

【二十年後的彌月宴】

Patrick從事保險工作二十多年，支持他走過這漫長歲月的，是一份決意要幫助人的使命感。

這份使命感的形成，可以追溯到他入行僅兩年後的一段經歷。

話說Patrick年輕的時候原本從事銀行工作，但他嚮往多勞多得的工作模式，於是轉投當年還不太普及的保險業。漸漸地，他與不少客戶建立起良好的關係，而且深受不少客戶信任。但由於入行的年日尚短，他一直未有機會處理太嚴重的理賠個案。及至入行兩年後，他終於要面對入行以來第一個嚴重的考驗。

那是一個寒冷的冬夜，Patrick接到客戶李先生的太太來電：「我先生心臟病突發去世了……」

Patrick當下呆住了。回過神來，馬上趕往李宅。眼見李太太悲傷之餘，還要獨力照顧三位年幼的兒女，年輕的Patrick內心很是難受。他竭力安慰李太太，填好表格，便帶著沉重的步伐離開了。

在回程的路上，他心情相當慌亂。畢竟是第一次處理死亡賠償。他慌亂，不僅因為這是他首次在工作上面對生老病死，也不僅因為

這是他第一次處理死亡賠償——他擔憂保單上列明的賠償未能全數發出。在那個時代，社會上不時聽聞有人投訴保險公司賠錢總是七除八扣的。

由於李先生屬於突然病發死亡，醫療報告的發出時間比一般個案長；加上他是在保單生效不足兩年內因病去世，保險公司自然也特別注意他在投保之時，有沒有如實填寫各項健康資料。在等候期間，Patrick和李太太一家同樣焦急。孤寡四人實在非常急需這筆賠償來維持生計。

Patrick除了經常慰問李太太一家之外，也高度關注整個理賠的程序。他甚至對自己的直屬上司說：「如果這次賠償出現問題，可見保險根本幫助不了有需要的人，我如何對得起客戶和他的家人？——真有問題的話，我會辭職！」他實在不願辜負客人對自己的信任與期望！直屬上司在他的感染下，也格外幫忙跟進理賠的發展。

終於賠償發出了。Patrick永遠不會忘記李太太接過支票之際，臉上激動的表情。得到賠償後，一家四口在生活上、學業上，也都得著了具體的支援。

從此，Patrick真正感受到保險/理財顧問必須具備很大的使命感，方可做好這一份以幫助人為目標的事業。

轉眼間二十年過去，Patrick見證著保險業多年來的發展。起初，

社會一般人士對保險業的信心還沒有建立起來，保險/理財顧問也沒有接受那麼多訓練，而且一般華人總覺得購買保險有一點「不好意思」的感覺，全都影響著保險業當年的形象。話說回來，早年確有少數保險/理財顧問沒有認真處理客人的需要，也沒有認真填報資料，致使早年有不少客人的索償過程受了影響。

「現在情況好了很多，以宏利為例，顧問人數由300名增長至3,000多名，同事的質素和培訓的水平都提升了不少。」Patrick還不無驕傲地說：這二十年間經他辦理的人壽保險索償，沒有一宗個案是失敗的——這也反映了他從接觸客戶、為客戶投保開始，以至各樣售後服務，全都一絲不苟。

最近，Patrick剛剛出席了李太太為初生孫兒擺設的彌月宴。Patrick見證了李家第三代的出現，心裡非常欣慰——為了李家能夠走過艱難的一段，繼續開支散葉；為了李太太歷盡艱辛之後可以安享晚年；也為了自己在這二十多年來堅執著一份使命感，總算為客戶們提供了優良的保險保障，切切實實地服務了數以千計的客戶和他們的家人。

「如果這次賠償出現問題，我會辭職！」

——Patrick



羅煒泉，Law Wei Chuen, Patrick，
1985年加入宏利，現職財務顧問