



# 人力更新報告

保險業

---

# 2019

---

保險業訓練委員會

# 鳴謝

承蒙業界代表撥冗參與聚焦小組討論，對保險業人力狀況提供寶貴意見，本更新報告方可順利完成，保險業訓練委員會特此鳴謝。訓練委員會主席亦感激委員會委員在編撰報告期間反映建設性的意見、坦誠的見解和實用的提議。

## 目錄

<b>引言</b> 背景 目的	<b>1</b>
<b>調查方法</b> 概要 聚焦小組會議 桌面研究 資料分析 局限	<b>3</b>
<b>調查結果</b> 影響保險業發展的因素 未來人力需求 培訓需要 招聘上的挑戰	<b>5</b>
<b>建議</b> 應對培訓需求	<b>12</b>

# 引言

## 背景

保險業訓練委員會（下稱「本會」）隸屬職業訓練局（VTC），成員由香港特別行政區政府委任。本會職責範圍之一，是確定保險業的人力狀況，以及培訓需求。本會於 2017 年理順人力調查的方式，採用新的做法，旨在提高成效，更切實反映行業的人力動態。新的方式以四年為一周期，期間會進行一次全面的人力調查，另會透過聚焦小組會議和

桌面研究，定期更新人力資料作補充。本會最近一次全面人力調查於 2017 年完成，並於 2019 至 2020 年期間，擬備兩份人力更新報告。本會於 2019 年 5 月 16 日及 28 日分別舉行兩次聚焦小組會議，聽取業界的意見以了解業內最新的人力情況和培訓需求。

另透過桌面研究，收集 2018 年第一季至 2018 年第四季期間的保險業招聘資料，包括主要職務的職位空缺、資歷要求和薪酬水平。

這是第一份保險業人力更新報告，內容主要涵蓋聚焦小組會議所得的結果輔以桌面研究資料，以供參考。

## 目的

本人力更新報告旨在：

- (i) 研究行業的最新趨勢和發展；
- (ii) 探討就業市場及培訓需求；
- (iii) 了解招聘上的挑戰；以及
- (iv) 建議措施，配合人力及培訓要求。

# 調查方法

## 概要

本會採用新的調查方式，透過全面的人力調查，並進行聚焦小組會議及桌面研究定期收集更新資料作補充，從而取得保險業的整體人力資料。本更新報告僅涵蓋聚焦小組的討論及和桌面研究的結果。

## 聚焦小組會議

聚焦小組會議旨在聽取保險業界對行業最新趨勢的意見，包括人力發展情況、培訓需求及招聘困難等。小組成員來自保險業，涵蓋以下行業類別：

- i) 人壽保險承保公司；
- ii) 一般保險承保公司；
- iii) 一般保險經紀；
- iv) 專屬人壽保險經紀；
- v) 公司代理人；以及
- vi) 獨立理財顧問。

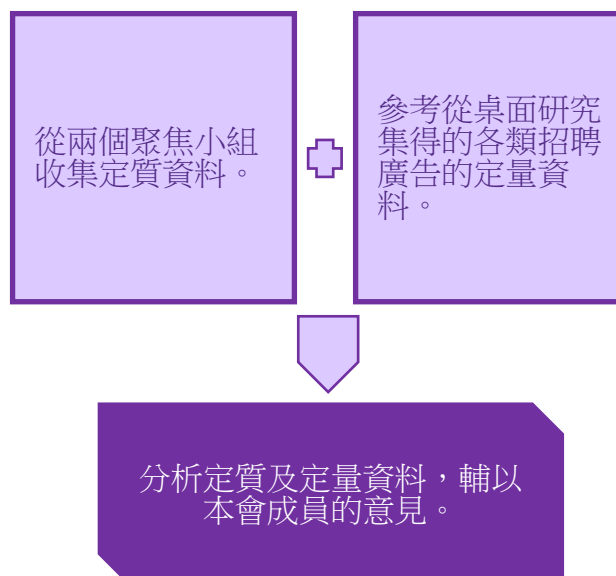
行業代表分別於 2019 年 5 月 16 日及 28 日參與聚焦小組會議，每次歷時 1.5 小時。第一次會議有七位業界代表出席，由秘書處人員主持；第二次會議有八位行業代表參加，由研究顧問主持。在兩次會議中，主持人均先從一般問題展開討論，再探究更具體的內容，以收集討論範圍內相關議題的詳細資料。

