



【最難忘的第一次】

「咁大件事，都只係幾千元，你這個保客連幾千元的醫藥費都沒辦法給，都不想給呀！？」主診醫生在電話的另一端毫不客氣地說。

「醫生，在你，幾千元，全沒問題。在我，也可能沒問題。但他不過二十二歲，有太太，有女兒，要養家，出院後還可能被解僱。而保險公司現在做不到審批，是醫生報告寫得不清楚。這不是錢多錢少的問題呀！」Janet理直氣壯地回應道。

Janet口中的「他」，是二十二歲的阿文。年青力壯的阿文，在毫無先兆的情況下突然嘔吐暈倒，昏迷不醒。救護車到來把阿文直接送到深切治療部，搶救個多小時後方讓家人入內探望：只見阿文，頭髮被剃光，頭蓋骨上給醫生鑽了幾個小孔放瘀血。原來阿文腦部有幾條血管爆裂，需要把瘀血放掉，放完了，還要堵塞他腦內其他的壞血管，然後再做伽瑪刀（Gamma Knife）手術。

已經給嚇壞了的文嫂，神情一直呆滯。病房內護士單一平靜的聲調、醫療儀器發出的冰冷響聲，聲聲入耳；病床上的阿文無意識地不斷撲起身來再由護士把他按回床上去，旁邊還有一位因交通意外導致血肉模糊的傷者等待治療的景象，幕幕驚心。一直陪伴著文嫂的Janet

其時才不過入行年半，未嘗見過這些「大場面」，同樣給嚇至雙腳發軟，走不到路來，幾經艱難，終於把身體移到病房外面，Janet立即打電話給她的直屬經理。在了解情況後，直屬經理鎮定地勸她先回家休息，養足精神，以便跟進往後的工作。掛斷電話後，Janet望一望手錶，原來已經是午夜十二時許了。

Janet為阿文的病況憂心不已，以致整個星期都食不下嚥，身為天主教徒的她，不斷為阿文祈禱。她又一直不肯關掉傳呼機，以免萬一阿文病情有變的話，她會趕不及到醫院去，她甚至為了關掉傳呼機的問題，向所報讀的領袖課程導師據理力爭：寧願退學，也不願意按導師要求，把傳呼機的震機功能關掉！

終於，阿文逐漸恢復知覺。甦醒了的阿文說，原來在他昏迷期間，一直聽到太太和女兒在床邊的呼喚，所以他一直堅持要活下去。阿文住院差不多三個月，期間Janet經常陪伴文嫂和女兒一起到醫院探望阿文，同時，Janet又為阿文申請住院索償，好叫阿文一家不用為醫療費用煩心——誰料，阿文的索償申請被拒。

完全沒有處理索償經驗的Janet於是馬上向經理和資深的同事請教，得知被拒的原因是由於醫生的報告模稜兩可後，Janet決定致函醫院腦科部總監查究。

不久，阿文的主診醫生就打電話給Janet，態度冷淡且不友善。但

Janet依然以不亢不卑的態度，以堅定理性的語氣，跟主診醫生對話：

「醫生擁有醫學專業知識，我們普羅大眾必然信賴、尊重醫生的意見，也因此，醫生的判斷，會直接影響保險公司的賠償決定。

「就阿文的個案，審批是取決於究竟是先天、還是後天引發病況的，但無論如何，總要在報告裡寫清楚。如果是先天的話，我就一定盡我的責任，向客人解釋清楚。

「身為保險/理財顧問，我必須冷靜而公正地處理每一個索償個案。

「這不是爭取到賠償我就最了不起的問題。我不過是想把事情弄清楚，好有個交代而已。」

最後，主診醫生淡淡地講了一句：「你都好為你的客人設想呀。」就把電話掛上了，沒說會不會寫報告來。而Janet也沒有再聯絡醫院方面的人，因為她認為，要講的，在電話裡都講清楚了。

然後有一天，醫院寄來了一份詳細的報告，阿文便因為這一份報告，得到了該得到的賠償。Janet為自己當日能夠用尊重、理性的態度堅守立場而深感欣慰。

事發十多年以後的今天，阿文依然需要長期服藥；文嫂依然把整頭家扛起來，一面工作，一面進修，最近還考獲經濟學士銜。那女兒

呢？長得亭亭玉立了。至於Janet，依然任職宏利保險公司，依然不斷為每一位客戶提供理財計劃和售後服務。對Janet來說，有愛、有關懷，才真正擁有豐盛的人生，而保險/理財顧問的工作，正是體現愛與關懷的工作，所以Janet直言，這份有意義的工作，她會一直的幹下去。

如果投保人在投保的時候，已經申報自己患有先天性的疾病，保險公司就會按個別情況，拒絕投保人的申請，或是有條件地接受有關申請，條件可能是：將該已知的疾病列為不保事項，或者把保費調高。

如果投保人在投保的時候，並沒有申報自己患有先天性的疾病，索償的時候，保險公司就會根據不同來源的資料，衡量投保人在投保時有沒有欺騙的意圖；資料來源通常包括醫生報告。

馮曼玲，Fung Man Ling, Janet，
1993年加入宏利，現職財務顧問

