



人力更新報告

銀行及金融業

2019

銀行及金融業訓練委員會

鳴謝

承蒙業界代表抽空參與聚焦小組討論，對銀行及金融業人力情況提供寶貴意見，令本更新報告編撰工作得以順利完成，銀行及金融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報告編撰期間提出富建設性的意見、個人見解及實用建議。

目錄

引言	1
背景	
目的	
調查方法	3
概要	
聚焦小組會議	
桌面研究	
資料分析	
局限	
調查結果	5
影響銀行及金融業發展的因素	
未來人力需求	
培訓需要	
招聘上的挑戰	
建議	11
應對培訓需求	

引言

背景

銀行及金融業訓練委員會(下稱「本會」)隸屬職業訓練局，由香港特別行政區政府委任。本會職責之一，是確定銀行及金融業的人力情況和訓練需求。本會於2017年理順人力調查的方式，採用新的做法，以提高成效，更貼切反映行業的人力動態。新的方式以四年為一周期，期間會進行一次詳細的人力調查，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。

本會最近一次全面的人力調查於2017年完成，而2019至2020年間將會擬備兩份人力更新報告。本會於2019年5月6日及5月10日進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及培訓需求。

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

這是第一份銀行及金融業人力更新報告，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

進行人力更新調查，旨在：

- (i) 研究行業最新趨勢及發展；
- (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蒐集更新資料作補充，從而取得銀行及金融業的完整人力資料。本更新報告僅涵蓋聚焦小組的討論及桌面研究之結果。

聚焦小組會議

聚焦小組會議旨在蒐集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。小組成員來自銀行及金融業，涵蓋以下行業類別：

- 1) 銀行
- 2) 非銀行之金融機構
 - i. 證券及期貨機構
 - ii. 基金公司／資產管理公司
 - iii. 一間本地大專院校

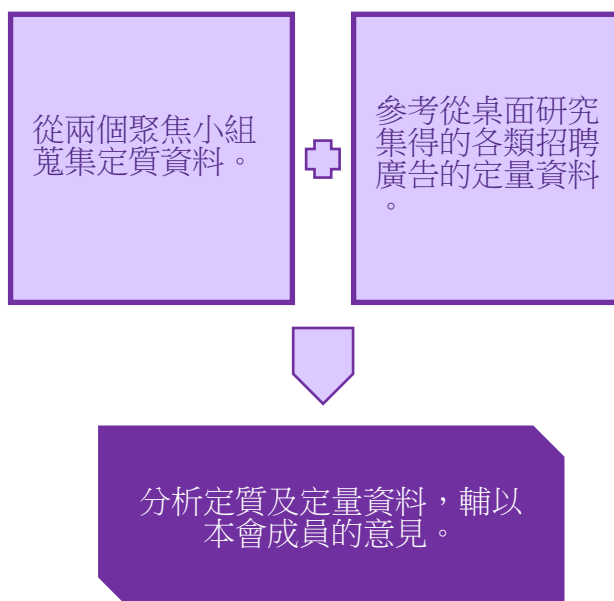
本會分別於 2019 年 5 月 6 日及 5 月 10 日進行聚焦小組會議，各佔 1.5 小時。第一場會議邀得六名銀行業代表出席，由本會秘書處人員主持；第二場邀請七名非銀行之金融機構業界專家參與，由研究顧問主持。兩場會議的主持均先從一般問題展開討論，再探究更具體的內容，以蒐集討論範圍內相關議題的詳細資料。

桌面研究

桌面研究蒐集 2018 年第一季至第四季期間的人力資料，當中包括：招聘廣告數量；空缺職位所需能力、資歷及經驗要求；市場薪酬待遇等。主要招聘網站的相關招聘資料，均透過綜合資料庫蒐集。研究期間，共蒐集約 10 300 宗招聘紀錄，以供分析就業市場的趨勢。資料會與《香港標準行業分類》的相關公司列表比對，刪除重複紀錄。

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蒐集所得，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

影響銀行及金融業發展的因素

為方便聚焦小組討論，銀行及金融業訓練委員會辨識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。

中美貿易戰

自 2018 年 1 月以來，全球注視中美之間連串的貿易爭端。2019 年初，世界經濟論壇模擬中美貿易緊張局勢對經濟造成的後果，認為中美兩國的國內生產總值 [GDP] 將分別減少 0.9% 和 0.4%，料拖累全球的 GDP 增長減少 0.7%。進出口和物流業正面臨極大挑戰；不過，銀行及金融業則認為貿易戰對行業的影響並沒有預期般大。這可能是因為本地企業過去曾經歷金融海嘯等類似情況。如果美國對中國售賣的商品徵收關稅，企業會將焦點轉至其他市場。