## 桌面研究

本會以桌面研究方式收集 2018 年第一季至第四季期間的人力資料，內容包括：招聘廣告的數量、職位所需的能力、資歷和經驗要求，以及市場薪酬待遇等。VTC 透過綜合資料庫，收集主要招聘網站的相關招聘數據。在研究期間，共收集了約 4,400 份招聘紀錄，包括 1,200 份一般保險業和 3,200 份人壽保險業招聘廣告，以供分析就業市場的趨勢。

## 資料分析

資料分析工作包括以下三個步驟：



# 局限

是次人力更新並非全面的人力調查，加上聚焦小組會議的結果及建議以定質資料為主，所以本報告主要著重人力趨勢的分析。桌面研究資料來自主要招聘網站及勞工處的網上招聘廣告，並不包括可透過其他方法進行招聘的職位（如透過獵頭公司、人脈或社交媒體聯繫進行招聘）。由於資料屬某個時段收集所得，並無參照任何過往數據，故僅供參考，並用以補充聚焦小組得出的結果。

# 調查結果

## 影響保險業發展的因素

為方便聚焦小組進行討論，本會先擬備多項影響行業發展的因素，邀請聚焦小組成員對相關問題表達意見，了解這些因素對業內各界別近期發展或轉變的影響。

### 保費

根據保險業監管局（下稱「保監局」）的數據顯示，香港保險業在 2018 年，毛保費總額達 5,317 億港元，按年增長 8.6%；期間長期有效業務的保費收入總額為 4,782 億港元，按年上升 8.3%。一般保險業務在 2018 年更轉虧為盈，整體承保表現由 2017 年錄得虧損 7.92 億港元，至 2018 年錄得盈利 5.83 億港元，毛保費增長 11.3% 至 536 億港元。保監局發現，保費增長主要由意外及健康業務、一般法律責任業務，及財產損壞業務所帶動。過往幾年，人壽保險業的經營狀況一直理想。但一般保險業務的前景卻略遜一籌，這是由於保險公司之間過度競爭，以及市場規模相對較小所引致。

### 合規要求和規定

保險從業員將面臨更嚴格的合規要求和規定，例如風險為本資本（RBC）制度、企業風險管理（ERM），及國際財務報告準則（IFRS 17）等。

保監局由 2019 年 9 月 23 日起，將取代三個自律規管機構，負責全面規管香港的保險中介人，包括審批牌照、進行查察和調查，以及在需要時施行適當的紀律處分。隨著新規管制度實施，預料在提供保險產品方面，將為客戶提供更多保障。

保監局正積極籌備建立風險為本資本制度，相關規定生效後，將徹底改變現行按《香港保險條例》所規定的資本框架。保監局基於風險為本資本制度下的質量要求也就企業風險管理指引草案展開諮詢。ERM 旨在協調策略性計劃、風險管理、資本充足率和財務效率，以強化持牌保險公司的運作，並確保投保人獲得充分保障。

全新保險會計準則 IFRS 17 將於 2021 年 1 月生效，為國際保險會計制度帶來根本的改變。新標準對不同保險公司構成不同影響，新標準的實施或需採用新或升級系統和流程。

### 保險科技（InsurTech）

科技進步改變不同行業，保險業也不例外。業界不斷開發新保險產品，以滿足客戶群的需要和要求。而隨著人工智能和數據分析等新技術日趨成熟，業界以新的業務模式，有望降低成本。新科技不僅為客戶提供嶄新的用戶體驗，某程

度上更有助業務流程自動化。話雖如此，香港的保險科技及相關應用還在發展初期，新開發的電子平台，包括手機應用程式，仍未獲大多數客戶採用。現在使用電子平台的，多為保險中介人，而非真正客戶；大多客戶仍依賴中介人提供服務，而不會通過電子平台自行購買保險。

