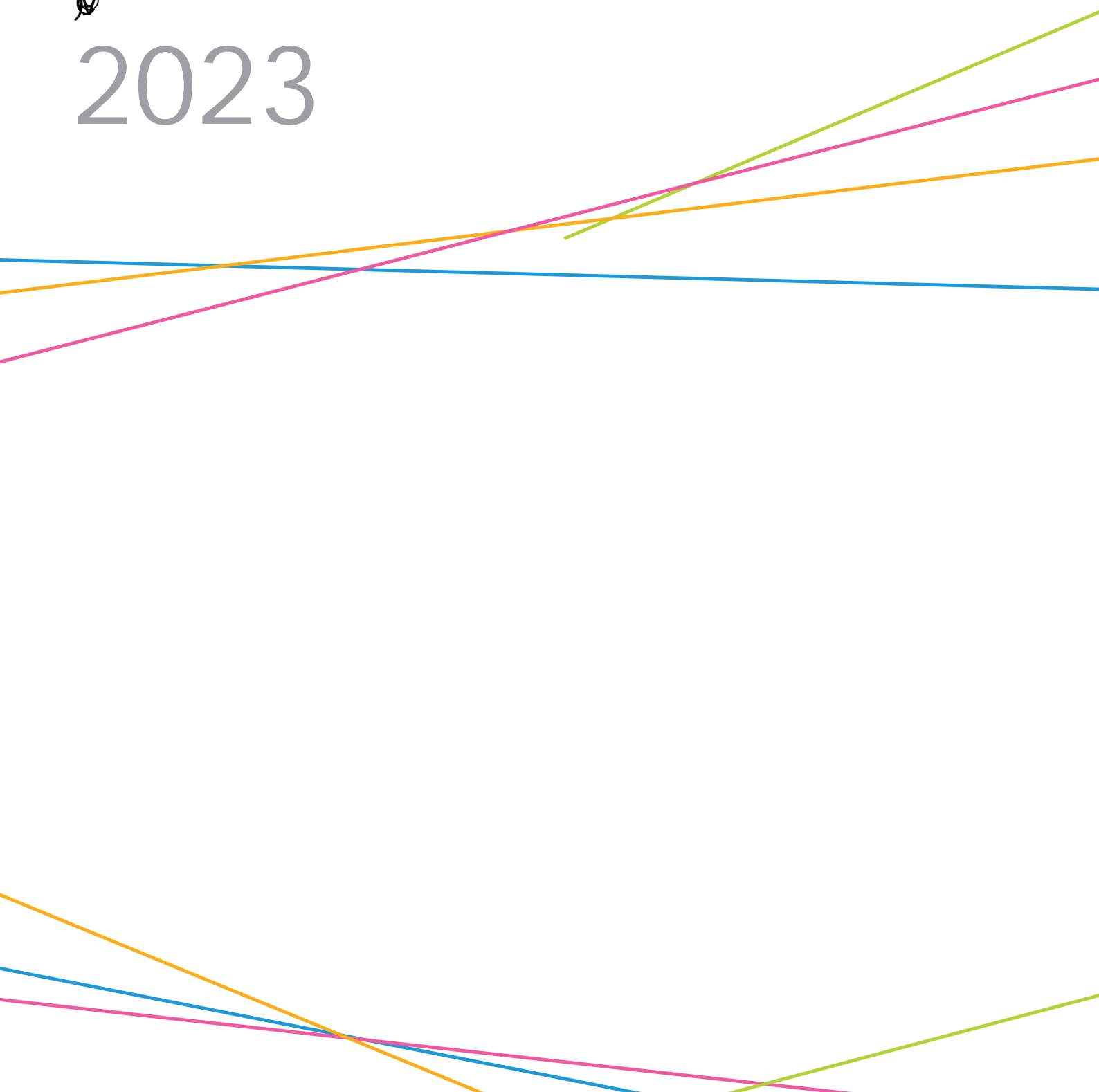


~~CRZ~~



~~0~~

2023



鳴謝

承蒙焦點小組成員抽空對保險業人力情況提供寶貴意見，亦特別感謝求職招聘平台 CPJobs 及 CTgoodjobs 提供旗下的職位空缺資料庫作參考。本更新報告編撰工作得以順利完成，記載了焦點小組成員的意見，並載錄主要招聘網站的資訊，保險業訓練委員會特此鳴謝。

