



# 中小企業及保險

企業風險市場脈搏

香港



## 概要 - 商業保險至關重要

在2020年，社會對整體經濟的擔憂加上新冠疫情，令本港中小型企業的商业氛圍急劇惡化。

為應對疲弱的商業環境，中小企業均以控制成本為首要策略，當中包括縮減資本支出、僱員培訓和僱員規模。此外，中小企業對擴展海外業務的興趣亦有所減低，反映它們漸趨保守的態度。

中小企業對風險的擔憂遍及各個領域，當中包括因不同業務風險、設備故障、對第三方的責任及財產損失等問題導致的收入損失。中小企業對網絡安全風險的意識也有所提高。

我們的研究顯示，本港很多中小型企業在面對網路及其他業務風險時，並沒有充分的保障。

儘管新冠疫情加速了企業數碼化趨勢，超過四分之三本港中小企業仍未充分意識到潛在的網絡風險。

除了網絡安全外，香港的中小企業還面臨著其他各種業務問題，但企業對有關問題的保險覆蓋率與其擔憂程度仍然存在較大差距。儘管在我們的研究中有90%的中小企業擁有某種形式的保險，當中絕大多數都缺乏切合其具體需求的保障。

這反映中小企業有必要就這些領域重新進行評估，亦說明在投保前尋求專家建議的重要性。



本次調查結果別具參考價值，因為香港有超過 34 萬間中小企業，合共聘用約四成半私營機構僱員<sup>1</sup>。

顯然，業界需要向中小企業提供更多資訊，讓它們瞭解到不同的業務保護產品，以及它們可以如何從中受益。

1. 香港政府網頁 [https://www.tid.gov.hk/tc\\_chi/smes\\_industry/smes/smes\\_content.html](https://www.tid.gov.hk/tc_chi/smes_industry/smes/smes_content.html)

## 我們的中小企業研究顯示

56%

中小企業預計整體經濟和營商環境將於未來 12 個月惡化

65%

中小企業擔心「設備故障所帶來的損失」，但僅有24%為此購買了對應的保險



76%

中小企業尚未充分意識到潛在的網路風險



71%

中小企業曾於過去 12 個月經歷至少一次業務問題，高於 2019 年的 66%

53%

中小企業加快了對數碼科技的投資

53%

國際化中小企業正考慮縮減其海外業務

23%

中小企業沒有就潛在網絡風險採取任何相關保護措施

## 如何使用這報告

本次研究調查於 2020 年第四季度進行，共訪問了 410 間中小企業。研究調查名為「香港中小企業：提升營商韌力」，旨在了解香港中小企業對經濟、疫情、數碼化、網絡安全及其他影響中小企業長遠發展的議題的觀點。

研究以疫情下的經濟和商業前景作背景，分析中小企業過去一年的常見業務問題。研究指出了企業對有關問題的保險覆蓋率與其擔憂程度存在的差距，並深入探討數碼化投資加速與網絡安全意識的主題。報告亦會指出中小企業海外擴張意願下降的現象和其對利用網上渠道購買保險的開放程度，以及選擇中介機構要考慮的注意事項。

調查結果亦可幫助保險仲介機構開始與中小企業就擁有適當保險，進行公開和坦誠的對話。



# 關鍵調查結果

## 新冠疫情下經濟商業前景悲觀

- 56%和 45%中小企業分別預計整體經濟和營商環境將於未來 12 個月惡化。
- 大多數中小企業將加強成本控制（從65%升至70%）或縮減規模或精簡架構（從 32%升至 40%）。

## 數碼化加速

- 越來越多的中小企業視數碼化為推動增長和降低成本的方法。
- 過半（53%）中小企業加快了對數碼科技的投資。而大多數亦已經將業務流程數碼化，從疫情前的51%升至現在的59%。

## 網絡安全意識及保障不足

- 疫情加速數碼化趨勢，但超過四分之三本港中小企業並未充分意識到潛在的網絡風險，凸顯它們面對業務風險的脆弱性。
- 大中型中小企業更願意購買網絡安全保險，惟僅 28%小型中小企業會考慮購買，因認為成本太高，不值得為此進行投資。

