

【解決問題，Agent有責】

1997年4月，香港回歸中國管治進入倒數階段，他，卻無緣見證這個歷史性時刻。

一次發生於前往東莞途中的交通意外，他，就躺在祖國的大地上，眼目帶著祖國的一片天空，倏然離開了這個世界。

錯愕而悲痛的妻子，既要接受突然失去伴侶的事實，同時也要面對突然失去家庭經濟支柱的現實；他名下的銀行戶口被凍結了、信用卡的欠款必須清付、生活上各項開支必須應付，包括供樓、三名年幼女兒的教育費、一家人的生活費、以至殮葬費……等；賬單如雪片飛至，叫這位原本生活無憂的妻子，恍然明白何謂「雪上加霜」。

猶幸他在宏利有三份保障計劃，妻子於是立即找保險/理財顧問Gloria代為辦理索償手續。由於投保人在國內身亡，按程序，死者的太太所遞交的死亡證明文件，需獲有關方面加簽確認——但，加簽手續不但費時，而且費用不菲。

眼見唯一的應急錢，也因為死亡證的問題而無法領取，快要崩潰的妻子就如破堤面對滔天的巨浪一樣，撐不住了。

其時加入宏利已經有十年的Gloria，一方面理解公司的理賠要求，另一方面又絕對明白未亡人的困境。望著手上那不合規格的死亡證、骨灰紙，以及那染滿血跡的回鄉證，Gloria決定把受益人的家庭狀況及需要，在代理人報告裡說個清楚，最後還寫道：

「受益人所提交的文件尚未完成加簽，然而，人真的死了，我們應該發揮保險最大的效用，解人之急。我提議將投保人所投保年期最長時間的保單先作出賠償，其餘兩份保單則等待正式文件辦妥才作賠償，祈盼解決當務之急。」

Gloria向理賠部作出了詳細解釋，而理賠部經過反覆商議後接納了Gloria的請求。Gloria的報告和文件於星期四下午四時三十分，由Gloria親自送交理賠部，星期一早上十時三十分左右，理賠部的同事已經將支票預備好，還附上一封真誠的慰問信。

瀕臨崩潰的妻子，就這樣在Gloria與公司配合的團隊精神下，解決了燃眉之急。至於其他的保單，在死亡證獲得指定單位加簽以後，才正式完成賠償。在此，這位妻子盼望向曾經提供協助的一位內地朋友表示謝意，並想藉著這個機會，多謝Gloria和宏利，尤其是Gloria：「衷心多謝你事發後為我奔走和給予關懷，非常感謝！」

至於Gloria，也想藉此感謝理賠部的同事，因為如果沒有他們的信任和支持，當日根本就沒法子幫助那位未亡人。Gloria直言，保險

/理財顧問之所以能夠表現專業、對客戶關懷備至，除了有個人的努力外，更重要的是，背後有公司同事的團隊精神配合。

Gloria認為，保險/理財顧問的職責之一，是將客戶最關心和最擔心的事情，帶回來讓公司了解。就拿這個個案說，客戶沒有有效的證明文件，公司依例暫緩理賠，合理不過。當客戶的需要跟公司的規矩，兩者之間出現了鴻溝的時候，保險/理財顧問就要發揮應有的職能：找辦法彌補這道鴻溝了。

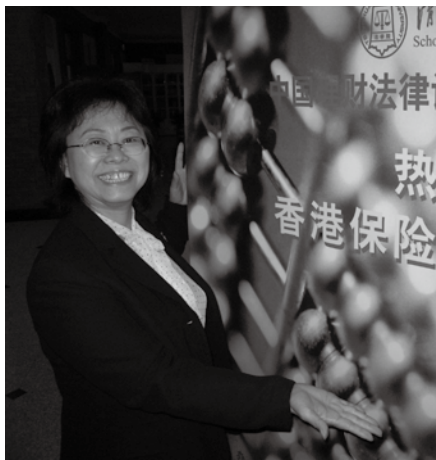
首先，我們先坦然面對問題。努力的讓客戶，理解和接受公司基於合約的精神，所提出的額外要求，甚至拒絕。同時間，我們也要讓公司明白客戶所面對的困難和狀況，從而在情理上作出考慮和調節。當明白了兩者的立場，再找兩者的共通點，以解決當中存在的問題。

Gloria指出，跟後勤同事建立團隊精神很重要，而互信互諒就是建立團隊精神的重要元素。的確，公司有了團隊精神，最終客戶的需要得到滿足、保險/理財顧問的服務獲得認同、公司的形象大大提升，這才是三贏的局面呢！

“Agents are paid to solve problems.” Gloria說。

很多新入行的同事，時常擔心家人和朋友誤解他們會利用朋友去賺錢，但是，同事們要明白，保險/理財顧問的佣金已經包含了解決問題的服務費。佣金是我們工作應得的報酬，只要大家能按公司指引做好本份，當問題發生，以忠誠和專業的態度去處理，便問心無愧了！朋友，若你要入行，便得學習歡迎問題，因為有問題，我們才有價值。

—— Gloria



何顯容，Ho Hin Yung, Gloria，1986年加入宏利，現職經銷經理