不過內地的保險公司和客戶卻非常依賴保險科技，以完成交易。數碼分銷渠道在內地極受歡迎，更成為保險業發展的重要支柱。

---

## 大灣區保險業務

---

中央政府宣布的《大灣區發展綱要》已重申香港為國家風險管理中心，負責促進包括保險在內的金融市場跨境交易，造就跨境人民幣再保險業務的合作。綱要更呼籲廣東、香港和澳門的保險機構，共同開發創新的跨境汽車保險和跨境醫療保險產品。保險業若能開發平台，探索創新的保險範疇，如國際海洋保險，並為跨境保險客戶提供便利服務，如承保、查勘和理賠等，即可從大灣區計劃中得益。當然，業界也應留意資本自由流動，及兩地不同法規的問題。

---

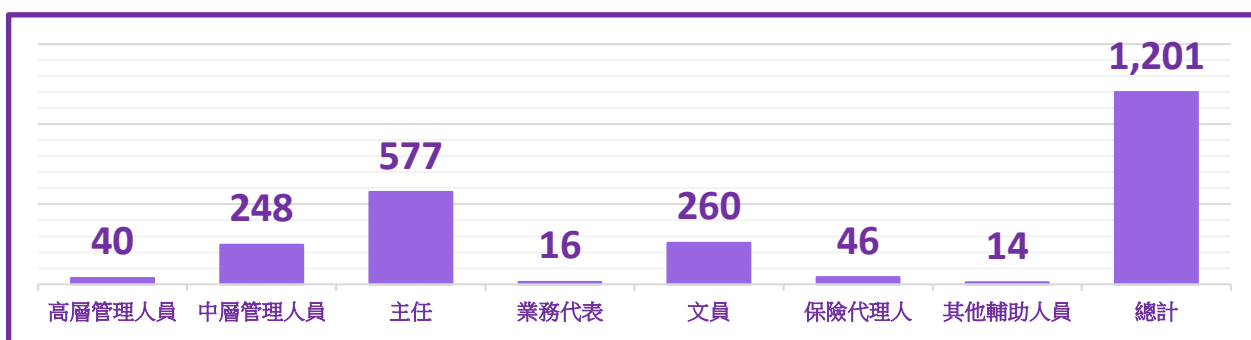
## 未來人力需求

在 2017 年保險業人力調查中，僱主普遍認為 2019 年的人力狀況將保持穩定，業內人手以緩慢至中等速度增長。他們預測一般保險業人力在 2019 年將增長 1.1%；而人壽保險業將增長 2.9%。人力狀況的改變可由多種原因引致，包括業務擴展、組織架構變化等等；而更嚴格的監管和合規要求，也有機會引致工作量增加，繼而需額外聘用員工。

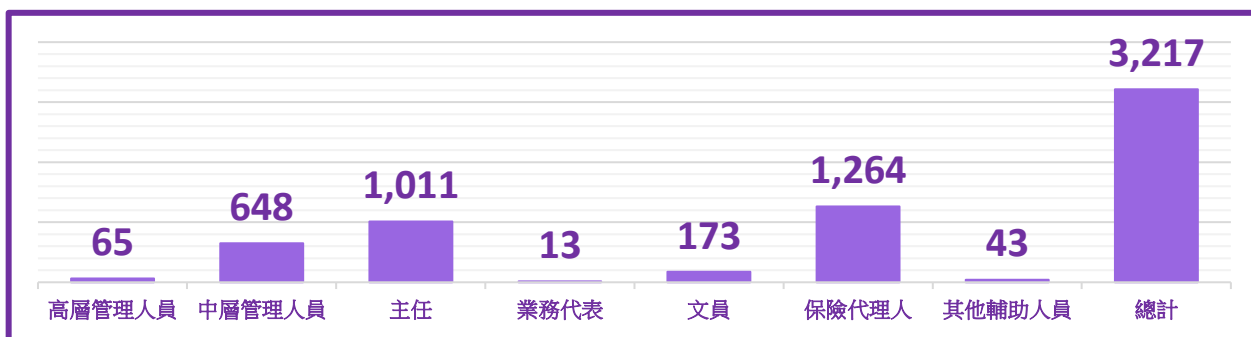
合資格的年金產品和自願醫保計劃（VHIS）保費可享稅務扣除，將為保險業帶來業務增長，預計一般保險業及人壽保險業對人力的需求將有所上升。