## 對主要業務憂慮的保障不足

- 中小企業的主要業務憂慮包括「設備故障」（65%）、「財產損失」（61%）及「核心僱員離職」（59%）。
- 儘管 90%中小企業擁有某種形式的保險，大多數中小企業均缺乏切合其具體需求的保障。

## 海外擴張意願下降

- 在已經國際化的中小企業中，超過一半（53%）正考慮縮減其海外業務。
- 而多國保險仍存在機遇。有13%受訪中小企業認為在經濟低迷下，即使沒有海外業務，仍打算拓展海外市場。當中，80%中小企業表示會考慮購買跨國保險。

# 中小企業料經濟進一步惡化

只有23%受訪中小企業認為本港經濟將於未來 12個月有所改善，經濟情況惡化的主要原因是：

- 投資者及消費者信心下跌 (70%)
- 貿易糾紛 (55%)
- 旅遊業衰退 (53%)
- 本地需求下降 (49%)
- 海外需求下降 (39%)

面對經濟狀況惡化，中小企業期望

- 成本控制 (70%)
- 縮減其海外業務 (53%)
- 縮減規模或精簡架構 (40%)



# 2020年中小企業最常見的10個商業問題

**71%** 中小企業表示曾於過去 12 個月經歷至少一次業務問題, 高於 2019年的 66%。



**1**

庫存損壞或丟失



**2**

僱員工作期間受傷



**3**

核心僱員離職



**4**

被網絡黑客入侵/敏感數據  
及資料透過互聯網被盜



**5**

政治/社會不穩引致的商業  
資產、收入或財產損失



**6**

設備故障導致業務虧損



**7**

商業財產損壞



**8**

公司董事/高級職員被指控  
有不當行為



**9**

僱員不誠實行為造成金錢/  
貨物損失

# 中小企業認同保險的必要性，但尚缺乏充分針對各種業務風險的保障

儘管 90% 中小企業擁有某種形式的保險，大多數中小企業均缺乏切合其具體需求的保障。

這意味著中小企業正在投資錯誤的保護類別，令企業承擔巨大風險。

下表列出了中小企業認為最嚴重的風險和擔憂，以及具有相應保險保障的中小企業百分比。

首要風險及憂慮	VS	具有相應保障的中小企業
65%	設備故障 (當中有31%表示高度擔憂)	24%
61%	財產損失	31%
59%	核心僱員離職	10%





# 中小企業必須仔細審查其保險範圍

根據香港法律，所有僱主都必須持有僱員補償保險，以保障其僱員在正常工作過程中受傷或生病的風險。

中小企業除了擁有這項基本保險之外，還需要什麼保險以保護他們的業務？顯然企業所需的保護取決於企業的性质。因此，小型製造商的保險需求與商家的保險需求不同，就如營銷機構的保險需求與建築公司的保險需求不同。但與此同時，業務之間總會存在一些共同點 - 他們對自己的業務需求均會有相似的考慮。

## 審視受保範圍主要考慮因素包括：

Q.1	您認為您的業務中存在哪些主要的內在風險或弱點？	Q.6	您是否考慮過與業務運營中的疏忽、數據隱私洩露或其他錯誤相關的風險？
Q.2	您認為存在於外部環境的主要風險是什麼？	Q.7	在新冠疫情期間，數碼化加速發展，例如居家辦公、電子商務等等。同時網絡犯罪活動大幅增長，您是否考慮過針對網絡風險的保險？
Q.3	您的保險是否涵蓋僱員、臨時僱員和獨立承包商的責任？	Q.8	您購買的保險有沒有提供足夠的保障？
Q.4	面對壞賬或延遲付款，你是否得到保障？	Q.9	您是否在購買的保險中在超額和保費之間取得適當的平衡？
Q.5	若您需在法庭上向債務人追討或必須為訴訟辯護，您是否有法律保障？	Q.10	您需要對您的保險進行短期調整嗎？例如，當您要運送產品時或要為單次活動提供保障時。

