



【保險騙人的！】

這一日，Theresa到朋友的公司進行售後服務。朋友是Theresa的客戶，也是該公司的老闆。誰知甫踏入公司門口，老闆的秘書就向她拋下一句說話：

「啐，保險騙人的！宏利騙人的！」

Theresa冷不防聽到這麼的一句話，當場呆了，還未回過神來，秘書接著說：

「老闆的哥哥昨天過身了，因為心臟病，之前一直為他申請危疾賠償，但宏利竟然說沒得賠。心臟病不是危疾嗎？這是甚麼話來呀？」

眼前的秘書小姐一臉不屑。Theresa於是當下決定，無論如何都要把事情弄清楚，絕對不可以讓公司的信譽這麼不明不白地給污蔑的。

幾天後，Theresa得到老闆哥哥的家人同意，親自探訪，了解情況，並收集有關的病歷報告。

Theresa拿著文件請教資深的同事，才發現誤會的起因可能源於醫

生報告出現問題。

找出了原因，Theresa卻沒有就此作罷，即使那位哥哥不是她的客戶，她也認為總該要把事情弄個水落石出，起碼也要尋出拒絕賠償的合理原因。

由於哥哥的家人準備控告醫生失職引致他死亡，所以醫院方面一直沒有簽發哥哥的死亡證，同時，主診醫生也不願意接觸哥哥的家屬，在這樣的情況下，Theresa要跟進此個案實在不容易。

後來幾經聯絡，Theresa終於見到主診醫生，得知醫生當日曾經建議哥哥進行「心臟搭橋」手術，而他只是選擇了「通波仔」。Theresa懇切要求醫生澄清哥哥的病歷，好讓公司了解。

最終當齊集了所有的病歷報告，宏利作出了危疾的賠償。

事情終於水落石出，哥哥的家人除感謝Theresa的幫忙外，還稱讚她「誠實可靠、勤奮好學、待人有禮、待客至誠」。

獲得別人的讚賞和認同，Theresa滿心感激之餘，更時刻提醒自己要繼續努力，莫讓支持自己的朋友失望呢！

我盼望，自己和所有保險/理財顧問都能夠繼續用心研讀保單條款、多了解索償程序、不恥下問、虛心學習。

面對日新月異的病例、瞬息萬變的市場、推陳出新的保險產品，保險/理財顧問的確要時刻警醒，好好裝備自己，這樣才能夠幫助客戶呢！

——Theresa



方曾于晴，Fong Tsang Yu Ching, Theresa，1999年加入宏利，現職經銷經理