引言	1
背景 目的	
調查方法	3
概要 焦點小組會議 桌面研究 資料分析 局限	
調查結果	4
影響保險業發展的因素 人力需求 培訓需求 招聘挑戰	
建議	10
政府 僱主 僱員 培訓機構	

引言

背景

保險業訓練委員會（下稱「本會」）隸屬職業訓練局（VTC），由香港特別行政區政府委任。根據職權範圍，本會負責確定保險業的人力情況，評估人力供應是否能滿足人力需求，並向 VTC 提供建議發展職業專才教育（VPET）及設施，配合所評估的培訓需求。

現時進行人力調查的做法是每四年進行一次全面的人力調查，期間會根據桌面研究及焦點小組會議所得的結果，定期編寫人力更新報告。

本會於 2021 年完成最近一次人力調查，隨後分別於 2023 和 2024 進行兩次人力更新研究及編寫報告。

目的

2023 年度人力更新報告的資料來自以下兩個途徑：

- (a) 舉辦焦點小組會議，蒐集業界專家以下意見：有關保險業的最新發展、人力情況及培訓需求、招聘及挽留人才的問題、以及面對挑戰所建議的解決方法；以及
- (b) 透過桌面研究，分析招聘廣告，包括業內不同主要職務的人職薪酬、所需資歷、經驗和技能等資料。

本人力更新報告旨在：

- (i) 研究行業最新趨勢及發展；
- (ii) 探討就業市場情況及培訓需求；
- (iii) 識別招聘人才所面對的挑戰；以及
- (iv) 建議措施應對培訓需求，以及紓緩人手短缺的問題。

調查方法

概要

本更新報告依據保險業 2021 年度人力調查報告書，再透過焦點小組會議，以定質方式描述業內近期發展，並參考桌面研究所得招聘廣告的一些定量數據，以作補充。

焦點小組會議

焦點小組成員來自保險業的七個界別：

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

本會於 2023 年 5 月 16 及 18 日進行兩場焦點小組會議，由秘書處人員主持，帶領成員深入探究本會人力調查工作小組所挑選的議題。會上討論已作錄音並轉成文字紀錄，以便整理分析。

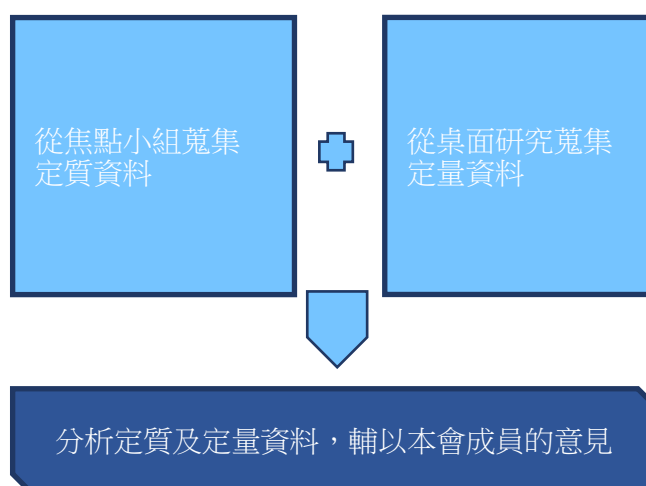
桌面研究

在桌面研究過程中，本會使用相關就業資訊系統，從主要招聘網站收集了 2022 年第三季至 2023 年第二季期間的招聘數據。收集過程中本會將資料與《香港標準行業分類》的相關公司列表比對，刪除重複記錄。在研

