

Báo cáo Kết quả Kinh doanh 2024

Tổng quan về Manulife Việt Nam

Là thành viên của tập đoàn tài chính Manulife-John Hancock hàng đầu thế giới có trụ sở tại Canada, Manulife Việt Nam là doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ có vốn nước ngoài đầu tiên được cấp phép hoạt động tại Việt Nam từ năm 1999, với tổng vốn điều lệ cao nhất thị trường nhân thọ hiện nay. Trải qua 25 năm phát triển, Manulife Việt Nam trở thành Công ty bảo hiểm nhân thọ hàng đầu với đội ngũ nhân viên, tư vấn viên chuyên nghiệp, phục vụ gần 1,5 triệu khách hàng trên toàn quốc. Với sứ mệnh đồng hành giúp khách hàng tự tin theo đuổi cuộc sống **Tốt hơn mỗi ngày**, Manulife không ngừng nỗ lực mang đến những sản phẩm và dịch vụ ưu việt trên thị trường bảo hiểm Việt Nam.

Báo cáo của Hội đồng Thành viên và Ban Giám đốc

2024 tiếp tục là một năm đầy thử thách cho ngành bảo hiểm nhân thọ Việt Nam, khi toàn ngành không chỉ đối mặt với các biến động kinh tế vĩ mô mà còn phải tập trung thực thi những quy định của luật kinh doanh bảo hiểm mới, đồng thời xây dựng và nâng cao niềm tin của khách hàng. Với Manulife Việt Nam, đây là thời điểm Công ty tập trung mọi nguồn lực để củng cố nền tảng toàn diện nhằm chuẩn bị cho giai đoạn phát triển mới.

Dù đối mặt với nhiều thách thức, nhờ nỗ lực của toàn đội ngũ cùng sự tin yêu và ủng hộ của khách hàng, Manulife Việt Nam đã đạt được những kết quả rất tích cực. Tổng kết năm 2024, Công ty tiếp tục duy trì hiệu quả kinh doanh với lợi nhuận sau thuế đạt 3.334 tỷ đồng, tăng 2% so với năm 2023. Hoạt động đầu tư đóng góp một phần quan trọng vào kết quả này, khi lợi nhuận đầu tư tài chính tăng trưởng vượt bậc đến 39% so với năm 2023. Những thành tựu trong công tác số hóa, quản lý chi phí cũng đóng góp hiệu quả vào việc tăng trưởng lợi nhuận.

Hoạt động kinh doanh hiệu quả đã góp phần giúp Công ty tiếp tục củng cố thế mạnh về tài chính. Tính đến cuối năm 2024, tổng tài sản của Manulife Việt Nam tăng 15,5%, đạt 137.049 tỷ đồng. Công ty duy trì vị thế dẫn đầu về quy mô vốn trên thị trường nhân thọ với số vốn điều lệ là 22.220 tỷ đồng.

Tiếp tục khẳng định cam kết mạnh mẽ trong việc đồng hành cùng khách hàng trước các biến cố của cuộc sống, trong năm 2024 vừa qua, Công ty đã chi trả 7.884 tỷ đồng cho các yêu cầu bồi thường và chi trả quyền lợi bảo hiểm của khách hàng. Gần

500.000 hồ sơ yêu cầu chi trả quyền lợi bảo hiểm đã được xử lý, với thời gian xử lý trung bình là 1,2 ngày.

Với tiêu chí lấy Khách hàng là trung tâm của mọi chiến lược, Manulife Việt Nam không ngừng ra mắt các giải pháp về sản phẩm, dịch vụ, công nghệ, đào tạo,... nhằm củng cố niềm tin, nâng cao trải nghiệm khách hàng, đồng thời thúc đẩy sự phát triển ngày càng chuyên nghiệp của thị trường.

Năm qua, Manulife Việt Nam đã triển khai quy trình M-Pro và hệ thống ghi âm thông minh nhằm đảm bảo khách hàng được tư vấn đầy đủ, minh bạch, đồng thời nâng cấp hệ thống tổng đài tự động (IVR) và mở rộng thời gian phục vụ khách hàng. Hàng loạt văn phòng giao dịch trên toàn quốc cũng được Công ty đầu tư nâng cấp, mang lại trải nghiệm tươi mới cho khách hàng.