美國息率

在中美貿易緊張局勢前，本會發表之 2017 年銀行及金融業人力調查報告（下稱「2017 年人力調查報告」），提到市場預期美國聯邦儲備局將會加息，並縮減資產負債表規模。然而，聯儲局於 2019 年 7 月底開始減息，並預示已準備好提

供更多援助，應對美國經濟增長放緩。減息為金融機構的財政部門帶來挑戰，而資產管理同業則可能因資產價格上升而受惠。資產管理界別的市場相對飽和，減息無疑是好消息。資產管理界別亦正探討虛擬銀行對目前市場參與者的影響。

規例要求

2017 年人力調查報告同時討論了合規問題，指出合規的要求對各個銀行金融行業界別產生不同程度的影響。此外，預計全新或加強的規例和指引文件快將推出。金融機構必須維持穩健的風險管理架構，繼續採用各類工具調控風險。為了在市場飽和及收緊規管要求的情況下生存，許多證券經紀公司除服務本地客戶外，還會向非本地客戶提供服務。由於毛利微薄及監管嚴緊，加上愈來愈多公司湧入這個飽和市場，證券經紀公司開拓創新方式擴展業務。

金融科技和網絡安全

金融科技和網絡安全勢將成為未來熱門話題。銀行及金融業本身擁有完備的資訊和通訊科技的基建，借助金融科技，應可提升到更高的服務水平。部分網上

證券經紀公司已產生巨大的影響。此外，虛擬銀行隨著香港金融管理局發出牌照後，快將面世。它提供創新服務和嶄新客戶體驗，相信能帶來顛覆性影響。

「一帶一路」的倡議下和大灣區

「一帶一路」的倡議下，儘管對某些行業界別未必有明顯的正面影響，但銀行及金融業整體應能受益。另一方面，大灣區的發展藍圖是要將當中覆蓋的 11 個城市轉型為全球最大的創新和發展動力區域之一。2019 年 2 月，中央政府發布《粵港澳大灣區發展規劃綱要》，明確指出重點工作是在區內發展金融產品和

服務，還會推出金融科技先導計劃和開發金融科技運營商。

綠色金融

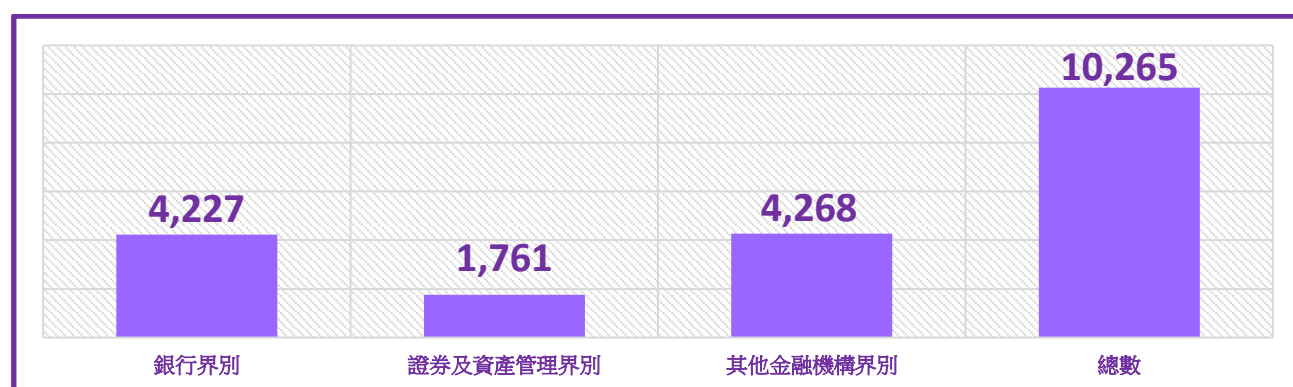
環境、社會和管治[ESG]風險是影響投資決策的重要因素，不容忽視。政府在 2018 至 19 年度《財政預算案》中宣布綠色債券發行計劃，鼓勵企業透過本地資本平台為綠色項目融資。2018 年香港發行的綠色債券總額為 180 億港元，較 2017 年的總額超出多於四倍。綠色貸款佔年度發行總額的 22%，未來更會成為重點項目。綠色金融亦是推動大灣區和「一帶一路」沿線經濟發展和區域合作的策略工具。