究期間共收集了 17,829 項與保險業相關的招聘記錄，作為分析就業市場趨勢的依據。

資料分析

分析資料按以下三個步驟進行：



局限

是次人力更新並非全面的人力調查，加上焦點小組會議的結果及建議以定質資料為主，所以本人力更新報告主要着重人力趨勢的分析。

桌面研究集中分析主要招聘網站及勞工處的網上職位空缺廣告，並無涵蓋如獵頭公司、社交媒體、朋友轉介等其他招聘渠道。

由於資料屬某個時段蒐集所得，並無參照任何過往數據，故桌面研究的結果僅供參考，以補充焦點小組會議的結果。

調查結果

影響保險業發展的因素

全球營商環境

保險業對香港成為著名全球金融樞紐起著舉足輕重的作用。近年來，政府藉著「一帶一路」和大灣區發展所帶來的機遇，積極鞏固香港作為地區保險樞紐和全球風險管理中心的地位。

儘管政府採取了各種正面措施，但報告涵蓋期間的全球經濟因素為保險業帶來了不少挑戰。經濟波動和增長率對保險需求有直接影響，個人和企業在經濟下滑時會減少消費，導致保險需求明顯下降。投資表現受多個因素影響，例如利率和股票市場的波動。

此外，國際貿易動態和地緣政治發展造成全球供應鏈受阻，繼而影響運作，保險要求也隨之改變。貨幣匯率的升跌影響保險公司的營利能力，而利率高企也影響定價和整個行業的盈利。

本地營商環境

受新冠疫情影響，香港保險業的業務表現從 2021 年至 2023 年第一季間整體呈現下滑趨勢。

2021 年，毛保費總額為 6,027 億元，比上年微跌 0.9%。長期保險業務略為下跌，但一般保險增長超過 2%。由於邊境關閉限制旅遊，內地訪客的新長期保險保單數量明顯下降，從 2020 年 68 億元跌至 2021 年的 6.88 億元。

這種下滑趨勢持續至 2022 年，毛保費總額進一步下跌至 5,560 億元，跌幅為 7.7%。長期保險保費和新業務均大幅下滑，跌幅分別為超過 9% 和 19%。而一般保險的數字輕微上升。

2023 年，隨著邊境重新開放，內地客戶對香港的長期保險需求強勁回升。由於香港與內地尤其是大灣區緊密相連，讓保險公司可投入尚有發展空間的內地市場。跨境旅遊於 2023 年 2 月恢復，增加內地人士對全新人壽保險的需求。利率差距擴大、資產選擇增多，以及全面的醫療服務，均吸引內地客戶來港投保。銷售額得以反彈，內地的新保費由去年 3.45 億元，大增至 2023 年第一季 96 億元。儘管銷售情況尚未回復至疫情前水平，內地客戶群仍有進一步增長的潛力。

規管措施和政策

推行國際財務報告準則第 17 號

2023 年 1 月 1 日，《國際財務報告準則第 17 號「保險合約」》(IFRS 17) 正式在香港生效，目的在於提高保險合約的計量和呈報的可比性與透明度。保險公司需要提供更詳細的資料，方便持份者更全面地了解 and 比較其財務表現，從而在決策時能取得更充分的資訊。IFRS 17 同時亦強調透過更精準和更新的數據，減少錯誤和提升財務資料的質量，繼而提供更準確的財務報告。除此之外，IFRS 17 鼓勵保險公司重新評估保險合約風險預測，以及識別潛在風險，並加強風險管

理措施。然而，推行 IFRS 17 也帶來多方面挑戰，包括複雜程度提高、員工培訓和成本增加，特別是資源有限的小型公司在確保合規方面可能需要投入額外資源。IFRS 17 為香港保險業帶來裨益的同時，也存在一定挑戰。

為風險為本資本制度作好準備

2023 年 7 月，立法會通過《2023 年保險業（修訂）條例草案》，為香港保險業建立風險為本資本制度訂定框架。保險業監管局正草擬該制度的具體規定，預計將於 2024 年正式實施。