# 中小企業需為數碼經濟做好準備

## 數碼化的步伐正在加快



37%

中小企業讓僱員在家工作  
多於疫情前的13%

59%

中小企業已經將業務流程  
數碼化  
多於疫情前的51%

### 2020年主要投資範圍：



21%

電子商務平台及軟件



19%

員工系統



19%

線上營銷



# 中小企業需為數碼經濟做好準備

## 網絡保護措施不足

- 在數碼化的普及下，有多於四分之三的受訪者未完全了解潛在網絡風險
- 四分之一的受訪者沒有採取任何相關保護措施

最關注的網絡安全問題	VS	有相關的保護措施
61%	客戶數據被盜或丟失	41%
53%	被第三者入侵公司系統	43%
50%	網絡犯罪活動	38%

## 購買網絡安全保險的意欲

45%

中、大型中小企業  
會考慮在未來12個月購買網絡安全保險



28%

小型中小企業  
會考慮購買，  
因認為成本太高，  
不值得為此進行投資



## 中小企業增加在網上進行交易的意願

因為跟經紀已建立關係，中小企業仍傾向於線下渠道購買保險，但他們亦越來越願意使用網上渠道。

中小企業亦反映方便使用、節省時間及掌控性強，是他們在網上購買保險的主要因素。

**32%的中小企業傾向於網上渠道購買保險，多於2019年的27%。**



### 喜歡在網上購買的原因

- 容易使用 – 42%
- 節省時間 – 37%
- 我感覺我更能控制購買的程序 – 28%
- 快速的回應 – 28%
- 價格較低 – 27%

### 不喜歡在網上購買的原因

- 我希望與真人接觸 – 37%
- 經紀/中介/銀行為我提供更好的服務 – 34%
- 網上提供的資料未必清晰 – 28%
- 我能更清晰地明白自己購買的風險，從而選擇適合我的保險產品 – 23%
- 擔心被騙 – 23%

# 更多得到保障的方法

效率、靈活性和傳遞的速度對香港的中小企業而言極其重要。

昆士蘭保險香港的智能網絡平台Qnect為中小企業提供有效率的中介服務，從報價到發出保單，從客戶組合管理到提交索償，都一一涵蓋。

## 使用升級的Qnect



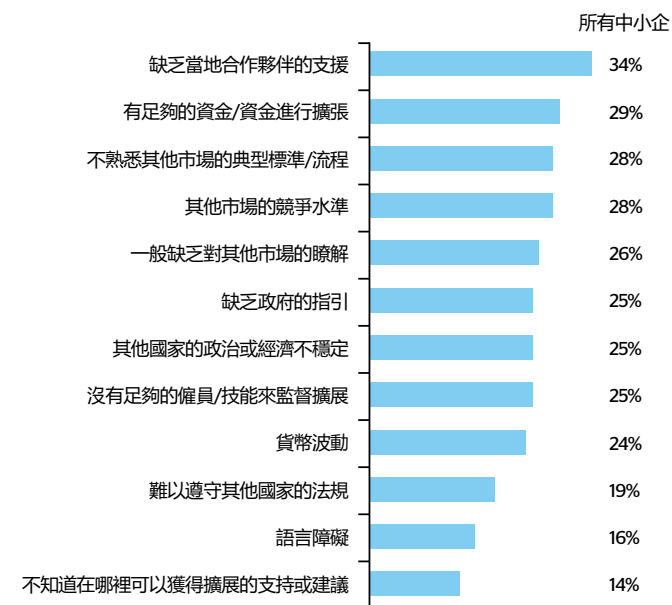
# 國際化有一定風險，但可被保障

雖然中小企業對擴展海外業務變得猶豫，但跨國保險仍為中小企業在海外的業務提供關鍵性的保障。

超過一半（53%）已國際化的受訪企業正考慮縮減他們的海外業務。但跨國保險仍與他們的業務息息相關。

## 國際化的主要障礙

- 在受訪的中小企業中，只有31%的企業認識跨國保險；
- 在希望擴展海外業務的國際化企業中，只有69%認識跨國保險；
- 在受訪的中小企業中，13%的企業暫時沒有國際業務，但仍然希望在低迷的經濟中進軍海外。這些企業當中有80%表示將考慮購買跨國保險。



## 69% 認識跨國保險

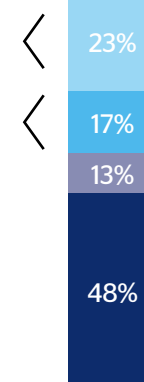
(2019年為79%，2018年為30%)

## 49% 認識跨國保險

(2019年為30%，2018年為41%)