未來人力需求

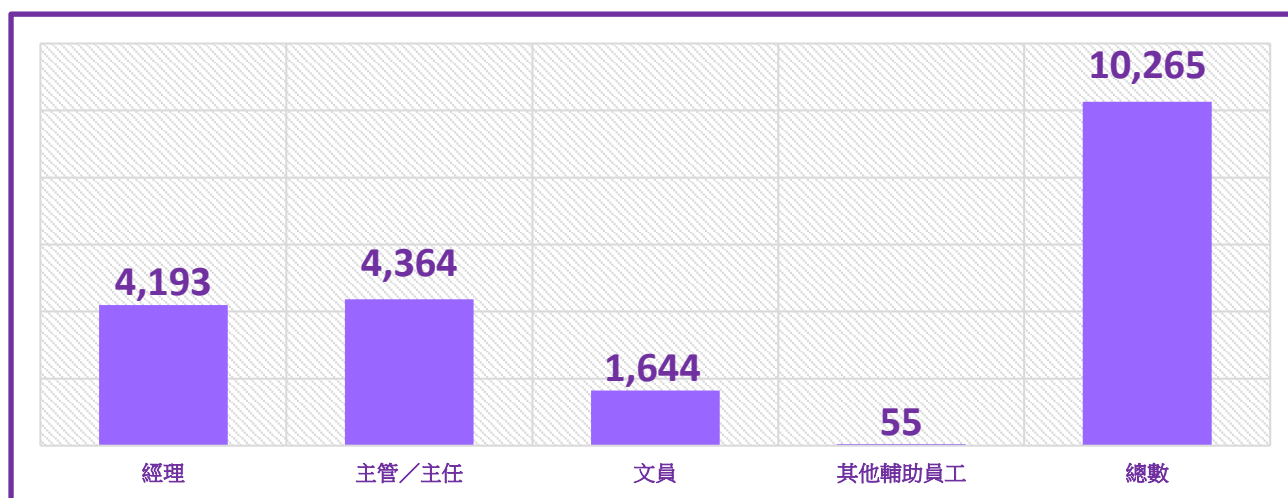
在 2017 年人力調查報告中，銀行及金融業的人力分為三個界別，即銀行、證券及資產管理、其他金融機構。僱主預測 2019 年整體人力需求有輕微增幅(0.9%)。預計銀行界別的增幅溫和(1.1%)，其次是其他金融機構界別(0.63%)，以及證券和資產管

理界別(0.18%)。本會審視期內桌面研究所取得的職位空缺數目後，發現大量招聘廣告來自銀行界(41.2%)和其他金融機構界別(41.6%)。三個界別大部分招聘的職位均屬主管／主任級(42.5%)和經理級(40.8%)人員。

2018 年 1 月至 12 月期間
銀行及金融業招聘廣告數目（按行業界別劃分）



2018 年 1 月至 12 月期間
銀行及金融業招聘廣告數目（按職級劃分）



按職級劃分，下列主要職位的廣告數目最多：

2018年銀行及金融業首五大招聘職位（按職級劃分）

職級	經理	主管／主任	文員
1.	總資訊主任／ 總科技主任／ 經理－資訊科技 (5.8%)	客戶主任／ 營業主任 (5.3%)	文員 (41.5%)
2.	經理－合規／ 反洗黑錢 (5.6%)	投資分析員 (5.2%)	會計文員 (8.8%)
3.	經理－會計 (5.2%)	行政主任 (5.0%)	證券及期貨助理／ 交易助理 (5.6%)
4.	經理－企業銀行／ 商業銀行／ 客戶關係管理 (4.9%)	會計主任 (4.7%)	出納員 (4.3%)
5.	經理－信貸管理 (4.6%)	信貸／ 放款主任 (4.1%)	接待員／ 電話操作員 (3.7%)

銀行界和其他金融機構界競逐人才的情況白熱化，不少金融機構致力研究新技術的應用，透過不同方式為現有和潛在客戶提供服務；而招聘廣告出現大量資訊科技管理職位，正正反映這個趨勢。金融科技在業內日漸普及，亦推高對科技人才的需求。

另一方面，虛擬銀行不僅須遵守傳統銀行的現有規例，還須符合虛擬銀行的規例及合規要求。預計未來數年業界持續需要經理級人員負責合規或反洗黑錢的工作。

兩個聚焦小組根據所論及的行業趨勢和發展，對人力需求預測提出了意見。

職業

業內機構一直物色合適應徵者以填補下列範疇的主要職務空缺：合規、金融科技和網絡安全、投資者關係、研究分析、訊息營銷和資訊科技支援。

網上平台的影響

銀行和金融機構推出流動和網上銀行應用程式，鼓勵消費者使用網上服務。儘管聊天機械人和其他網上服務日漸普及，或令前線員工大受影響，但行業仍需要人手處理後勤工作。

員工老化及缺乏新血

員工老化，加上缺乏新血加入，是證券經紀界正面對的一項挑戰。由於不同的證券經紀公司在運作程序方面可以有很大出入，從業員轉投另一公司時，亦須接受中台和後勤的在職培訓。

