

《2020-2022 年澳門金融業未來人才需求調研》

摘要

謹呈

澳門特別行政區政府

人才發展委員會



澳門科技大學可持續發展研究所

2020 年 12 月

澳門金融業被喻為澳門第三大支柱產業，對促進澳門經濟起著重要作用，在經濟適度多元化的大方向下，澳門金融業被定位為區域商貿合作的金融服務平台，是促進產業多元化的新命脈。

澳門金融業以銀行和保險業為主，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。根據澳門金融管理局的數據，截止到 2019 年底，澳門銀行企業管理的資產總額達到 20,152 億澳門幣，相比於 2003 年的 1,558 億澳門幣，是原來的 12.93 倍，年均複合增長率高達 17.35%；澳門保險企業管理的資產總額達到 1,499 億澳門幣，是 2003 年 51 億澳門幣的 29.39 倍，年均複合增長率超過 23.53%。

根據金融管理局的資料，目前，澳門共有 31 家銀行，當中 12 家為本地註冊銀行（包括一家郵政儲金局），而另外 19 家則為外地註冊在澳門設有分行。保險業方面共有 25 家保險公司，當中 12 家為人壽保險公司，其餘的 13 家為非人壽保險公司。此外，尚有 1 家金融公司從事有限制之銀行業務，11 家兌換店，6 家兌換櫃台，2 家現金速遞公司，2 家金融中介人公司，2 家支付服務機構、2 家金融機構。

在規模方面，2019 年，澳門主要銀行和保險業總產值佔澳門 GDP 的 6.8%，而同期博彩及博彩中介業產值約佔澳門 GDP 的 50.9%，排名第 2 的不動產業務佔澳門當期 GDP 的 9.1%。澳門的金融產業產值遠低於周邊的香港、新加坡、深圳等金融中心城市，具有較大的發展空間。

因應時代的快速發展與本澳經濟社會的實際需求，進一步發展現代金融業已成為當前政府、金融機構以及社會普遍關注的問題。特別是在疫情之後，特區政府更加明確了發展現代金融服務的方向。這對於金融從業人員的數量和素質都提

出了更進一步的要求。為此，深入細緻地了解澳門金融業的人才構成具有極大的必要性和意義。

受澳門特別行政區政府人才發展委員會委託，本研究將以金融業中的兩大主要行業即銀行業和保險業作為調查對象，詳細摸底兩個行業的崗位及未來需求。

本次研究以調查方式進行，調查時間為 2020 年 8 月 27 日至 12 月 4 日。銀行業方面，目前共收到 19 份有效問卷，回收率為 63.33%；若以銀行業的員工數量計，回收率為 89.13%；保險公司方面，目前共收到 13 份有效問卷（其中壽險公司為 6 間，非壽險公司為 7 間），回收率為 54.17%（其中壽險公司為 54.55%，非壽險公司為 53.85%）；若以保險業員工數量計，回收率為 68.65%。

根據銀行業的調查結果，2019 年澳門銀行業總體從業人員為 6,835 人，其中，本地僱員 6,085 人，外地僱員 750 人，外僱佔比約為 10.97%。人才需求總缺口為 525 人。零售銀行、公司銀行、產品推廣/開發、資訊科技崗位類別的人才缺口較大。

未來三年從業人數需求均值為 7,281 人，預測 60 歲以上的從業人數為 65 人，預計人才缺口數為 446 人。未來六年該行業從業人數需求均值為 7,740 人，預測 60 歲以上的從業人數為 54 人，預計人才缺口數為 905 人。櫃員（現金交易）、客戶服務（電話服務中心）和信貸服務（公司銀行）是未來三年和六年從業人數最多的職位。

整體而言，受新冠疫情影響，銀行業對人才需求的估計均趨於平穩。未來三年有 6.53% 的增幅，未來六年 13.24% 的增幅。在目前、未來三年及六年三個不同的時間點上，銀行業從業人員需求量較多的前五大緊缺崗位相同，均為櫃員（現

金交易)、客戶服務(非現金交易)、信貸業務(公司銀行)、系統/程式開發、信貸業務(零售銀行)。排名六到十的緊缺崗位在不同時間點上略有不同。

2020 施政報告提出“發展現代金融業，打造中國—葡語國家金融服務平台。立足服務粵港澳大灣區，助力“一帶一路”建設，推進金融創新和金融科技發展。近期政府大力發展現代金融業，崗位包括對葡語國家人民幣清算、融資租賃以及財富管理。按照目前已設立現代金融部門的銀行所提供的資料顯示，目前現代金融的從業人員只有 15 人，缺口達 23 個。未來三年及六年，這方面的人才需求增長很大，其中融資租賃與財富管理目前各有 9 個崗位缺口。未來三年，融資租賃最高有 25 個崗位缺口，未來六年最高有 29 個崗位缺口；而財富管理的人才缺口在未來三年將達到 14 個，未來六年達到 20 個。其他一些銀行雖然未設立現代金融部門，但是類似的工作職能由其他職位擔任、如金融產品開發(未來三年人才需求增長 38.55%，未來六年人才需求增長 73.49%)、資產管理及資產託管等崗位(未來三年需求增長 42.86%，未來六年增長 70.24%)。由此可見，現代金融極具發展潛力，而相關的人才需求的缺口也在快速增長。

