



【不一樣的結局】

第一次見Ida的人，都會被她爽朗的笑容吸引著，愈對她認識，愈對她那樂天的性格留下深刻印象。我從第一天認識Ida的時候，就已經對她產生了好感。

Ida是我的一個公司客戶中的其中一位員工，大家的關係純是建基在公積金與團體保險之上。我經常會到Ida的公司，向新入職員工解釋有關公積金及團體保險的事宜做一些跟進服務，然後每次都會留下一會兒與員工聊聊天，問問大家的近況。

1997年，金融風暴席捲全球，香港在經濟極度低迷之下，Ida所屬的公司亦因為生意萎縮而決定裁員，Ida亦終告榜上有名。突然間要離開一間已工作十年的公司，心裡儘管難過，但她沒有因此而埋怨公司，她反而覺得因為自己有丈夫的照顧，所以應該把工作機會留給其他更有需要的同事。就是這副善良的心腸，令我對Ida心生敬重。

我考慮到Ida將因為離職而不再擁有任何的保障時，便主動聯絡她，提醒她醫療保險的重要性，並向她作出了一份包含人壽、醫療及危疾保障的建議，以切合她當時的需要。經過我用心的解釋，Ida認同一份保險原來是一份對生命、對經濟保障的承諾，於是Ida便搖身一

變成為我的個人客戶，我和Ida維持著定期見面的茶聚，每次都相見甚歡。

人生總是起伏無常的，當以為既平淡又幸福時，惡運便可能會驟然而來。2003年5月中旬的一個下午，我接到Ida的來電，電話中的她語氣凝重：「醫生建議我立即入院進行腫瘤化驗」。結果證實Ida罹患乳癌，一個惡性的腫瘤。她必須在該星期內進行腫瘤切除手術，把整個乳房切去，否則生命岌岌可危。對一個女人來說，失去乳房是那麼的令人難以接受。儘管性格樂天，Ida亦難於向別人啟齒，更害怕別人會因此而向她投以奇異或同情的目光，加上她不希望父母為她擔心，因此除了丈夫及女兒外，她一直隱瞞著她的病，心理上承受著沉重的傷痛。由於我是她的保險/理財顧問，她惟有戰戰兢兢地向我細說自己的病情，並一再要求我承諾嚴守秘密。

「客戶資料必須保密」是作為每一位保險/理財顧問必須遵守的專業守則。雖然在那一段日子中，我經常會接觸到Ida的親戚及舊同事，但我顯得若無其事一般，為Ida保守著一個她不要別人知道的秘密。

2003年「沙士」肆虐，人心惶惶，大家都不敢到公眾場所去，醫院更是一個聞者色變的恐怖地帶。由於Ida的丈夫長期在外地工作，而她的女兒只有四歲，不能長時間留院陪伴，Ida祇能孤單地留在醫院接受治療，所以我不顧公司勸喻前線人員盡量避免到高危地區——醫院——的內部指引，決定去探望她。

偌大的醫院空無一人，縱然我已刻意放輕腳步，但每一下高跟鞋的踏步聲，都傳來空洞響亮的回音，令人心寒。病房內只有Ida一人，憔悴的容顏，無奈的眼神，一夜的煎熬她必定難以入睡，故此我深深覺得自己真的做對了。每一次的探訪，我都帶著笑容與Ida閒話家常，因為我相信那刻Ida的心情已經很沉重，我與她一起哭，並不能幫上忙，反而鼓勵她想些正面事，令她心情釋懷更重要。每一次的探訪，我只有一個心願盼望能在她孤寂的路上，讓她感到支持。

病發後，Ida兩夫妻的感情，或許是一起面對過重大事故，或許是害怕失去，手術後Ida每次到醫院接受化療，丈夫都會把忙碌的工作放下，管接管送，關懷備至，一段至真的感情，在患難中呈現了。

Ida為自己的生命而努力，我也為了辦理索償而盡力。

Ida坦誠地告訴我，沒想過一份保險投保時，真的能夠為自己帶來可靠的經濟保障，所以當我把賠償的支票交到她手上時，Ida和我都帶著激動的心情。經過深思熟慮，Ida趁著樓市低潮，把賠償款項投資於一個藍籌屋苑的單位作為日後生活的保障。老天爺是公平的，當祂拿走你一些東西的同時，原來準備了另一些東西以作補償。

2007年類似事件重演，這次Ida的身份不是當事人，Ida充當了一個過來人及聆聽者的角色，她義不容辭地答應我去幫助及鼓勵同樣不幸的Connie，如何勇敢地面對手術及生活。對我來說，這個結局是令

人欣慰的，而更為重要的是，Ida這事件肯定了我工作的價值，也在我的事業生涯中，寫上精彩和感動的一篇。

在電影或小說裡，傷感的結局總是動人心弦，歷久不能釋懷，但在現實生活中，還是像Ida這樣的好。

樂觀積極地去面對厄運，結果也許是出乎意料的。

——Francis



李潔薇，Li Kit Mei, Francis，1986年加入宏利，現職經銷經理