技能

業界對金融科技和合規日益重視，正影響着業內的技能要求。

金融科技

金融科技帶來處處機遇，亦充滿挑戰。金融科技需要的是截然不同的技能，例如從業員需具備金融服務的知識，遠超資訊科技層面，而是跨行業的技能。機構期望員工不僅掌握相關的科技應用（例如人工智能、機器學習、區塊鏈、網絡安全和大數據等），還要懂得把科技運用在客戶關係管理、金融產品開發和數碼化銷售及營銷等方面。

合規

銀行及金融業業界不斷提高專業水平以滿足日益嚴緊的規例要求，從業員如能了解相關規定，又能適應轉變的話，應倍受青睞。競爭日趨激烈，且規管嚴格，不少公司盡力謀求出路、突破困局，希望招攬有上進心並願意為行業付出的員工。

內地經驗

許多企業都放眼中國大陸，窺伺商機。從業員如果熟悉中國市場，並了解相關規例，尤其能精於適應香港與內地在規例的差異，或能脫穎而出。不少僱主表示，現今的內地應徵者具備上述條件，較本地多，令市場注意未來本地人材的競爭力。部分僱主對於新一代低估學習的重要，以及能否貫徹行業的基本專業執行規例甚為關注。

培訓需要

根據上述行業的趨勢和發展以及預期的人力變化，聚焦小組指出行業需要以下的技能。在 2017 年人力調查顯示，受訪機構認為法規和溝通技巧是僱員首五大培訓類別／課題。

資訊科技／金融科技技能

金融科技崛起，資訊科技或電腦科學學科的人才可成為行業的新力軍。然而，精通科技的人才未必意識到銀行及金融業對這方面技能的渴求而考慮投身行業發展；修讀銀行及金融學科以外的學生，需時了解在銀行和金融業可發揮的功用和潛在事業前景。

科技不斷進步，不同的職務受到不同程度的影響，新興工種亦可能需要不同技能。舉例說，增加雲端運算，新的風險便會隨之而來，對網絡安全的需求自然增加。另一方面，傳統法規亦應時而變，配合更高的科技知識水平需要。

跨行業技能和技能再培訓

金融科技的知識固然重要，但重點不在於技術層面，而是要將焦點放在應用方面。更重要的是，僱主希望招聘人才，協助公司適應轉變、順利過渡，抓緊金融科技時代的機遇。因此，熟識科技或數碼知識，兼具行業知識和技能的人才，會極受重用。然

而，要物色具備跨行業的技術專才殊不容易。因此，有時更實際的做法，是僱主安排技能再培訓，讓僱員裝備新技能取代舊有技術。僱主亦觀察到，內地應徵者往往比本地學生更早接觸金融科技，而且經驗較豐富，因而具有競爭優勢。

溝通技巧和語文能力

業內許多前線員工每天都需與客戶會面，為他們提供度身訂造的服務。2017 年人力調查顯示，僱主認為溝通技巧是文員職級首五大必備技能之一，他們同時期望年輕人能提升語文能力，以應對來自世界各地的客群，為產品打進國際市場出一分力。

合規和綠色金融

在監管和合規培訓方面，有不少相關的培訓和持續專業進修[CPD]課程可供前線員工選擇。然而，坊間為後勤員工提供的同類培訓課程似乎並不足夠。考慮到從業員工作忙碌，相信網上學習和微學習培訓課程可能是合適之選。另外，有關企業社會責任、內地市場運作和內地保證金（俗稱「孖展」）融資的培訓課程，亦相當受市場歡迎。

至於綠色金融，有不少國際和國家認可的標準可供參考，而香港品質保證局[HKQAA]也制定「綠色金融認證計劃」。從業員應對推廣綠色金融的原則有認識，因為這對於在香港以至全球促進環保友善投資至為重要。

銀行專業資歷架構

為支持銀行從業員建構實力，推動人才發展，香港金融管理局設計了一套業界通用的「銀行專業資歷架構」（下稱「ECF」）。儘管 ECF 並非強制性發牌制度，但鼓勵認可機構積極採用此架構作為基準，藉以提升銀行從業員

的核心能力水平，促進持續專業發展。然而，業界認為 ECF 費用高昂，部分銀行需分配額外資源以作應對，其他銀行則因要為此預留資源而削減其他培訓資源。然而，業界於 ECF 投放培訓資源的同時，不應忽視其他培訓範疇。