風險為本的資本制度要求保險公司按照風險持有一定比例的資本，以確保具備充足的財務資源履行保險責任和承擔潛在損失。這項制度有助推動保險公司建立健全的風險管理和準確的風險評估，並實施穩健的核保，以提高財務穩定性。此外，風險為本資本制度還可增加透明度和可靠性。保險公司需公開披露風險預測、償付能力和資本比例等信息。讓持份者清晰地了解保險公司的財務安全狀況。這種透明度有助於建立保單持有人、投資者和監管機構的信任。

科技環境

科技進步顯著地影響了香港保險業，數碼化有助業界由產品設計、承保、銷售以及客戶的健康管理等多方面實現轉型升級。全面轉型簡化了保險程序，為與第三方服務的結合提供了空間，並為整個地區帶來可觀的增長。先進數據分析發揮了關鍵作用，方便業界開發以數據驅動的創新方案。

人工智能和大數據成為香港保險業的重要發展趨勢。保險公司在遵守數據私隱法例的前提下，利用人工智能和大數據科技收集和分析大量客戶的健康和醫療資料。這些數據

可讓保險公司透過密切監察客戶的身體指標、生活習慣和醫療數據等，更全面地了解客戶的健康狀況。因此，保險公司可提供更加個性化和全方位的服務，包括度身訂做的保險方案、健康管理和快速理賠。科技進步擴大了客戶基礎，吸納那些先前未能承擔高價值保險的客群。

作為金融樞紐，香港有利於引入這些先進科技，推動保險服務創新。隨著科技不斷影響保險業，香港可活用自身優勢，促進與國際市場和地區的合作和專業交流，拓展市場。本地和國際客戶可從這種充滿活力的環境中獲得最新保險方案和服務。

新常態下的銷售情況

數碼浪潮下保險經紀的增值和顧問服務

新冠疫情期間，長期封城和在家工作讓消費者意識到保險的重要性。消費者保險意識的提高為保險經紀創造了有利的銷售環境。然而，由於消費者較從前可以更輕易從網上取得保險資訊，他們在購買保險時也更依賴數碼平台。

為應對這一改變，保險經紀需重新評估自身在保險銷售過程中的定位和價值。他們發現有需要適應消費者喜好和需要的變化。為確保與時並進，保險經紀開始專注於為消費者提供增值和顧問服務。他們發現需要增進技能和專業知識，而不止是交易中介或提供可信建議的角色。

保險經紀現在的工作包括提供個人化指引、進行全面風險評估，以及根據每個客戶的特別需要提供度身訂造的保險方案。透過提供更優質的諮詢服務和專業知識，保險經紀可把自己和網上平台區分，並在保險銷售中確立自身的價值。

後疫情時代策略性資產配置與財務建議

新冠疫情為工作文化帶來重大轉變，遙距工作在全球被廣泛採用。這場變革為人們節省了每天的通勤時間，生活中迎來更多可能性。因此，不少人開始嘗試在不同城市或國家居住，把時間和資源分配於多個地方。

在多個地方生活需要有策略地把資產分配在不同地方，需全面考慮各地方的福利、優

惠、稅制優勢等因素。儘管財務顧問向香港客戶推銷海外資產管理產品時可能有一定限制，但他們仍需了解不同司法地管轄區的複雜法規、稅制和財務制度。將這些信息融入計劃書中，可以為客戶提供全面且有理據的建議，有效比較不同選項。財務顧問不僅可以幫助客戶在了解情況下做出符合財務目標的決定，提升多地生活質量，還可以把握這個機會提供額外收費的諮詢服務，獲取更多收入。

人力需求

焦點小組

香港保險業在多個領域對人才需求殷切，根據焦點小組討論，對科技、分析和業務拓展人才的需求特別強烈。然而，業界正努力處理移民潮而流失的中層員工，急需吸引和留住人才。

展望未來，業界缺乏同時具備保險知識和商業觸覺的數碼化人才。由於數碼人才不常以加入保險行業為首選，而且他們適應能力一般較強，所以較常轉工甚至移民海外，如何吸引數碼人才加入保險市場是業界面臨的一大挑戰。

