng)	TH 2023 (triệu đồng)	Tăng/ giảm
1	Doanh thu phí bảo hiểm	525.000	381.837	37%
	a. Bảo hiểm gốc	470.000	334.453	41%
	b. Bảo hiểm nhận tái	55.000	47.383	16%
2	Lợi nhuận gộp HĐ tài chính	23.873	19.213	24%
3	Tổng lợi nhuận kế toán (*)	9.733	2.101	363%
4	ROE (%)	1,88%	0,40%	113,62%

b) Các định hướng kinh doanh năm 2024: gồm 5 nhóm giải pháp hành động:

- (i) Về kinh doanh: tiếp tục phát triển tăng trưởng doanh thu gắn với hiệu quả.
 - Tăng dần tỷ trọng sản phẩm, dịch vụ hiệu quả: Tiếp tục duy trì cơ cấu trợ lực từ sản phẩm bán lẻ, tập trung mở rộng hệ thống khách hàng thông qua hệ thống bán buôn, từ đó nâng dần tỷ trọng sản phẩm, dịch vụ hiệu quả.
 - Cải tiến sản phẩm và đa dạng mở rộng đối tác và kênh bán.
 - Tiếp tục tái cấu trúc các đơn vị kinh doanh yếu, kém.
 - Khai thác hiệu quả hoạt động đầu tư.
- (ii) Về quản trị rủi ro, vận hành:

Tiếp tục cải tiến, hiện đại hóa quy trình phối hợp tại trụ sở chính và hệ thống chi nhánh, quy trình Khai thác và Bồi thường...

 - Phát triển năng lực xây dựng và thiết kế, quản lý sản phẩm, hướng tới nhóm sản phẩm “bảo hiểm xanh”.
 - Tiếp tục hoàn thiện chính sách quản trị rủi ro, bộ cơ chế chính sách phân quyền, giao quyền ...
 - Tăng cường công tác kiểm soát tuân thủ, công tác kiểm toán nội bộ
 - Chuyển đổi và áp dụng Hệ thống văn bản định chế theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015.
- (iii) Về quản trị nguồn nhân lực:
 - Tăng cường công tác tuyển dụng và tập trung thu hút nhân sự lãnh đạo cấp cao, cấp trung và các nhân sự có chất lượng cao.
 - Hoàn thiện bộ chính sách đãi ngộ cán bộ, bộ quy trình, đánh giá, xếp loại đối với kết quả làm việc của từng cá nhân, nâng cao năng suất lao động của cán bộ nhân viên.
 - Tập trung xây dựng kế hoạch tiền lương (quỹ lương) theo hướng gắn với kết quả doanh thu và hiệu quả;
 - Triển khai bộ giải pháp truyền thông về Văn hóa Doanh nghiệp: 2T – 2C
 - Đào tạo và quy hoạch đội ngũ cán bộ nhân sự có năng lực.
- (iv) Chuyển đổi số:
 - Với định hướng phát triển an toàn và bền vững, năm 2024 là năm đặt trọng tâm thay đổi ở trải nghiệm khách hàng và hiệu quả dịch vụ.

- Phát triển sản phẩm bảo hiểm số và thiết lập kênh phân phối bảo hiểm số.
 - Chuyển đổi số quy trình nghiệp vụ, hệ thống quản lý như hệ thống bán hàng, thanh toán, kết nối API.
 - Xây dựng hệ thống và chuẩn hóa hệ thống Contact Center; cơ sở dữ liệu;
- (i) Phát triển mạng lưới và thương hiệu:
- Tiếp tục mở rộng Đơn vị thành viên, Phòng kinh doanh khu vực lên 32 đơn vị
 - Tăng cường quảng bá, truyền thông thương hiệu để gia tăng nhận diện thương hiệu với khách hàng.
 - Tiếp tục duy trì các giải thưởng trong nước.

Trên đây là Báo cáo của HĐQT về hoạt động trong năm 2023 và định hướng hoạt động năm 2024.

Thay mặt HĐQT, xin chân thành cảm ơn Quý Cổ đông và khách hàng đã tin tưởng, hợp tác và đóng góp cho Tổng Công ty trong thời gian qua. Đặc biệt, HĐQT cũng cảm ơn sự quyết tâm, sự cố gắng và nỗ lực của Ban điều hành và toàn thể CBNV của Tổng Công ty để đạt được những kết quả kinh doanh nhất định trong những năm qua. HĐQT mong tiếp tục nhận được sự tin tưởng, sự ủng hộ và đồng hành của Quý cổ đông, Quý khách hàng và toàn thể CBNV của Tổng Công ty trong thời gian tới để đưa Tổng Công ty ngày càng phát triển và thịnh vượng.

Trân trọng cảm ơn!

**TM. HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
CHỦ TỊCH**



PHƯƠNG THANH NHUNG