據招聘廣告在不同職級的分佈情況顯示，一般保險業招聘最多的職級為主任級（48.0%）、文員級（21.6%）和中層管理人員（20.6%）。至於人壽保險業則以招聘保險代理（39.3%）、主任級（31.4%）和中層管理人員（20.1%）為主。

2018年1月至12月期間一般保險業招聘廣告數目（按職級劃分）



2018年1月至12月期間人壽保險業招聘廣告數目（按職級劃分）



由一般保險業上載的 1,201 個招聘廣告，和人壽保險業發布的 3,217 個招聘廣告之中，以下列職位出現次數最多：

2018 年一般保險業首三大招聘職位（按職級劃分）

高級管理人員	中層管理人員	主任	文員	保險代理
助理總經理／ 高級經理	市務／客戶／ 服務經理	賠償主任	會計文員	營業員
常務董事／ 總經理／ 行政總裁	資訊科技經理	客戶服務主任	核保文員／ 賠償文員	總監／經理
副常務董事／ 副總經理	會計經理／ 市務經理／ 客戶經理／ 營業經理／ 業務發展經理	客戶主任／ 核保主任	文書人員	-

2018年人壽保險業首三大招聘職位（按職級劃分）

高級管理人員	中層管理人員	主任	文員	保險代理
主管 - 營運	會計經理	人力資源／ 培訓主任	會計文員	營業員
常務董事／ 總經理／ 行政總裁	資訊科技經理	客戶服務主任	文書人員	營業經理
主管 - 財務／ 投資／ 司庫	精算經理	精算主任	客戶服務代表	單位經理／ 營業主任

---

## 一般保險業

---

一般保險業涉獵廣泛的產品和服務，亦由於工作需要，一般保險從業員須具備的知識既廣泛又深入。因此，新聘用的員工往往需相當長的時間，才可獨當一面。現今年輕人通常稍欠耐性在一般保險業學習和成長。

---

## 人壽保險業

---

2018年1月至12月期間的招聘廣告之中，保險代理人佔招聘廣告的數量最多。某程度上，這反映銷售人員對人壽保險業的收入相對重要。有鑑於保險產品越來越複雜和多樣化，公眾亦期望對保

險中介人有更嚴格的監管，保監局因此計劃為個人持牌人士設定最低學歷要求，並建議更改個人持牌人士的持續專業培訓要求，期望藉此提升保險業的整體專業水平，為投保人提供更佳保障。

---

## 保險科技

---

隨著保險科技極速發展，業界預料市場對保險科技專業人員的需求將不斷增加，相關主要工作如與網絡安全、數據分析等相關的職位，需求也將日益殷切。儘管保險科技某程度上令業務流程自動化，但業界仍需人手來處理中後台工作，方能為客戶提供足夠的客戶服務和支援。

# 培訓需要

根據上述保險業的趨勢及發展，以及預測的人力變化，聚焦小組指出行業需要以下的技能。至於在2017年人力調查中，受訪機構認為「與保險有關之法律」和「一般保險」是保險業僱員的首五大培訓類別／課題；至於保險代理人，受訪機構則選擇以「財務規劃」為首要培訓重點。

---

## 與保險科技接軌

---

保監局於2017年9月下旬推出了兩項先導計劃，名為保險科技沙盒（InsurTech Sandbox）和快速通道（Fast Track），以促進保險科技在保險業的開發和應用。

近年中國大陸保險業創新步伐急速，令香港保險科技顯得落後，兩項計劃不但有助保險公司擺脫傳統系統限制，在相對開放並有支援的環境下採用保險科技；也能加強持份者對未來香港保險科技的信心。根據一所國際會計師行編制的《2019年金融科技採用指數》，中國內地指數為87%，全球稱冠；而香港只有67%。香港有必要加強與保險科技相關的培訓，以支持行業的可持續發展。由於香港在保險科技領域的本地專家短缺，行業代表認為海外交流計劃也是滿足培訓需求的可行方案。

