

2013 年“亚洲保险公司竞争力研究”调查问卷-公司版

填写说明

1. 本问卷所有问题设计均针对 **2012 财年**。请依据公司在 2012 年的相关表现和数据作答。
2. **问卷权重更改**。为了持续提高调研质量，我们需要建立更多更全的资料库以进行数据分析。因此，我们对研究最终排名的分数权重进行了调整，参与本问卷调查的公司将在总分中获得 **5%** 的加分。

第一部分、公司背景信息

1. 请选择贵公司主要经营的保险业务：

- 人寿保险 财产保险 再保险
 其他 (请说明: _____)

2. 如果是**人寿**保险公司，请问：

• 贵公司主要经营以下哪些业务？

- 年金险 人身险 健康险 意外伤害险 所有寿险业务

3. 如果是**财产**保险公司，请问：

• 贵公司主营哪一项业务？

- 个人险种 商业保险 所有财险业务

4. 请在下表中指出贵公司主要的营销渠道。

	最主要	第二	第三	第四	第五	第六
独立代理人						
经纪人						
银行						
独家/专属代理人						
直销（如邮寄、电话等）						
互联网						
其他（请说明： _____）						

第二部分、资本结构

1.请指出贵公司的资本结构:

中资保险公司 合资保险公司 外资保险公司

2.许多保险公司资本有三个主要来源(国家/政府资本,海外资本和其他私有资本),您认为不同来源的资本占总资本的比例是否对保险公司的竞争力具有不同的影响?

是 否

3.请您依据其对保险公司竞争力的影响程度为以下三个资本属性打分。

最强(5) ~ 最弱(1)	5	4	3	2	1
国有资本					
海外资本					
本国私有资本					
其他(请说明: _____)					

4. 请提供贵公司的资本结构。

	百分比(总计: 100%)
国有资本	%
海外资本	%
本国私有资本	%
其他(请说明: _____)	%

5. 您认为以下三种资本组合的最佳比例是多少?

	百分比(总计: 100%)
国有资本	%
海外资本	%
本国私有资本	%
其他(请说明: _____)	%

第三部分、公司治理及内部控制

1.贵公司董事会的结构:

董事会的结构	人数
内部董事 (包括公司现任及前任高管兼董事)	
曾在监管或主管部门任职人员	
行业学者	

外部董事	行业专业人士 (包括律师及会计师)	
	股东方派驻	
	其他 (请详细说明:_____)	
董事会总人数		

2. 填补下列职位的过程中, 贵公司在招聘过程中是否采用以下步骤?

职位	必须通过 监管单位考核	必须通过 董事会批准	海外招聘
高管的任命			
董事的任命			
精算师的任命			

3. 请问贵公司以下职位由同一人担任吗?

- 首席执行官(CEO) 和 总经理
 首席执行官(CEO) 和 董事长
 首席执行官(CEO)、董事长和 总经理
 董事长和 总经理
 没有高管身兼以上职位

4. 贵公司是否有独立的薪酬委员会?

- 是 否

5. 请在下表中指出贵公司首席执行官 (CEO) 薪酬的基本结构 (如果未设置 CEO 职位, 请依据贵公司总经理薪酬结构作答)。

	百分比 (总计: 100%)
固定工资	%
现金奖金	%
公司股票	%
股票期权	%
其他 (请详细说明:_____)	%

6. 贵公司是相互保险还是股份保险公司公司?

- 相互保险公司 股份保险公司 其他 (请说明_____)

7. 股份保险公司请回答: 贵公司共有多少家机构投资者? (机构投资者主要是指一些金融机构, 包括银行、保险公司、信托投资公司、信用合作社、国家或团体设立的退休基金等组织。)

- 没有 1-5 6-10 11-15 多于 15

8. 请指出有多少股东（包括机构投资者）持有贵公司的股票（根据下列持股比例）？
5~10%:____, 11~15%:____, 16~20%:____, 21~50%:____, 大于 51%:____。