實施風險為本資本制度和 IFRS 17 進一步增加對技術人才的需求，保險公司之間開始競相加薪，搶奪風險管理和合規人才。考慮到業界嚴格的監管要求，管治和保險精算人才對處理業界嚴格的規管要求不可或缺，而作出明智決策還需要具有強大商業敏銳度的理賠經理和核保人員。此外，業界極需要有創意的人才，

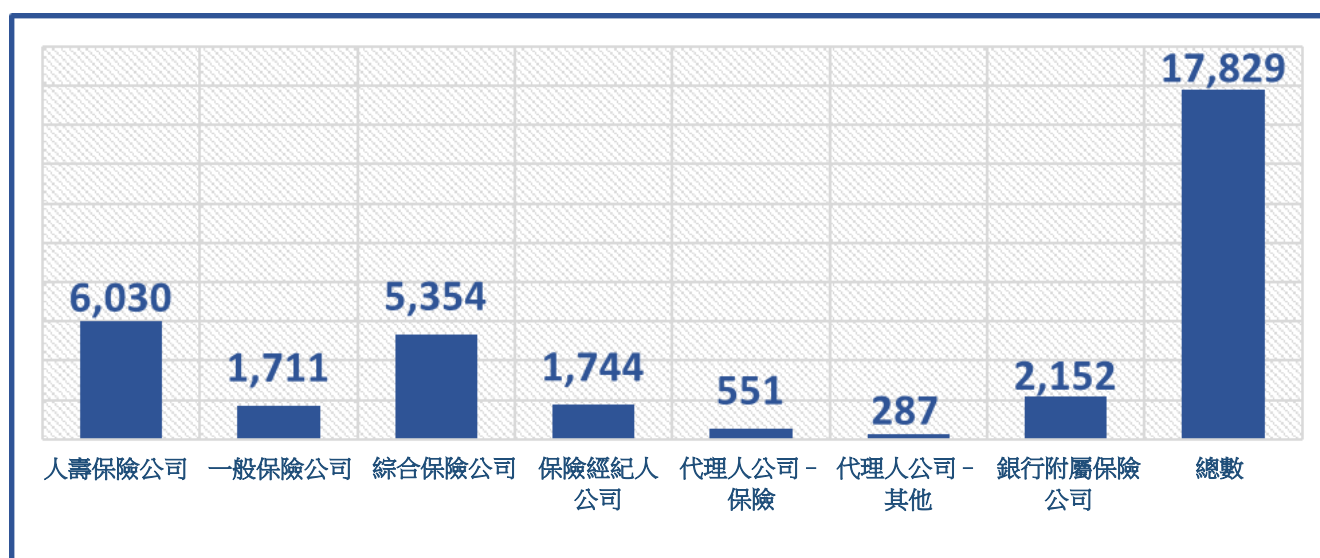
設計不僅迎合客戶需求，還能優於競爭對手的創新保險產品。

由於當前人手短缺的情況下，隨着行業持續數碼化，初級職位的工作變得更加複雜和多元化。機構正積極專注於培訓現有員工新的技能，以助他們處理結合客戶服務、理賠或產品相關內容的工作。焦點小組建議有意申請高級職位的求職者進一步開拓商業觸覺和數碼化思維，以適應最新的工作要求。除此之外，焦點小組鼓勵資深保險經紀擁抱新科技，並全面參與數碼化進程，確保在業內的發展，站在創新的最前沿。

桌面研究

桌面研究針對 2022 年 3 月至 2023 年 2 月期間的保險業招聘廣告進行分析。桌面研究共收集到 17,829 則與保險相關的招聘廣告，顯示業界的招聘趨勢和需求。按行業別劃分的招聘廣告數目見圖 1。

