

吳澤偉 David Ng

- * 從事保險理財行業30年
- * 主要擔任保險中介人(Insurance Broker)
- * 創立納思資源策劃有限公司，現為董事總經理
- * 現任一新加坡理財及投資顧問公司董事
- * 2002年於中國神學研究院修畢基督教研究文憑
- * 曾參與基督徒畢業生團契的服侍
- * 現為HKPES的董事



事實上，在香港教會未推動職場事工之時，David已經反思其工作行業的專業操守和工作態度，從入行到如今他所秉持的宗旨依然沒變，讓我們聽聽這位保險行業的奇葩，如何在金融市場堅守信念及他對行業的心聲。

採訪(問) 吳澤偉(答)

問：David，可否談談你做保險和理財顧問的原則？

答：初入行時我認識了幾位認真做保險的師傅，他們以保險顧問(Insurance Broker)而非以保險代理(Insurance Agent)的價值觀去提供服務，即以客人的利益為依歸，而非著重於自己圖利。我從他們身上培養出這種既簡單又專注的工作態度和原則。

我時常自問及提醒同事，我們是否「靠得住」？而「靠得住」的條件包括：識時適事，意即明白當時的情況而提供合適的處理方案；承諾，即答應的事情必須辦妥；有始有終；與及懂得心存感恩及欣賞。我相信倘若能以誠待客及行事正確，市場自然會回報及滿足你的需求。

我認為「business must be for the people」，這是很重要的原則。我亦向合伙人申明自己的立場，假使他們不認同，而一味以利益掛帥，最終大家合作不來，我是隨時準備離開。

問：你對保險行業有甚麼看法？

答：以中立的角度而言，投資者是處於弱勢，因為金融產品非常複雜，就算擁有高學歷，亦未必能理解其中運作，所以需要一個站在他們立場的顧問，去協助他們選擇適合的投資工具或產品。無奈現時保險公司的系統主要行「銷售模式」，從事保險行業的人是聽命於公司，而金融產品與佣金

掛鉤，加上營運困難，故此，行業要以盈利作為終極目標。

但我認為如果保險從業員不受制於產品供應者是最好的，以致他們能以客觀的角度幫助客人選擇產品。換句話說即採用「fee base」（按管理資產之市值計算僱問服務收費機制）的形式，而非佣金制度。其實，外國早已有這趨勢，可是香港遲遲未推行，這反映市場被保險公司的體制壟斷。最近發生的金融海嘯及雷曼事件，再一次反映整個金融體系、中介機構及金融保險從業員的角色出現了嚴重問題。所以，這個舊有的系統必須改革。

問：你如何看保險業管理層的角色？

答：我不認同傳統「static triangle」（靜態三角）的銷售管理體制，即領導者在最高層，下面中層管理，而最底層是前線員工。市場轉變一日千里，如果要提升管理層對顧客需要的敏銳度，便應將三角架構橫倒放置，最高層成為「highly mobile leader」（高度行動領袖）走到最前線，掌握市場的變動、明白各部門的角色，與及游走於市場幽暗的角落，進行資源調配及滿足客戶的需要。

面對現今的市場形態，上司與下屬的關係不能再採用agency model，需要改為partnership model。我思想這模式是參照耶穌如何建立祂的福音事工而來，包括三方面：領袖必須作下屬的榜樣、提供生活工作指導、與及委派工作。我會視同事為工作伙伴，鼓勵他們彼此要有默契，互相支援，同時亦要專注於他們手頭上的工作，並在其崗位上做好，這樣便會呈現正面效果。而公司中文名為「納思」正有集思廣益之意。

問：你的同事又如何看你這個老闆？

答：其實，他們會覺得我要求高，因為我期望一件事情交在他們手中，就必須

辦妥和辦好。因為我們運作的原則與其他公司不一樣，他們有時亦會感到疑惑這模式是否可行。

只要行事正當，我是不會阻止同事以賺取最高利潤的產品作為銷售優先，但我會提醒他們終有一天要面對客戶的質詢。如果動機不良，可能導致客人不再信任自己而遭損失。我知道部份同事有時會迴避我的挑戰，不過，我會接納他們正處於成長階段，而自己的意見亦不是絕對正確。

問：經過這麼多年的琢磨反思，工作與召命於你是何事？

答：就我而言，工作有三個層面的要求。第一是「幹活」，即我們不能以任何藉詞而不工作，故必須處理自己生活上最基本的需要，同時亦保障與你共同生活的人在基本生活上得到滿足。但不能只停留在這個層面，所以要建立「絕活」。我們在工作中肩負一個特定的角色，是你才能完成的獨特任務，就如在我工作的行業中我是否「靠得住」。但如何能表現「靠得住」之餘，又不會操控他人？這牽涉第三個層面，就是明白你的獨特恩賜與才幹是基於上帝的恩典而來。我們如何回應這恩典？應用於商業的場景，我的領受是藉由我們特殊的位份將被扭曲的價值觀糾正過來。這是召命所在，亦是參與上帝救贖計劃的過程。

在訪問的末段，筆者對David表示，他的型態像是鶴立雞群，但他卻強調作為基督徒不是高姿態的表示清高，而是「stay low」，言即在謙卑中持定原則。在這個講求利益貪得無厭的經濟體系和人為己的社會中持守信念並不容易，但耶穌說：「若有人服事我，就當跟從我……我父必尊重他。」（約翰福音十二：26）面對金融風暴，David的分享和工作態度會否成為同行，甚或你我的借鏡？