

2013 年“亞洲保險公司競爭力研究”調查問卷 - 公司版

填寫說明

1. 本問卷所有問題均針對 2012 年設計。請依據貴公司在 2012 年的相關表現和資料作答。
2. **問卷權重更改。**
為了持續提高調查分析品質，我們需要建立完整的資料庫以進行資料分析。因此，我們對研究最終排名的分數權重進行了調整，參與本問卷調查的公司將在總分中加 5%。

第一部分、公司背景

1. 請選擇貴公司主要經營的保險業務：

- 人身保險 財產保險 再保險

2. 如果是**人身**保險，請問：

貴公司主要經營以下哪些業務？

- 年金保險 人壽保險 健康保險 意外傷害保險 所有人身險業務

3. 如果是**財產**保險，請問：

貴公司主要經營以下哪些業務？

- 個人險種 商業保險 所有財險業務

4. 請在下表中指出貴公司主要的行銷管道。

	最主要	第二	第三	第四	第五	第六
一般代理人(公司)						
經紀人(公司)						
銀行						
專屬代理人						
直效行銷（如郵寄）						
網路行銷						
電話行銷:						

第二部分、資本結構

1.請指出貴公司的資本結構：

本國保險公司 外資保險公司(含分公司) 合資保險公司

2.許多保險公司資本有三個主要來源（國家/政府資本，海外資本和其他私有資本），您認為不同來源的資本比例，是否對保險公司的競爭力具有不同的影響？

是 否

3. 請您依據其對保險公司競爭力的影響程度，為以下三個不同屬性的資本評分。

最強(5) ~最弱(1)	5	4	3	2	1
國有資本					
海外資本					
本國私有資本					
其他（請說明：_____）					

4. 請提供貴公司的資本結構。

	百分比 (總計: 100%)
國有資本	%
海外資本	%
本國私有資本	%
其他（請說明：_____）	%

5. 您認為以下三種資本組合的最佳比例是多少？

	百分比 (總計: 100%)
國有資本	%
海外資本	%
本國私有資本	%
其他（請說明：_____）	%

第三部分、公司治理及內部控制

1.貴公司董事會的結構:

董事會的結構		人數
內部董事 (包括公司現任及前任高階經理人兼董事)		
外部(含獨立)董事	曾在監理或主管部門任職人員	
	學者	

	行業專業人士 (包括律師及會計師)	
	股東方派駐	
	其他 (請說明:_____)	
	董事會總人數	

2. 填補下列職位的過程中，貴公司在招聘過程中是否採用以下步驟？(可複選)

職位	必須通過 主管監理機關 核准	必須通過 董事會批准	海外招聘
高階主管的任命			
董事的任命			
簽證精算師的任命			

3. 請問貴公司董事長和總經理以下職位由同一人擔任嗎？

是 否

4. 貴公司是否有獨立的薪酬委員會？

是 否

5. 請在下表指出貴公司總經理薪酬的基本結構

	百分比 (總計: 100%)
固定薪資	%
現金獎金	%
公司股票	%
股票選擇權	%
其他 (請說明:_____)	%

6. 貴公司是相互保險公司還是股份保險公司？

相互保險公司 股份保險公司 其他 (請說明_____)

7. **股份保險公司**請回答：貴公司共有多少家機構投資者？（機構投資者主要是指一些金融機構，包括銀行、保險公司、信託投資公司、信用合作社、國家或團體設立的退休基金等組織。）