同時，本研究對澳門銀行業人才崗位的類別技能要求/優先聘用條件進行統計與分析，具體包括學歷、專業、工作經驗、專業能力、語言的要求和任職能力。高級管理層對學歷的要求是學士或以上學歷，碩士，博士研究生優先；學位專業要求為金融學、經濟學、財務學、會計學、工商管理、法律相關專業。對行業經驗要求較高，一般需要有 10 年以上銀行工作經驗。專業能力方面，要求具有全面的經濟、金融、銀行業務知識，在分管領域有豐富的實踐經驗和深入研究能力。語言方面，要求掌握廣東話、普通話和英語，具有較強的英語閱

讀能力。任職能力方面，要求員工具有良好的組織領導、統籌協調與溝通能力；有遠見、創新精神及決斷力。

非高級管理層各個崗位的技能要求/優先聘用條件存在一定的共性，如大部分銀行崗位的三個職級（高、中、基職級）對從業人員的學歷要求都是本科及以上學歷。語言方面均要求從業人員掌握廣東話、普通話和英文，具有一定的溝通能力等。在專業技能方面則根據不同的崗位有不同的要求，如在專業、職業資格和技能上有所差異。例如現代金融崗位需要從業人員具備較好的分析金融市場走勢的能力，國際結算需要從業人員具金融、經濟、國際經濟與貿易等相關專業學位等。

整體而言，與過往要求相比，各崗位的專業資格認證在各銀行的招聘要求中均有提高，說明專業資格認證逐漸得到金融業的認可。

保險業方面，2019年，澳門保險業從業總人數為638人，其中，本地僱員569人，外地僱員69人，外僱佔比約10.82%。按照壽險/非壽險類劃分，壽險從業人員有231人，人才缺口為2人；目前從業人數最多的是市場/業務，其次是核保/賠償。非壽險類從業人員有407人，人才缺口為13人，缺口相對較大的崗位為財務和核保/賠償；從業人數最多的是核保/賠償，其次是市場/業務。

未來三年，壽險類保險公司中從業人員需求均值為283人，在非壽險類保險公司中，從業人員需求均值為419人。在未來三年，壽險類保險公司和非壽險保險類公司中，預測60歲以上的從業人數分別為3人和13人。未來三年壽險類人才缺口為52人，非壽險類人才缺口為12人。壽險和非壽險中需求較大的崗位均為行政崗位和財務。

未來六年，壽險類保險公司中從業人員需求均值為 283 人，在非壽險類保險公司中，從業人員需求均值為 436 人。預測未來六年壽險類保險公司和非壽險保險類公司中，60 歲以上的從業人數分別為 3 人和 13 人。未來六年壽險類人才缺口為 52 人，非壽險類人才缺口為 29 人。壽險和非壽險中需求較大的崗位均為行政崗位和財務，此外非壽險業中，市場業務也是需求較大的崗位。

由於受到新冠疫情的影響，保險業從業人員數量較為平穩，預測各公司未來崗位需求與目前相比變化不明顯，稍有輕微的增長，各崗位需求變化不盡相同。

在目前、未來三年及六年三個不同的時間點上，壽險類保險行業從業人數排在前三位的是市務/營業代理經理、業務代表/營業員和市務/營業代理主任，排在後面的崗位存在差異。

在目前、未來三年及六年三個不同的時間點上，非壽險類保險行業前四大崗位需求排序大致相同，分別為核保主任、保單服務/賠償文員、核保文員和保單服務/賠償主任，排在後面的崗位稍有區別。

本研究對保險業公司職位的技能要求/優先聘用條件進行了調查，主要包括學歷、工作經驗、中英文書寫及溝通能力、承壓能力、銷售技巧等方面。整體而言，職位越高則對學歷和工作經驗的要求越高。多數崗位需要在中英文書寫與溝通能力方面達到一定標準，且對從業員工的承壓能力都做出了較高要求。常務董事/總經理/行政總裁、副常務董事/副總經理、助理總經理/高級經理、營運主管、市務/營業代理經理以及市務/營業代理主任職位對銷售技巧做出了較高要求。同時該行業也提出部分崗位如具有相關資格會優先聘請，例如 ACII(Associated Chartered Insurance Institute，英國皇家保險學院核發之核保院士)/FCII(Fellowship of the Chartered Insurance Institute，英國皇家保險

學院核發之資深核保院士、CPA(Certified Public Accountant，註冊會計師)/CFA(Chartered Financial Analyst，特許金融分析師)/FRM(Financial Risk Manager，金融風險管理師)等。

與過往要求相比，各崗位的專業資格認證在各保險公司的多個崗位的招聘要求中均有提升，說明專業資格認證逐漸得到保險業的認可。