9. 贵公司是否为上市公司？

是 (股票交易所为:_____) 否

第四部分、客户服务能力

1. 贵公司是否提供免费的二十四小时客服电话？

是 否

2. 贵公司平均利用多少时间处理一个索赔事件？

1-2天 3-5天 6-9天 10天或以上

3. 贵公司是否用社交媒体（人人网、开心网、微博等）来进行宣传推广？

是 (请说明:_____) 否

4. 贵公司是否使用电子邮件或者在线聊天的方式与客户交流？

电子邮件 在线聊天 手机短信 无

5. 贵公司是否提供在线数据库（如客户常见问题自主查找）和网上业务办理系统（如查找保险产品，理赔，支付等）？

在线数据库 网上业务办理系统 无

6. 贵公司是否设立团队或聘请其他专业机构测评公司的客服质量？

设立团队

其他专业机构（请说明:_____）

无

7. 贵公司是否对客户满意度与公司财务表现之间的关系进行测评？

是 否

第五部分、公司的市场能力

1. 过去三年中，贵公司是否有新产品推向市场？

有 无

- 如果有新产品，请列出主要新产品的名称，并选择新产品的保费收入占总保费收入的大致百分比。

新产品名称:_____

0-5% 6-10% 11-15% 16-20% 21%或以上

2. 过去三年中, 贵公司是否在本国开拓了新的目标市场?

是 否

- 如果开拓了新的目标市场, 请列出主要新市场的名称, 并选择则新市场的保费收入占总保费收入的大致百分比。

新市场名称: _____

0-5% 6-10% 11-15% 16-20% 21%或以上

3. 贵公司有几种核心产品?

1-2 3-5 6-9 10种以上

4. 上一年贵公司销售人员(包括代理人、经纪人)的人均保费收入为:

- 30万元人民币或以下 (US\$50,000 以下)
 30万-65万元人民币 (US\$50,000~ US\$100,000)
 65万-100万元人民币 (US\$100,000~US\$150,000)
 100万-130万元人民币 (US\$150,000~US\$200,000)
 130万元人民币或以上 (US\$200,000 以上)

5. 贵公司是否拥有 ISO (国际标准化组织) 或其他机构颁发的认证书?

有 (请说明 _____) 没有

6. 中资保险公司请回答:

- 贵公司是否有海外业务?

是 否

- 如果有海外业务, 贵公司的海外机构为以下哪种形式?

办事处 分公司 子公司 其它 (请说明: _____)

7. 贵公司有多少签约再保险公司? _____

国内再保险公司 _____, 国外再保险公司 _____

8. 贵公司是否设有一个专门部门(或小组)处理再保险合同?

有 没有

9. 贵公司 2011 年用于信息技术系统(包括电子数据处理)的费用占总营业费用的比例为?

0-3% 4-6% 7-9% 10-12% 13% 或以上

10. 贵公司现有的投资渠道有哪些? 请标注符合贵公司情况的所有选项并列该渠道资金占贵公司总投资资金的大致比例。

债券 _____% 上市公司股票 _____%

未上市公司股权 _____% 金融衍生工具 _____%

- 基础设施 _____ % 房地产 _____ %
 其他（请注明： _____ ） _____ %

第六部分、汽车保险（财产保险公司请回答）

1. 贵公司提供哪些车险业务？（请标注符合贵公司情况的所有选项）

- 交通强制责任保险
 商业责任险
 车身险-碰撞损失险
 车身险-综合损失险
 车上人员人身伤害险
 无保险司机伤害险
 以上所有

2. 贵公司现有的车险销售渠道有哪些？请标注符合贵公司情况的所有选项并列该销售渠道的大致比例。

- 代理人 _____ % 经纪人 _____ % 银行 _____ %
 直销（如邮寄，电话，公司网站等） _____ %
 4S店或汽车维修店 _____ %
 其他（请注明： _____ ） _____ %

3. 贵公司车险保费收入占总保费收入的大致比例是多少？

- 50%以下 50-60% 60-70% 70-80% 81%及以上

4. 贵公司车险理赔率大致是多少？

- 40%以下 40-60% 60-80% 81%及以上

5. 贵公司车险费用率大致是多少？

- 30%以下 30-40% 40-50% 50-60% 61%及以上

6. 贵公司车险销售人员的佣金比例大致是多少？

- 0-5% 6-10% 11-15% 16%及以上

第七部分、银行保险

1. 贵公司银保的合作模式为？

- 协议代理（签约银行作为保险公司的销售渠道之一）
 银行入股（银行拥有保险公司大部分股份）
 银行拥有保险公司全部股份
 没有银保渠道

2. 贵公司是否将银保作为一种销售渠道？

- 是 否

如果是，请回答下列问题：

• 贵公司共与多少家银行签约?

