



【天生一對？】

「Cheers！祝大家身體健康！2007新年進步！」

2006年除夕，Florence跟阿玉和一班良朋好友，一起在阿玉的新居內吃火鍋。主人家阿玉興高采烈地為大家祝酒，一點兒也看不出她曾經活在乳癌的陰霾下。她樂觀地向大家展現堅強的一面，還笑說：

「一個乳房換來一間全新裝修的居所，除笨有精！」

坐在阿玉身旁的Florence，看見這位好友能夠這麼從容豁達，心裡感到十分安慰。

回想當日Florence毅然轉行投身保險業，阿玉是其中一位大表支持的好友。轉行後，Florence替阿玉檢視保單。其時阿玉已經在宏利擁有兩份保單，保障範圍全面，不過保障金額不足。Florence曾經建議阿玉增加危疾保障，但沒有家庭負擔的阿玉寧可將有限的資源投放於退休計劃上，還笑說自己孤身一人，不怕死，只怕退休的時候，「人又老，錢又冇」。

及至兩年後，阿玉告訴Florence，說摸到自己的乳房有硬塊，想在找醫生作詳細檢查前，加大危疾保障額。Florence即時叫她打消念

頭，因為若然客戶知道自己身體有事，申請保險時是要向保險公司申報的，而正常情況下，公司亦會要求檢驗報告，而且對抗病魔需要爭分奪秒，拖延了治療，就拖垮了身體，即使將來獲得較大的賠償，隨時也「得不償失」！

最終阿玉都接受了Florence的勸告，即時由相熟的醫生診治。經過醫生初步檢查，證實阿玉極可能患有乳癌，而且病情相當危急，需要動手術把腫瘤割掉，至於是不是需要進行乳房切除手術，則要視乎臨床的化驗結果而定。

聽取醫生報告的那一天，Florence和阿玉的妹妹都有一同前往。得知阿玉的病情，Florence整個人就好像被一塊大石壓住似的，沉甸甸、不舒暢，心裡既為阿玉擔心，又為她感到惋惜，難為當時還要強裝鎮定，盡力舒緩大家不安的情緒，更要保持理性，確保手術費在阿玉的預算之內，免得她擔心自己病情之餘，還要為經濟的問題張羅。

手術當天，Florence和阿玉的妹妹一直在醫院裡守候。麻醉藥一過，阿玉醒來的第一句說話就是：「中不中？要不要切？」

Florence唯有苦笑著點頭說：「手術很順利，幸好及時發現，癌細胞未擴散。」

阿玉聞言，隨即閉上眼睛。在旁的妹妹把一袋東西拿起來，是一袋有癌細胞的乳房組織。Florence望著這一袋黏黏稠稠的東西，沒有任

何遐想，只有畏懼，從此更加警惕自己，要多注意癌症的威脅。

這次住院費和手術費合共需要五萬餘元。Florence一接到有關單據和醫生報告，就馬上替阿玉辦理住院索償手續。心細如塵的Florence在遞交索償表格前，發現報告上的入院日期和醫院名稱錯誤，於是即時親自前往醫院找主診醫生更正，免除了文件往還的郵遞時間之餘，還讓索償的程序更順暢。

另一方面，在阿玉休養期間，Florence等一班好友不時相約一起探望她，不斷向她灌輸積極樂觀的信念，又搜集乳癌的資料供她參考。猶記得有一次，Florence在髮廊內剪髮，讀到一篇有關訂造義乳的報道，立即急不及待地問老闆娘可不可把報紙送給她，情急的神態，叫那位相熟的老闆娘以為要配戴義乳的就是Florence自己。又有一次，Florence聽聞有一位國內中醫師，擅於醫治各樣奇難雜症，Florence於是特地陪同阿玉前往深圳找這位中醫師，尋求方法防止癌症復發，可惜最終發現所費不菲，阿玉決定選擇其他保健方法。但對於Florence的一番好意，阿玉是由衷地表示感激的。

其後醫生在跟進阿玉的康復情況時，聲稱阿玉患的是原位癌，無需作化療和電療。阿玉知道後，當然感到高興，不過由於Florence一早已經清楚告訴她，她的危疾保障不包括原位癌，所以阿玉自知將不會獲得危疾賠償，加上失去了女性重要的性徵，阿玉的內心不免感到戚戚然。

於2004年3月加入宏利的Florence，第一個確診患上癌症的客人就是阿玉，雖然心裡估計她獲得危疾賠償的機會不大，但Florence仍然依足手續，把所需的文件一一遞交理賠部，之後還不斷跟理賠部的同事聯絡，期望得到第一手消息。Florence明白阿玉心急想知道結果，所以她也想盡快讓她安心。

最後，經宏利重新審核相關的醫生報告和資料，認為有關索償已符合保單合約條款定義，公司決定把危疾保障連同五萬餘元的住院賠償金賠償給阿玉，阿玉的財政壓力因此而大大減輕。

對於公司的決定，Florence大感欣慰，說：「真的不得不讚賞宏利實在是一間有承擔的保險公司！」

作為阿玉的服務代理人（service agent），Florence沒有在阿玉的兩份舊單中獲得任何金錢上的報酬，但她依然自覺獲利甚豐，因為她既可以在好友患病的時候出一分綿力，同時又可以貫徹履行她入行的理念，做到「雪中送炭」！

至於阿玉則慶幸自己當初購買了醫療保障，以致她願意豪花數萬元入住私家醫院治病。笑言自己「要錢不要命」的阿玉，如今絕對認同保險的重要性，常常不遺餘力勸告身邊的親朋好友，要早日為自己預備合適的保障。

為了改善生活質素，阿玉把大部分的危疾賠償用來翻新日久失修

的舊居。她信任Florence，知道Florence往後必定會為她訂立完善的理財方案，為她理想的退休生活錦上添花。

經此一役，阿玉更加珍惜家人和朋友的關愛，縱然失去了一邊乳房，但只要曉得樂觀面對，明白每一天都是賺回來的話，那又何嘗不是「塞翁失馬」？

所以，與阿玉等一班好友一起迎接2007年的Florence，在阿玉祝酒後舉杯興奮地回應道：

「大家飲勝，最緊要身體健康，Cheers！！」

她是我患病期間的明燈，減少我不不少的煩惱，在此非常感謝她。

——客戶



梁燕芬，Leung Yin Fun，
Florence，2004年加入宏利，
現職經銷經理