沒有 1-5 6-10 11-15 多於 15

8. 請根據下列持股比例區間，指出在各區間大約有多少股東（包括機構投資者）持有貴公司的股票？

5~10%:____, 11~15%:____, 16~20%:____, 21~50%:____, 大於 51%:____。

9. 貴公司是否為上市或上櫃公司？

是(股票交易所為: _____) 否

第四部分、客戶服務能力

1. 貴公司是否提供免費的二十四小時客服電話？

是 否

2. 貴公司平均利用多少時間處理一個正常理賠事件？

1-2 天 3-5 天 6-9 天 10 天或以上

3. 貴公司是否用網路媒體（類似臉書、推特、部落格等）來進行宣傳推廣？

是(請說明: _____) 否

4. 貴公司是否使用以下方式與客戶交流？

電子郵件 線上聊天 手機短訊 無

5. 貴公司是否提供線上資料庫（如客戶常見問題自主搜尋）和網上業務辦理系統（如搜尋保險產品，理賠，支付等）？

線上資料庫 網上業務辦理系統 無

6. 貴公司是否設立團隊或聘請其他專業機構監測公司的客服品質？

設立團隊

委由其他專業機構（請說明：_____）

無

7. 貴公司是否對客戶滿意度與公司財務表現之間的關係進行評估？

是 否

第五部分、公司的市場能力

1. 過去三年中，貴公司是否有新產品推出？

有 無

如果有新產品，請列出主要新產品名稱，並選擇新產品的保費收入占總保費收入的大致百分比。

新產品名稱：_____

0-5% 6-10% 11-15% 16-20% 21%或以上

2. 過去三年中，貴公司是否在本國開拓了新的目標市場？

是 否

如果開拓了新的目標市場，請列出主要新市場的名稱，並選擇新市場的保費收入 占總保費收入的大致百分比。

新市場名稱：_____

- 0-5% 6-10% 11-15% 16-20% 21%或以上

3. 貴公司有幾種核心產品?

- 1-2 3-5 6-9 10 種或以上

4. 上一年 (2011) 貴公司平均每一位業務銷售人員的保費收入為：

- 150 萬元新台幣或以下 (US\$50,000 以下)
 150 萬-300 萬元新台幣 (US\$50,000 ~ US\$100,000)
 300 萬-450 萬元新台幣 (US\$100,000 ~ US\$150,000)
 450 萬-600 萬元新台幣 (US\$150,000 ~ US\$200,000)
 600 萬元新台幣或以上 (US\$200,000 以上)

5. 貴公司是否擁有 ISO (國際標準組織) 或其他機構頒發的認證書?

- 有 (請說明 _____) 沒有

6. 本國保險公司請回答：

貴公司是否有海外業務?

- 是 否

如果有海外業務，貴公司的海外機構為以下哪種形式？

- 辦事處 分公司 子公司 其它 (請說明：_____)

7. 貴公司有多少家簽約的再保險公司? _____

國內再保險公司 _____, 國外再保險公司 _____

8. 貴公司是否設有一個專門部門 (或小組) 處理再保險契約?

- 有 沒有

9. 貴公司 2011 年用於資訊技術系統 (包括電子資料處理) 的費用占總營業費用的比例為?

- 0-3% 4-6% 7-9% 10-12% 13%或以上

10. 貴公司現有的投資管道有哪些? 請勾選貴公司現有投資項目，並請列出該管道資金占貴公司總投資資金的大致比例。

- 債券 _____% 上市公司股票 _____%
 未上市公司股權 _____% 金融衍生商品 _____%
 公共建設專案投資 _____% 不動產 _____%
 其他 (請註明： _____) _____%

第六部分、汽車保險（財產保險公司請回答）

1. 貴公司提供哪些車險業務？（請勾選貴公司現有業務項目）

- 強制汽車責任保險
- 商業責任險
- 車體險-碰撞損失險
- 車體險-綜合損失險
- 乘客個人傷害險
- 無保險司機傷害險
- 以上所有

2. 貴公司現有的車險銷售管道有哪些？請勾選貴公司現有通路項目，並請列出該銷售管道的大致比例。

- 代理人____%
- 經紀人____%
- 銀行____%
- 直效行銷（如郵寄，電話，公司網站等）____%
- 4S 店或汽車維修店____%
- 其他（請註明：_____）____%

3. 貴公司車險保費收入占總保費收入的大致比例是多少？

- 50%以下
- 51-60%
- 61-70%
- 71-80%
- 81%或以上

4. 貴公司車險理賠率大致是多少？

- 40%以下
- 41-60%
- 61-80%
- 81%或以上

5. 貴公司車險費用率大致是多少？

- 30%以下
- 31-40%
- 41-50%
- 51-60%
- 61%或以上

6. 貴公司車險銷售人員的佣金比例大致是多少？

- 0-5%
- 6-10%
- 11-15%
- 16%或以上

第七部分、銀行保險

1. 貴公司銀行保險業務中，與銀行的合作模式為？

- 銷售協議（簽約銀行作為保險公司的銷售管道）
- 銀行入股（銀行擁有保險公司大部分股份）
- 銀行擁有保險公司全部股份
- 沒有銀保管道

2. 貴公司是否將銀保作為一種銷售管道？

- 是
- 否

如果是，請回答下列問題：

貴公司共與多少家銀行簽約?