由 2019 年 4 月 1 日起，所有獲政府資歷架構機制認可的 ECF 培訓課程，均合資格申請政府「持續進修基金」的資助。另外，指定 ECF 課程亦可根據「提升資產財富管理業人才培訓先導計劃」，申請資助作專才培訓。銀行從業員應善用政府的資助計劃，自我增值。

招聘上的挑戰

業界在招聘合適人才時遇上困難；僱主在挽留經驗豐富的員工時，亦同樣面對挑戰。

一般而言，公司往往從其他公司挖角，部分則採用挽留人才計劃，以免員工被挖走。改用更好的職銜又或提高晉升比例，都是挽留人才的方法。此外，部分僱主亦會考慮以下因素採取相應的措施：

自動化

網上服務漸受銀行和金融業客戶歡迎。透過開發應用程式，又或提供即時存取及解決方案，客戶能節省不少時間，效率更高，而且效果更好。另一方面，部分業務採用自動化流程，意味著可減省人手。

簡化程序

除了流程自動化，部分由人手處理的業務程序亦可以簡化，減省不必要的工作量，從而精減人手。

年輕一代的心態

在香港這種富裕社會，部分年輕人並無迫切心態為事業拼搏。有些年輕人不願在單一公司從事朝九晚五的工作，認為過於刻板，而寧願成為身兼多職的斜槓族 [slashie]。這批加入公司一兩年後的員工流失率最高；應屆畢業生的流失率可高達 60%。

非本地人才

如果無法在本地招聘所需人才，業界機構會考慮聘用內地員工，特別是曾在港升學的內地人士，他們顯然願意

在港工作。相反，即使在大灣區應該有事業發展機會，部分港人也不願意往內地工作，其中一大主因，可能是擔心原先職位可能會被他人取代，難以回流。

建議

應對培訓需求

要滿足行業的發展需求，教育機構和業界必須制定有效策略，以培訓人才和提升技能。

善用科技 接受技能再培訓

業界對擅長科技、行業知識和經驗豐富的跨學科員工求才若渴，務求緊貼金融科技急速發展。不少公司依賴大專院校和外間培訓機構，培育精通科技知識和應用新科技的人才，特別在客戶關係管理、金融產品開發、數碼化銷售、市場營銷和溝通方面能學以致用。

科技不斷進步，自動化日趨普及，櫃檯服務和結算服務等職務將會式微。現時從事這類職務的員工應重新學習技能。其他傳統職務的技能要求將會革新，或要求其他額外技能，舉例說，合規主任需具備科技知識；現時顧客漸多使用數碼金融產品，市場推廣主任亦需兼具傳統和數碼營銷能力。

合規、中國內地和綠色金融知識

近年來，業界一直提升專業和道德守則標準，以應對日益嚴緊的規例。熟識法規和守則不單是對前線員工的要求，更是機構上下的共同目標。機構需加強中台和後勤人員的合規知識，亦需要安排有系統的培訓，支援獨特的運作環境。同時，監管機關應繼續協助業界了解最新的監管情況及發展。

此外，熟知中國內地的金融和監管發展，甚為重要。業界人才需要掌握和適應中港兩地監管的差異。由於「一帶一路」和大灣區的城市和國家發展進程不一，綠色融資的準則也不盡相同。對持份者而言，為這些發展中或已發展的國家或城市制定統一準則，是一大挑戰。持份者應加強合作，為從業員開辦綠色金融課程。

吸納新血 挽留人才

業界應主動提供更多工作實習和見習機會，加深學生對行業的認識，從而發掘事業機遇，業界亦應聽取年輕一代的意見，了解他們對行業未來發展的關注和看法。要提升整體員工的技能水平，業界可與外間培訓機構合作，設計更有系統的全面培訓計劃，承擔員工發展的責任。從業員工作繁重，故應開辦更多網上學習和微學習培訓課程，以配合業界需要。

銀行專業資歷架構培訓

推行「銀行專業資歷架構」(下稱「ECF」)，能促進業界長遠持續發展，並提升現職從業員的能力和專業水平。業界配合 ECF 推行的同時，需克服多重障礙，包括承諾增加培訓資源、安排員工在繁忙工作中參加培訓課程和考試。透過認可機制，其他培訓機構如能符合 ECF 認可標準，亦會獲准開辦 ECF 培訓課程。透過市場競爭，能為進修人士提供更划算的學費、服務和選擇。此外，從業員可報讀由銀行或其他培訓機構開辦的 ECF 持續發展專業課程。