---

## 風險管理及合規

---

「風險管理」是以規範方式辨識並決定處理風險方法，以減少對企業的危害和財務損失，對現代企業管理至關重要。儘管所有業務均難免存有一定風險和不確定性，但購買保險是有助彌補經濟損失的有效辦法。風險管理與其他基本營運概念近似，商界應該不難意識到為風險投保的重要性，亦該向求學的學生及早灌輸的概念。風險管理對不同行業的重要性與日俱增，所有高等教育機構提供的培訓課程，也應加入包括基本保險知識的風險管理單元。

此外，保監局於 2017 年 6 月 26 日正式取代保險業監理處（保監處）成為監管保險公司的法定機構，並於成立後採取多項監管措施，以加強保險業的專業水平。業界從業員適應這些新措施需要時間，但有關方面也應盡快提供合規和監管要求相關的培訓課程，以助從業員順利過渡。

---

## 保險專業形象

---

公眾普遍認為保險是以銷售主導的行業，但業內其實還有許多其他職務，如精算、保險科技、理賠、承保、保單服務、營運、損失評估等。許多年輕人對保險業有所誤解，覺得自己不擅長推銷，因此不願加入。僱主認為行業的專業形象應進一步提升，並讓年輕人更深入了解保險公司提供的各種功能。

---

## 青年培訓課程

---

為了提升保險業的專業技能和知識，並為行業注入新血，政府推出「提升保險業人才培訓先導計劃」，以公眾、學生和現有從業員為對象，讓參加者對行業中的就職機會和晉升路徑有更深入認識。不過許多僱主對該計劃並不了解，故此應進一步加強推廣，以吸引更多僱主參加。

---

## 其他培訓問題

---

行業代表認為大多準學員在報讀培訓課程前沒有細閱課程內容，他們可能單純看傳統的標題就斷定自己對該課程沒有興趣。為課程配以吸引的名稱，並在標題提供足夠的資料，或更能引起準學員，尤其是年輕人的興趣報讀課程。

此外，利用電子學習形式進行培訓，能為工作繁重的從業員提供彈性，部分僱主更屬意包括實踐的工讀交替制課程 (sandwich-mode) 培訓。個案研究也是獲得實用知識的有效途徑；而且學員也普遍對內容實用和微學習培訓課程表示歡迎。

最後，行業代表認為需要更新保險中介人資格考試 (IIQE) 的課程，並應加強與財務規劃的內容。

## 招聘上的挑戰

保險業在招聘及挽留員工方面遇上不少挑戰，人手短缺在不同部門也甚為普遍，如合規、風險管理、精算、保險科技、理賠、承保、保單服務和營運等範疇，尤以中後台職位短缺情況最為嚴重。此外，一般保險公司的服務範圍廣泛，所以人手短缺問題也十分嚴重。

### 中後台老化

在當前多變而複雜的營商環境下，保險業也需不斷轉變。驅動市場的因素有變，和監管改革，都速使保險業急劇轉變。由於同業間競爭加劇，保險業面對不同的挑戰。公眾可能認為只需合適的產品和傑出的推銷團隊，保險公司便可穩獲可觀保費收益；但事實並沒那麼簡單。保險公司還需要稱職的員工來管理中後台，否則無法滿足客戶的要求。中後台的職能如承保、理賠、精算、風險管理、保單服務等重要職能，對保險公司的順利運營舉足輕重。因此，中後台員工的老齡化問題不容忽視。

### 保險科技人才

為配合保險科技及自動化發展，僱主聘用資訊科技員工方面也有不少挑戰。一般資訊科技人才對保險業的營運需要缺乏基本認識。目前，保險從業員需依靠資訊科技專才開發方便易用的電子平台，才可把以往人手處理的流程自動化，並協助客戶尋找合適的保險產品以完成交易。可是，由於一般資訊科技人才對保險業的操作程序等缺乏了解，因此保險公司招聘能按行業需求開發電子平台的資訊科技員工時，自然困難重重。