圖1：2022年3月至2023年2月期間的保險業招聘廣告數目（按行業界別劃分）



培訓需求

焦點小組討論了先前提到保險業的模式和進展，加上人力方面的預期變化，識別出業內需要的具體技術和知識。

數碼技能

要在數碼時代持續發展，保險中介和初級保險員從業員需學習數碼技能，以配合業界需求。由於保險公司正持續進行數碼轉型，焦點小組建議從業員熟習使用公司的保險營運系統，尤其是初級員工。掌握這些這些能力後，他們能有效地使用保單管理系統、索償管理、客戶關係管理工具和檔案管理系統。除此之外，為改善與客戶的溝通，他們應學習網上營銷策略的知識，包括利用社交媒體、內容營銷、電郵營銷等接觸客戶。從業員必需留意電子資訊安全原則和最佳做法，以保護客戶的敏感資料。掌握這些數碼技能的保險中介和初級保險員工可輕鬆地在電子環境中工作，並配合到業內瞬息萬變的需求。

在保險業中運用設計思維

焦點小組建議保險業從業員學習設計思維，以取得競爭優勢。他們強調培訓僱員的創意和設計能力非常重要，以迎合客戶需求並創新保險產品，尤其是隨着來自大灣區的需求上升，以及香港與大灣區城市之間的人員交流日益頻繁的情況下。

設計思維可以讓從業員得以從客戶角度出發，了解客戶需要，並針對特定痛點設計創新方案。設計思維推動創意、探索新意念，以及從測試中不斷改進。透過協作，從業員可活用不同範疇的專業知識，設計出不同的方案。焦點小組建議從業員透過設計思維創造自身的獨有價值、提升客戶滿意度，以確保業務在瞬息萬變的香港保險市場中不斷發展。

掌握外國資產管理知識及運作

隨著越來越多人選擇在多個地點居住，他們對跨國資產管理服務的需求也有所增加。儘管財務顧問不能直接向客戶提供海外資產管理產品，但客戶現在期望他們具備香港以外的專業知識，可以把相關資產管理資料加入到客戶計劃書中。為滿足這些需求，焦點小組建議這些專業人士拓展各領域知識，包括法制、稅制、營商政策、退休計劃和遺產管理政策。掌握這些知識的保險從業員和財務顧問可根據客戶特定的財務需要和目標，提供客製化的建議。這種全面的方式確保客戶不僅獲得資產保障的建議，還可以取得有關資產增值、退休規劃和高效遺產管理的建議。

了解微觀經濟學及其對保險業的影響

為了適應市場波動並在充分準備的基礎上作出決策，焦點小組建議保險從業員加強對微觀經濟的認識。這些知識可以讓他們更準確地為保單定價、評估風險和分析市場動態，以確保識別重要的市場機遇、最佳的產品組合和有效競爭方式。

招聘挑戰

由於市場競爭激烈，部分僱主在招聘過程中面臨多項挑戰，下文概述他們的難題和潛在成因。

人才短缺和激烈競爭

香港保險業正面臨嚴重的人手短缺，香港保險業聯會於 2022 年進行的調查顯示，由於

此外，微觀經濟的堅實基礎可多方面幫助保險從業員，有助他們遵守監管要求、作出合理的投資決策、評估風險與回報，並獲取最大回報。

為提升產品開發水平、調整營銷策略並確保客戶滿意度，需要了解客戶的行為模式。從業員透過了解最新行業趨勢和創新，可找出增長點、推動創新和建立策略夥伴關係。從業員持續掌握行業發展，可改變其公司的未來發展軌跡，讓他們可站在行業發展和機遇的最前沿。

培育多方面人才，促進香港成為保險樞紐

穩健的專業後勤支援對香港發展成為地區保險樞紐必不可少，而且除了傳統的人壽和一般保險，保險業應為海事、建築、金融、政治風險等培養專門核保人員和保險經紀團隊。培養更多領域的人才可吸引全球保險公司進駐、推動良性競爭和建立可靠的保險生態系統，有助實現香港成為地區保險樞紐的目標。為配合發展需要，教育機構可考慮提供有關保險的學位課程，培養具備所需專業知識的本地專業人才。透過對未來技術人才的投資，香港可鞏固作為保險業頂尖樞紐的定位。