- 已國際化，並有意擴張業務
- 已國際化，但未有計劃擴張業務
- 暫無國際業務，但有意國際化
- 暫無國際業務，且無意國際化

所有中小企  
2020



# 中小企業與可持續發展

## 本地的中小企業越來越願意參與社會及環境相關的活動和項目。

在推動可持續發展議程的企業中，吸納及留住人才是關鍵的考慮素——這成為了員工價值主張的一部分。有些企業更相信可持續發展有助吸引並留住客戶。然而，不少香港中小企業仍覺得可持續性與他們的業務關係不大。

- 各項議題的相關性變化不大，只有在社會支援方面的增加（3%），以及多樣性和包容性（-6%）及人權（-3%）方面的減少
- 中小企業認為影響他們業務的兩個主要問題是僱員的健康、安全和福祉（50%）及勞動條件（46%）
- 接近一半（46%）的受訪者有採取環境保護相關的措施，亦有三分之一（34%）參與了減少/管理廢物的項目
- 企業關注僱員健康、安全和福祉的原因與去年大致相同，58%的受訪者認為這有助他們吸納及留住人才，32%的受訪者認為這有助吸納和留住顧客，而31%的受訪者是為了節省成本
- 被問到關注勞動條件的原因，回答為了節省成本的受訪者比例大幅上升（從去年的34%到今年的49%）。其次是變化不大的「吸納及保留人才」（48%），以及大幅增加的「遵守相關法規」（從去年的25%到今年的33%）

雖然僱員和客戶對可持續性和環境、社會和治理重要性的期望日益提高，但中小企業必須認識到，這不僅僅關乎社會主張，它也是風險管理的重要一環。忽視外部因素，如環境足跡、對社區的影響、供應鏈、社會問題和多樣性，可能會為企業帶來管治上的風險。對於上市公司而言，這亦關乎公司董事的受託責任。擁有良好環境、社會和企業管治流程的公司通常運行良好，並轉化為更強的整體績效。



# 如何與中介或中小企業客戶進行更有效的對話？

在疫情和其帶來的嚴峻經濟挑戰中，香港的中小企業承受著巨大的壓力。

更重要是，他們需要確保投放在保護業務的資金是用得其所。中小企業將受益於保險專業人士的諮詢服務，他們可以幫助企業瞭解自己的具體需求，並解釋不同保險的類型，以找到最適合他們業務的方案。

**價格是57%的中小企業在選擇保險時最關注的因素，而**

- **39%的人傾向依賴他人的建議**
- **38%的人認為商業保險過於複雜，難以理解**

**中小企業和專業中介進行公開坦誠的對話很重要。**

**身為專業中介，為您的中小企業客戶做好充分準備並了解他們的需求很重要。**

**您可被查詢下列問題：**

- 您可否幫助我了解企業面臨的風險及哪些產品可帶來保障？
- 您可否幫我找到合適的保險計劃？
- 您能制定保單並確保所需文件已經齊備？
- 您可否在我需要提出理賠申請的時候，指導我完成相關流程？

**了解客戶的需要：**

- **一位專家** – 作為一個熟識客戶相關行業的專家，並具備客戶所需求的經驗和洞察力
- **回應迅速** – 迅速回應客戶的查詢並分享有幫助的信息
- **堅持** – 追蹤合適的資訊
- **誠實** – 不會只說客戶願意聽的說話、會告訴客戶真相

**作為客戶，在選擇中介時，檢查其資歷並確定他們是否適合自己亦是明智之舉。**

**您可查詢下列問題：**

- 您是否持有證書？
- 您是否有專注於任何類型的保險？
- 您會管理我的帳戶嗎？
- 您將如何就您所提供的服務向我收費？
- 您能提供參考嗎？



## 調查方式

由昆士蘭保險香港委託進行的「香港中小企業：提升營商韌力」研究基於在2020年第四季度對410家香港中小企業的在線調查。

在接受調查的中小企業中，80%是服務業，提供批發/零售、健康、藝術及創作、資訊科技、金融及保險、教育、專業服務、運輸、住宿等服務。其餘20%來自非服務業，主要是製造業、建築業和工程業。製造業的中小企業用了多達99名僱員，而非製造業的中小企業僱用了多達49名僱員。





如欲了解詳情，請瀏覽  
[www.qbe.com/hk/zh-hk](http://www.qbe.com/hk/zh-hk)