Bên cạnh đó, ứng dụng Manulife Việt Nam ra mắt vào tháng 8/2024 giúp khách hàng dễ dàng thực hiện trực tuyến hầu hết các giao dịch liên quan đến hợp đồng bảo hiểm. Trước nhu cầu bảo hiểm sức khỏe và nhân thọ ngày càng cao, Công ty cũng đã cung cấp thêm hai sản phẩm mới bao gồm sản phẩm bảo hiểm tử kỳ 'An Tâm Vui Sống 2.0' và sản phẩm sức khỏe 'Sống Khỏe Mỗi Ngày' (phiên bản 2024). Đặc biệt, ngay đầu năm 2025, Công ty đã triển khai hệ thống khảo sát M-PS (Manulife Promoter System) giúp ghi nhận ý kiến khách hàng mọi lúc, mọi nơi, đồng thời kịp thời giải quyết thắc mắc của khách hàng.

2024 cũng là năm mà nền tảng của các Kênh phân phối được củng cố mạnh mẽ thông qua các hoạt động đào tạo và huấn luyện chuyên sâu,

cung cấp các công cụ số tiên tiến và liên tục cải tiến các quy trình, giúp đội ngũ tư vấn viên nâng cao tính chuyên nghiệp và hiệu quả kinh doanh.

Thể hiện cam kết đầu tư vào cộng đồng, năm qua, Manulife Việt Nam đã phát động chương trình ‘Sống Sạch - Sành - Xanh’ nhằm nâng cao nhận thức của người dân về sức khỏe và các bệnh lý hệ tiêu hóa. Hơn 12.000 người tại nhiều tỉnh thành lớn trên cả nước đã được khám sức khỏe tổng quát và xét nghiệm vi khuẩn HP miễn phí.



Với những nỗ lực trên, Manulife Việt Nam tự hào ghi nhận chỉ số hài lòng toàn phần của khách hàng (rNPS) đạt 77 điểm, tăng 3 điểm so với mục tiêu đề ra. Công ty cũng được vinh danh tại nhiều giải thưởng lớn cho những nỗ lực và thành tựu trong năm 2024.

Manulife Việt Nam sẽ không ngừng lắng nghe ý kiến của khách hàng, không ngừng đổi mới, hoàn thiện để xứng đáng với lòng tin yêu của Quý khách.

Tốt hơn mỗi ngày

Bảng cân đối kế toán riêng tóm tắt

ngày 31 tháng 12 năm 2024

Chi tiêu		Số cuối năm VND	Số đầu năm VND
Tài sản			
I	Tài sản ngắn hạn	47.828.125.860.712	37.551.484.489.390
1	Tiền và các khoản tương đương tiền	5.391.586.274.187	3.545.531.371.085
2	Các khoản đầu tư ngắn hạn	38.370.630.876.424	29.508.951.744.241
3	Các khoản phải thu	4.013.486.724.590	4.427.368.154.530
4	Tài sản ngắn hạn khác	52.421.985.511	69.633.219.534
II	Tài sản dài hạn	89.220.961.713.421	81.081.276.278.830
1	Các khoản phải thu dài hạn	71.499.683.875	72.745.976.718
2	Tài sản cố định	160.137.942.993	160.751.743.229
	<i>Nguyên giá</i>	<i>497.121.174.863</i>	<i>512.868.001.703</i>
	<i>Ghi tr khấu hao lũy kế</i>	<i>(336.983.231.870)</i>	<i>(352.116.258.474)</i>
3	Các khoản đầu tư dài hạn	73.425.609.071.101	67.575.169.676.011
4	Tài sản dài hạn khác	4.271.456.087.862	5.552.283.052.890
5	Tài sản tài khoản riêng	11.292.258.927.590	7.720.325.829.982
III	Tổng tài sản	137.049.087.574.133	118.632.760.768.220
Nợ phải trả và vốn chủ sở hữu			
IV	Nợ phải trả	113.558.336.718.945	98.476.444.048.453
1	Nợ ngắn hạn	9.356.579.438.862	8.297.568.876.707
2	Nợ dài hạn	92.909.498.352.493	82.548.549.341.764
3	Công nợ tài khoản riêng	11.292.258.927.590	7.720.325.829.982
V	Vốn chủ sở hữu	23.490.750.855.188	20.156.316.719.767
1	Vốn đầu tư của chủ sở hữu	22.220.000.000.000	22.220.000.000.000
2	Quỹ dự trữ bắt buộc	580.907.515.292	414.185.808.521
3	Lỗ lũy kế	689.843.339.896	(2.477.869.088.754)
VI	Tổng nợ phải trả và vốn chủ sở hữu	137.049.087.574.133	118.632.760.768.220
Chỉ tiêu ngoại bảng			
Cam kết thuê hoạt động (VND)		400.134.491.806	511.577.974.445
Nợ khó đòi đã xử lý (VND)		59.316.372.947	48.621.118.145
Ngoại tệ (Đô la Mỹ)		113.639.260,89	14.163.034,16

Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh riêng tóm tắt

cho năm tài chính kết thúc
ngày 31 tháng 12 năm 2024

Chi tiêu	Năm nay (VND)	Năm trước (VND)
1 Tổng doanh thu	29.526.238.400.402	29.823.138.206.127
Doanh thu thuần từ hoạt động kinh doanh bảo hiểm	17.935.020.643.329	21.051.680.978.851
Doanh thu hoạt động tài chính	7.549.916.897.944	5.548.256.137.389
Thu nhập khác	4.941.301.299.129	3.223.201.089.887
2 Tổng chi phí	(25.502.554.062.031)	(25.741.365.264.585)
Tổng chi phí hoạt động kinh doanh bảo hiểm	(19.205.897.726.236)	(18.876.369.541.949)
Chi phí hoạt động tài chính	(1.440.536.462.770)	(1.152.516.733.444)
Chi phí bán hàng	(1.725.330.313.979)	(2.481.686.093.925)
Chi phí quản lý doanh nghiệp	(3.125.019.130.109)	(3.168.472.414.291)
Chi phí khác	(5.770.428.937)	(62.320.480.976)
3 Lợi nhuận kế toán trước thuế	4.023.684.778.371	4.081.772.941.542
4 Chi phí thuế TNDN hiện hành	(688.737.103.575)	(43.163.982.628)
5 Chi phí thuế TNDN hoãn lại	(513.539.375)	(768.312.065.645)
6 Lợi nhuận sau thuế thu nhập doanh nghiệp	3.334.434.135.421	3.270.296.893.269

Các chỉ tiêu tài chính cơ bản

cho năm tài chính kết thúc
ngày 31 tháng 12 năm 2024

Chi tiêu	Đơn vị tính	Năm nay	Năm trước
1 Cơ cấu tài sản			
Tài sản dài hạn/Tổng tài sản	%	65,10	68,35
Tài sản ngắn hạn/Tổng tài sản	%	34,90	31,65
2 Cơ cấu nguồn vốn			
Nợ phải trả/Tổng nợ phải trả và vốn chủ sở hữu	%	82,86	83,01
Vốn chủ sở hữu/Tổng nợ phải trả và vốn chủ sở hữu	%	17,14	16,99
3 Khả năng thanh toán			
Tiền và tương đương tiền/Nợ ngắn hạn	Lần	0,58	0,43
Tài sản ngắn hạn/Nợ ngắn hạn	Lần	5,11	4,53
4 Tỷ suất lợi nhuận			
Tỷ suất lợi nhuận trước thuế/Tổng tài sản	%	2,94	3,44
Tỷ suất lợi nhuận sau thuế/Doanh thu thuần từ hoạt động kinh doanh bất hiếm	%	19,57	15,53
Tỷ suất lợi nhuận sau thuế/Nguồn vốn chủ sở hữu	%	14,19	16,22

Người lập:

Người kiểm soát:

Người phê duyệt: 

Bà Lê Thị Hoàng Trúc
Kế toán trưởng

Ông Rajeev Kumar
Phó Tổng Giám đốc Khối Tài chính

Bà Nguyễn Thị Hồng Thanh
Tổng Giám đốc

Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Ngày 28 tháng 3 năm 2025