缺乏人才，差不多三分之一在香港設立了分公司的國際保險公司正考慮縮減規模。更為複雜的是，保險公司從業內機構以至監管機構挖角以彌補空缺，但這樣的做法反而加劇了該行業的人才流失。

人才短缺因移民潮和中國業務擴張而加劇，導致銀行與保險公司爭相招聘人才。雖然經濟呈現反彈迹象，並有望增長，但對人才的

需求持續高於現有人數。金融企業正增聘人手，導致金融服務業薪酬顯著上漲。求職者現時要求大幅加薪 20%至 30%，凸顯出香港保險業的人才短缺問題十分嚴重。

缺乏新血

香港保險業給人的印象長期以來與人壽保險經紀掛勾，許多人誤會保險業僅著眼於推銷保單，這種印象妨礙了招攬高等院校畢業生入行。首先，學生對保險公司設立的職業展覽攤位缺乏興趣，認為其他界別較為吸引或有魅力。其次，大學缺乏保險專業課程也降低了這一行業在學生心目中的吸引力。為吸引畢業生加入，焦點小組認為企業應強調就業支援、專業認證和完善的職業發展規劃，並為員工提供清晰的職業生涯規劃和管理培訓。保險業需推廣其穩定性、發展前景和社會意義。與大學合作推出保險專門課程和實習計劃，並宣傳成功案例，提高學生的興趣，也有助消除誤解。透過提高認知、規劃職業發展路徑和推廣競爭優勢，保險業可增加吸引新血，得以招聘和培育更多人才。

後勤支援專業人才需求激增

保險業實施風險為本資本制度，對高技術專業人才的需求大幅增加，包括風險管理、保險精算科學和監管合規等方面。業界迫切需要增聘保險精算師、風險分析師和合規專家，以確保在複雜的風險為本資本制度下仍能遵守合規要求。

為應對人力資源發展需要，香港保險業和相關教育機構可考慮投放資源於多項措施，例如設立培訓計劃、專業認證制度，以及風險管理和保險精算科學的專門學術課程。這些措施旨在培育能有助保險公司推行風險為本資本制度所需技能和知識的人才。

全面的培訓和教育機會有望讓保險業培育更多能處理複雜的風險管理、運用保險精算原則和符合風險為本資本制度監管規定的專業人才。這些積極的措施可以確保香港保險業具備高技術人才，以應對實施風險為本資本制度時的需求和挑戰。

建議

為符合業界未來發展，政府、教育機構和僱主可就以下範疇，為僱員和學生提供合適支援和培訓機構。

政府

吸引海外和本地保險人才

由於移民潮和其他行業界爭相招攬人才，焦點小組建議政府制訂全面人才計劃，不論是培訓更多本地人才，還是吸引海外或內地人才來港發展。

為支持香港的經濟發展和緩人才短缺問題，政府推出了多項入境計劃，例如高端人才通行證計劃、一般就業政策、優秀人才入境計劃，以及非本地畢業生留港／回港就業安排，以增加本港人才數量和提升國際競爭力。政府需持續推行並改善這些措施，以維持香港在全球人才市場的競爭力。

另一方面，社會普遍對保險業有所誤解，阻礙青年人入行。這些誤解源於對行業的認知不足，保險業對推動現今社會的經濟發展和活動實在不可或缺。保險在緩減風險方面舉足輕重，為個人、企業和社區提供保障，也是管理資產的重要工具，確保財務穩定，而且在未能預見的情況下享有保障。遺憾的是，由於保險業的複雜性和正面影響沒有得到充分理解，許多青年人才並不認為它是高回報且對社會有積極貢獻的行業。

