

【從心出發】

作為保險/理財顧問，我認為，最重要的信念是「從心出發」。這不但可以幫助別人，亦可為自己帶來工作上很大的滿足感。這也正是宏利保險的信念之一。能夠加入這所務實而專業的大公司，我感覺很幸運，因為我與全公司上下的同事都保持著同一信念，大家在保險工作上並肩攜手，全力實踐「從心出發」的專業信念。於是，客戶可以在有需要之時得著我們的支持和鼓勵，反過來，我們也會得著客戶的信任和認同。

以下這一段經驗，或可證明「從心出發」的信念，不僅能為客戶帶來最大保障，也能體現出保險/理財顧問和保險公司的意義和價值。

梁先生夫婦本是我某位同事的客戶，有緣認識他們，是因為同事離職，公司委派我接手為他們提供保險服務。第一次見面的時候，氣氛很是融洽，還就他們的保單內容作了坦誠的溝通，梁太太也主動提及她對醫療保障的關注。告別的時候，大家都同意稍後再作進一步溝通。

但不久之後，梁太太主動來電說：「Ivy，我想了解梁先生下年度

需要繳交多少保費。」

梁先生保單的保費屬於按年遞增形式，因此當下無法說出準確的數目，於是我承諾，向公司查明之後會馬上把資料寄給她。掛線之前，梁太太的語調似乎有點疑慮。

我記得，梁先生由於身體曾經出現毛病，所以保費是較一般人為高的；又由於他的保費屬於按年遞增形式，起初保費會比正常為低，然後慢慢逐年遞增。我曉得，不少客戶都會在保費慢慢增加之後，抱怨保費過高，而忘記了早年的保費其實是比正常為低的。

我隱隱然感到，梁太太也許有同樣的誤解。但無論如何，我還是很快查出了數字，把資料寄上，心裡想，待他們參考有關數字之後，大家再坦誠詳談，盡力解決他們的疑慮。

誰料過不了幾天，我正與家人吃晚飯的時候，再次收到梁太太來電。她的語調更加嚴肅。我果然猜對了她的憂慮。梁太太投訴說，保費按年增加，難以預計最終的保費；又投訴目前的保費太高。她還透露，正有其他保險/理財顧問接觸他們，保費卻比較便宜。她直言正在考慮終止現時宏利的保單，另向其他公司投保。

我為此而非常擔心。重點不在於將失去一位客戶，卻在於梁先生自己的醫療保障。因為：一、梁先生從前曾經患病，假如他們先停止了現有保單，我擔憂他稍後未必能順利投保；二、萬一在新舊保單交

接的「真空期」內，梁先生不幸有保險需要，卻偏巧沒有保障，他可以向哪方面求助？

於是我首先在電話中盡量讓梁太太的心情平伏下來，然後詳細而婉轉地向梁太太說明情況，讓她冷靜取捨。掛線之前，我勸梁太太在斷保的事上，最好能再稍等一會，待收到宏利發出正式的保單週年報告，確知明年度的具體保費數目之後，我們再詳談。梁太太並沒有明確答覆，語氣卻明顯輕鬆了一些，我想，她真正感覺到我是從心底裡關心他們的。

然而在一個多月後的某個晚上，梁太太突然再次來電。這一次，她的語調又是緊張又是驚慌。「梁先生的保單在國內是否有效？」她問。

原來梁先生在中山的家中昏倒了。由於梁太太的語氣相當慌亂，而梁先生的弟弟正身在中山照顧兄長，於是我打長途電話聯絡梁先生的弟弟。電話接通了，梁先生的弟弟以茫然的聲音告訴我，梁先生剛已去世……

當下我真的不能相信自己的耳朵。月前會面的情景還歷歷在目，轉瞬梁先生卻已經不在人世。驚惶過後，我馬上協助梁先生的弟弟和梁太太辦理梁先生的後事。

至於索償的事，由於我從事保險行業年資尚淺，幸有賴公司的

理賠部同事的指引協助，終於很快可以把款項交給梁太太。（藉此機會，本人，還有梁太太，謹向當日提供幫助的同事衷心致謝。透過此事，我深深感受到宏利上下同事的專業精神，實在為客戶提供了極大的保障和幫助。）

自此，梁太太對宏利的想法出現了很大轉變。又由於我在索償的事上不斷跟進和向她匯報進度，與她的友誼也逐漸深入了。我雖然年紀比梁太太輕，卻沒有阻礙我們的溝通，而我也盡力開解她，所存的正是一顆真摯關懷的心。

後來，梁太太再為自己和她兒子開始了一些保障和投資計劃，而且不斷為我轉介客戶，對此我當然感到安慰。但最叫我喜悅的，其實是梁太太對我的信任；我也很欣慰地看見，她對保險和保險/理財顧問的疑慮及成見，逐漸轉化成接受及認同，還不斷把自身的經驗告訴她身邊的朋友，說明保險的重要，希望她們也能夠得到保險的保障。我真切感受到「從心出發」所帶出的效應。

我慶幸自己加入了保險行業，可以盡力向客戶介紹保險的重要性，而在背後不斷推動我的，正是一份「從心出發」的態度。

君子喻于義，小人喻於利。

——孔子



朱喜華，Chu Hei Wah, Ivy，2003年加入宏利，現職財務顧問