

2017—2019 年《澳門金融業未來人才需求調研》報告撮要

1. 澳門金融業產業概況

- 澳門金融業以銀行業和保險業為主，輔之以金融中介人、兌換店以及現金速遞公司等小型金融機構。
 - 由 29 家銀行+23 家保險公司組成澳門金融業主體
 - 銀行業和保險業對澳門金融業總產值的貢獻率分別為超過 85%及 13%
 - 金融業的總產值佔澳門 GDP 的 6.3%
 - 金融業僱員約佔澳門僱員總數的 3%，其中，經理及專業人員比例約為 20%，完成高等教育學位課程的從業人員約為 49.7%

2. 調研範疇

澳門銀行業和保險業

3. 調研目的

詳細摸底銀行業和保險業各級崗位現時及未來 3 至 6 年的需求

4. 調研方法

- 普查：包括全澳所有銀行，共 29 家；全澳所有保險公司(壽險及非壽險)，共 23 家。
- 本次調查共派發 29 份銀行問卷，收到 22 份有效問卷，回收率為 75.86%；保險公司方面，本次調查共派發 23 份保險問卷，收到 16 份有效問卷，回收率為 69.57%。

5. 資料分析

5.1 銀行業部分

- 從業狀況
 - 2016 年從業總人數為 6,072 人
 - 本地僱員 5,563 人，本地僱員佔比約為 91.62%；
 - 外地僱員 509 人，外僱佔比約為 8.38%。

■ 短缺狀況

➤ 人才缺口

- 目前人才缺口 231 人；
- 未來三年預計人才缺口 749 人；
- 未來六年預計人才缺口 1,488 人。

➤ 某些崗位一直需要大量人才

- 櫃員
- 信貸業務
- 客戶服務（非現金交易）
- 系統/程式開發
- 會計

➤ 隨著業務逐漸擴展，某些崗位對人才需求量增長幅度大。

- 私人銀行
- 電子銀行

■ 人才流動

➤ 2016 年整體員工流動率為 13.52%

➤ 離職理由

- 轉職到其它銀行工作這一理由所佔比例最高，佔這 22 個銀行樣本的 77.27%；
- 轉到政府工作（佔 72.73%）以及對薪酬不滿意（佔 50%）等原因。

➤ 雖然有外勞人才進行補充，但審批配額申請進度緩慢這一問題也阻礙了銀行業用人的進度。

■ 解決人才短缺

➤ 通過員工培訓，提升員工生產力；

➤ 吸引年輕人加入金融業，放寬銀行業界對輸入非本地僱員申請的審批；

➤ 對某些特定崗位的本地人才進行重點培養，例如本地合規人員和法規人員；

➤ 與金管局及／或其他培訓團體舉辦多些不同類型的銀行業相關課程及講座；

➤ 澳門政府應從不同渠道（包括本地及海外）推廣澳門銀行業正面的

發展前景。

5.2 保險業部分

➤ 從業狀況

- 2016 年，保險業從業總人數為 555 人
 - 本地僱員 502 人，本地僱員佔比約 90.45%；
 - 外地僱員 53 人，外僱佔比約 9.55%。

➤ 按照壽險/非壽險類劃分

- 壽險從業人員有 198 人；
- 非壽險類從業人員有 357 人。

■ 短缺狀況

➤ 人才的缺口

- 目前壽險類人才缺口為 6 人，非壽險類人才缺口為 14 人；
- 未來三年壽險類人才缺口為 32 人，非壽險類人才缺口為 35 人；
- 未來六年壽險類人才缺口為 41 人，非壽險類人才缺口為 54 人。

➤ 部分崗位也有人才缺口的情況：

- 壽險類：文員、業務代表/營業員、人力資源/培訓主任；
- 非壽險類：市務/客戶/服務經理、核保文員、保單服務/賠償經理、業務代表/營業員。

■ 人才流動

➤ 2016 年整體員工流動率為 10.15%。

➤ 離職理由：

- 轉職到其它行業工作這一理由所佔比例最高，佔這 16 間保險公司樣本的 68.75%；
- 轉到政府工作和轉職到其它保險公司工作（各佔 43.75%）和對薪酬不滿意（佔 37.50%）。

➤ 雖然有外勞人才進行補充，在申請輸入非本地僱員時，否決申請但理據欠說服力是保險業主要問題，被提及比例 43.75%。

■ 解決人才短缺

- 提升行業前景，適當放寬保險業界對輸入非本地僱員申請的審批；
- 加強本地核保/賠償人員的培訓；
- 澳門政府應向參加者提供保險業培訓課程資助和與保險業商議人

才培訓合作計劃，如向鼓勵或提名職員報讀與保險業相關課程的公司提供資助；

- 澳門政府應從不同渠道（包括本地及海外）推廣澳門保險業正面的發展前景和澳門政府應向回流專才提供多些培訓及發展機會。

6. 結論和建議

6.1 銀行業

- 澳門銀行業發展前景巨大，但目前銀行業還處在初級階段，大部分從業人員並未有國際認可的專業資格認證，這一點尚未與世界接軌；
- 應該藉助“一帶一路”的國家政策，以及構建中葡貿易平臺這一機遇，拓展相關銀行業務；
- 近年來互聯網飛速發展，澳門銀行業也應該抓住這一機遇，發展電子銀行以及互聯網金融，跟上時代步伐。

6.2 保險業

- 目前保險業還處在初級階段，保險公司普遍規模不大（全職工作人員少於 30 人的保險公司比例達 75%）。保險經紀很多是兼職人員。相當一部分從業人員並未有國際認可的專業資格認證，這一點上未與世界接軌；
- 應該藉助“一帶一路”的國家政策，以及構建中葡貿易平臺這一機遇，拓展相關本地保險業務。

6.3 特色金融

- 在調研金融人才需求的過程中，亦透過訪談，了解業內對優先發展特色金融業務（融資租賃和資產管理）人才儲備不足，需引進具有專業資格的人才；
- 建議及早規劃相關專業人才的外部引進和本地培訓。

～結束～