為應對這項挑戰，焦點小組建議政府更主動地與業界合作推行宣傳活動。這些活動應展示保險業靈活多變的工作性質，並突出其在風險管理和經濟穩定方面的重要角色。此外，強調業內的科技發展有助於吸引年青人才和推動業界發展。宣傳活動也需著重介紹

「一帶一路」、大灣區發展等措施所帶來的機遇，展示保險業的事業發展潛力。焦點小組建議在社交媒體平台發布宣傳影片，認為這是有效宣傳保險業的工具。

僱主

改變現在，創造更美好的明天

新冠疫情嚴重地衝擊了就業市場，企業傾向以彈性工作安排取代傳統的固定辦公模式。這些變化創造了「新常態」，並將在疫情後持續影響工作方式。各種新措施，特別是彈性工作安排，影響了保險公司和僱員長期以來的關係。新做法也改革了工作時間、營業時間、工作與生活平衡等觀念。

鑑於保險業目前面臨人手短缺，焦點小組建議僱主可考慮以更開放、包容的態度面對僱員的新期望，而不是單靠高薪挽留人才。雖然沒有一個通用的模式，但焦點小組鼓勵僱主與僱員以開放的態度溝通，營造易於表達的環境。僱主應提供彈性工作選項，並制訂清晰的政策和指引，列明工作與生活之間的平衡相關的具體措施、範圍和程序。營造重視工作與生活之間的平衡和鼓勵僱員注意自身健康的辦公室文化也十分重要。僱主也可考慮按成績評估僱員表現，而非工作時數。

與高等院校合辦招聘講座吸引未來人才

保險業僱主需在高等院校舉辦招聘講座，向年輕畢業生介紹行業發展前景、釐清誤解和啓發他們的興趣。除此之外，僱主可與教育

機構緊密合作，制訂實習計劃為畢業生提供就業機會，為學生提供完善的職業發展規劃。這些措施讓學生可以取得實際經驗、發展技能和推動長期事業發展，最終令業界和有志發展的專業人士得以受惠。

僱員

培養開放態度並建立終身學習的文化

在當今瞬息萬變的營商環境中，焦點小組建議保險從業員需堅持終身學習，以適應這些變化。監管政策的調整、新出現的風險和客戶需求的變化都要求從業人員持開放和靈活的思維來應對各種轉型。透過持續學習，他們可以加深對行業的認識、了解行業趨勢，並設計創新方案，以配合客戶需求。

數碼轉型浪潮進一步凸顯了主動學習的重要，人工智能、大數據分析、區塊鏈等新技術正在改革保險的運作模式。而熟習這些電子工具的專業人士可簡化流程、提升客戶體驗，並解鎖發展和成功機遇。

重視終身學習的從業員有足夠能力去適應環境變化、推動創新和克服挑戰。持續學習推動他們的個人和專業發展，並將他們定位為不斷變化的保險業的寶貴資產。

教育機構

培育後進、推動發展

鑑於目前保險課題常被融入到銀行、金融或商業等課程之中，有見及此，焦點小組認為保險業需要解決本行業在年輕一代中的認識程度較低的問題。為此，焦點小組建議教育機構，考慮增加保險課程的比重，不論是獨立開設課程或專修班。這讓學生學習到保險業的專有知識和技能，特別是迎接「一帶

一路」、大灣區發展等機遇所需要的知識和技能。除此之外，如學生更為了解保險業不同工種的發展，由面向客戶的角色到後勤專業人士，這會更為理想。學生在考慮自身的專業發展時，能有更多資料作出合適決定。

除了上述建議外，焦點小組發現由於工作模式變化，保險從業員需要在學習上有更多彈性。因此，焦點小組建議教育機構提供更為靈活的學習模式，例如混合學習模式，結合傳統課室學習和網上課程。這個方式容許時間有限或缺乏面授學習機會的從業員取得資源線上學習，同時還可選擇面授上課。有見於環境轉變，混合學習模式符合保險從業員在新常態工作環境下的多變需求。從業員可方便和靈活地學習到知識和技能，最終提升保險業的專業發展。