1-3 4-7 8-10 11-15 16-20 21 及以上

• 贵公司在银行销售的主要产品为?

寿险公司, 请选择:

普通寿险 分红险 万能险 投资连结险 所有产品

产险公司, 请选择:

车险 家庭财产保险 商业财产和责任保险 所有产品

• 银保保费收入占总保费收入的百分比为多少?

0-10% 11-15% 16-25% 26-40% 41% 及以上

• 通过银行销售的保险产品利润是否高于通过其他销售渠道销售的保险产品?

高于 低于 类似 不确定

3. 销售贵公司产品的银行是否是贵公司的股东?

是 否

• 如果是, 该银行占贵公司股份百分比为多少?

0-10% 11-20% 21-40% 41-50% 51% 及以上

4. 对于由银行销售的保单, 贵公司如何提供售后服务?

由银行负责

公司设立专门部门处理

与其它保单的售后服务一样

5. 贵公司银保销售对象的年龄层次大致为多少?

20-30 岁 31-40 岁 41-50 岁 51-60 岁 60 岁以上

6. 贵公司银保业务理赔率大致为多少?

40% 以下 41%-60% 61%-80% 80% 以上

7. 贵公司是否对银行柜员进行相关保险业务培训?

是 否 不清楚

第八部分、公司的人力资源制度建设

1. 贵公司培训计划费用占总预算费用的百分比为多少?

0-5% 6-10% 11-15% 16-20% 21% 及以上

2. 贵公司内部晋升占管理人员的百分比为多少?

0-10% 11-20% 21-30% 31-40% 41% 及以上

3. 贵公司员工中，拥有研究生或者以上学历的员工的百分比为多少？

- 0-3% 4-6% 7-9% 10-15% 16% 及以上

4. 贵公司管理层中，拥有海外学历的员工的百分比为多少？

- 0-3% 4-6% 7-9% 10-15% 16% 及以上

5. 贵公司是否对员工个人深造提供补助，例如鼓励员工攻读研究生、MBA 或鼓励员工参加职业资格考试等。（您可以选择一项或几项）

- 深造费报销
 考试费报销
 考试的奖励制度（例如休假、考试通过后的奖励及加薪等）
 公司的内部培训
 其他（请说明：_____）

6. 贵公司为员工提供了哪些补充福利？（您可以选择一项或几项）

- 养老计划
 住房计划（公积金等）
 团体人寿保险
 团体健康保险
 医疗计划
 工伤及雇主责任保险
 其他（请说明：_____）

第九部分、 保险公司声誉排名

请提供您所在国家或地区总体声誉较好的十家保险公司（不包括您的公司）。

国家/地区：_____

	总体声誉较好的保险公司
第一	
第二	
第三	
第四	
第五	
第六	
第七	

第八	
第九	
第十	

第十部分、受访者的个人资料

姓名		职位	
公司		电话号码	
电子邮件		传真号码	
公司地址			

本研究所收集的资料仅用于亚洲保险公司竞争力排名研究报告，我们会对您提供的信息严格保密。

请对本问卷提供您宝贵的意见或建议：

感谢您抽出宝贵时间参与我们的研究！

请将文档发送邮件至 nt-2012fly@csu.fullerton.edu，或传真至 1-657-278-5551。

鲁维丽主任

加利福利亚州立大学富乐顿分校商学院

保险研究中心

P.O. Box 6848

Fullerton, CA, USA 92834-6848

电子邮件: wlu@fullerton.edu

1-657-278- 3679 / 1-657-278-5551 (传真号码)

网站: <http://business.fullerton.edu/CIS> or www.centerforinsurancestudies.com