### 行業形象

與其他金融服務機構相比，保險業應享有更好的聲譽。其實保險業對香港經濟非常重要，2018年的毛保費為5,317億港元，過去五年增長達78%。香港保險密度（即人均保費）在亞洲最高，在全球亦排名第二。儘管如此，公眾總是將保險業負面標籤為營銷主導，誤以為保險代理人就是行業的唯一出路。因此，與其他金融服務機構，如銀行和資產管理相比，保險業往往顯得不夠吸引，亦因而成為招聘和挽留人才的障礙。

# 建議

## 應對培訓需求

為滿足行業的未來發展和人力需求，教育機構和僱主應合力制定有效的策略，為人才提供合適的培訓機會，提升技能。

### 提升技能・抓緊未來

一如其他先進城市，香港也面臨知識和技能過時的難題，技能未達當今需求的員工，有可能面對裁員風險。另一方面，由於在就業市場中擁有這些新技能的人才不足，僱主要找到合適的員工填補空缺也非常困難。有見及此，保險公司和教育機構應攜手合作，縮窄技能供求差距。為遷就從業員的繁重工作，僱主認為兩至三天的密集課程，較每週一課的課程更適合。從業員傾向以實際個案研究方式來學習。與行業相關的實用知識，和對各行各業有廣泛了解，對於保險從業員的事業發展也不容忽視。行業代表建議舉辦知識分享會或工作坊，讓後輩可向經驗豐富的前輩學習。

### 保險科技・創新自動化

數碼世代為全球帶來不少進步和便利，例如提升生產力、優化用戶體驗等。與此同時，個人也不得不學習使用新科技，方可與時並進。科技進步的好處顯然

凌駕於負面挑戰，所以業界也應廣泛採用保險科技，讓廣大投保人和保險業得益。目前業界正積極推動保險科技，藉以促進行業創新和自動化。香港擁有高度開放的科技環境，以及世界級基礎架構；據業界估計，香港共有超過 550 家金融科技企業和初創公司，當中保險科技初創企業佔 30 多家。2018 年 12 月，保監局發出首間「虛擬保險公司」的經營牌照，預料更多保險公司將加強數碼平台的推廣。在這方面，保險科技培訓的資源和力度也該相應倍增，以培養相關人才，支持行業發展。由於大多資訊科技人才對保險業的運營需求缺乏基本了解，就公司不同職能進行交叉培訓，將有助資訊科技員工掌握保險業的運作。

### 嚴格法規監管

業界普遍歡迎以嚴格法規及監管，來提升香港保險業的整體專業水平。從業員對明確清晰的法則也表示歡迎。保險公司和中介人最關心的，是有關法則如何影響營運成本，以及違規可能引起的支出。規章應該清楚列明，讓從業員毋須置疑，嚴正恪守。教育機構也可舉辦工作坊，邀請監管機構解釋相關的法規，甚至利用實際案例，助業界掌握法規要點。

---

## 保險專業形象

---

保險業是本港金融服務業的命脈，擁有 170 多年悠久歷史。目前香港約有 160 家持牌保險公司，以及超過 100,000 家企業和個人保險中介（即保險代理人 and 經紀）。由於公眾對保險業仍存有誤解，因此必須向公眾，尤其年輕一代，大力宣傳保險業的運作，強調保險業的跨學科性質、分析和諮詢角色，以及保險工作在廣泛地域發展的機會，為行業樹立更專業的形象，以糾正根深蒂固的誤解。

財經事務及庫務局推出「提升保險業人才培訓先導計劃」，特別針對學生和畢業生，讓他們了解保險業各種職能和事業前景，促進他們對行業的認識。若年輕人了解行業工種的多樣性和清晰職業發展路徑，再加上保費增長所預示的發展潛力和亮麗前景，相信將誘發更多年青人對加入保險業的興趣。可是，某些僱主對培訓計劃的細節不太了解，因此建議應加強相關培訓計劃的推廣宣傳。保險代理登記委員會、香港保險顧問聯會、香港專業保險經紀協會等機構，正通過「專業培訓資助計劃」為從業員提供費用合理的優質培訓課程，以提升專業知識。該計劃已成功提升保險從業員的技能，建議應繼續舉辦。