- 1-3 4-7 8-10 11-15 16-20 21 或以上

貴公司在銀行銷售的主要產品為?

壽險公司，請選擇：

- 傳統壽險 分紅保單 萬能保險 投資型商品 利變年金 所有產品

產險公司，請選擇：

- 車險 家庭財產保險 商業財產和責任保險 所有產品

銀保保費收入占總保費收入的百分比為多少?

- 0-10% 11-15% 16-25% 26-40% 41%或以上

通過銀行銷售的保險產品利潤是否高於通過其他銷售管道銷售的保險產品?

- 高於 低於 類似 不確定

3. 銷售貴公司產品的銀行是否是貴公司的股東?

- 是 否

如果是,銀行佔有貴公司股份百分比為多少?

- 0-10% 11-20% 21-40% 41-50% 51%或以上

4. 對於由銀行銷售的保單，貴公司如何提供售後服務?

- 由銀行負責
 由銀行轉投資保經代公司負責
 公司設立專門部門處理
 與其它保單的售後服務一樣

5. 貴公司銀保主要銷售對象的年齡層次大致為多少?

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

6. 貴公司銀保業務理賠率大致為多少?

- 40%以下 41%-60% 61%-80% 80%以上

7. 貴公司是否對銀行櫃員進行相關保險業務培訓?

- 是 否 不清楚

第八部分、公司的人力資源制度建設

1. 貴公司培訓計畫費用占總預算的百分比為多少?

- 0-5% 6-10% 11-15% 16-20% 21%或以上

2. 貴公司管理人員由內部晉升占的百分比為多少？

- 0-10% 11-20% 21-30% 31-40% 41%或以上

3. 貴公司員工中，擁有碩士或以上學歷的比例為多少？

- 0-3% 4-6% 7-9% 10-15% 16%或以上

4. 貴公司管理層中，擁有國外學歷的比例為多少？

- 0-3% 4-6% 7-9% 10-15% 16%或以上

5. 貴公司是否對員工個人深造提供補助，例如鼓勵員工攻讀碩士、MBA 或鼓勵員工參加職業資格考試等。(可複選)

- 深造費補助
 考試費補助
 考試的獎勵制度（例如，休假、考試通過後的獎勵及加薪等）
 公司的內部培訓
 其他（請說明：_____）

6. 貴公司為員工提供了哪些額外福利?(可複選)

- 養老退休計畫
 住房計畫（公積金等）
 團體人壽保險
 團體健康保險
 醫療計畫
 職業傷害及雇主責任保險
 其他（請說明：_____）

第九部分、保險公司聲譽排名

請提供您所在國家或地區總體聲譽較好的同類型保險公司（最多十家，不包括您的公司）。

國家/地區: _____

	總體聲譽較好的保險公司
第一	
第二	
第三	
第四	
第五	

第六	
第七	
第八	
第九	
第十	

第十部分、聯絡人的個人資料

姓名		職位	
公司		電話號碼	
電子郵件		傳真號碼	
公司位址			

本研究所收集的資料僅用於亞洲保險公司競爭力排名研究報告，我們會對您提供的資訊嚴格保密。

請對本問卷提供您寶貴的意見或建議：

感謝您抽出寶貴時間參與我們的研究！

請將文檔發送郵件至 nt-2012fly@csu.fullerton.edu，或傳真至 1-657-278-5551。

魯維麗主任

美國加州州立大學富樂頓分校商學院

保險研究中心

P.O. Box 6848

Fullerton, CA, USA 92834-6848

電子郵件: wlu@fullerton.edu

1-657-278- 3679 / 1-657-278-5551 (傳真號碼)

網站: [HTTP://business.fullerton.edu/CIS](http://business.fullerton.edu/CIS) or www.centerforinsurancestudies.com