



會長的話

不經不覺，香港人壽保險從業員協會（「保協」）已經歷了30多載歲月，期間她從一個最初只是供從業員聯誼的社交圈子，擴大至服務會員及提供專業培訓課程的機構，直至今天，發展成為致力維護從業員權益、提升他們專業服務水平的行業組織。總括來說，協會在不同階段均完成了符合該時期的使命和任務，包括：



會長陳兆鴻

一、70年代的創會初期

當時從事保險業的人不多，會員只以吃午餐形式聚會，互相交流及分享行業經驗及知識，參加者往往只有數十人。

二、80年代的成長期

80年代，本港經濟迅速發展，財富累積相對較容易，而從業員人數也有顯著增長，「保協」的會員人數在1987年躍升至500人，故協會開始積極策劃及籌辦從業員的培訓課程。

三、盛世的90年代

90年代是「保協」茁壯成長時期，隨著會員人數不斷遞增，協會的使命是為他們提供更多培訓機會，以及進一步提升從業員在社會上的認受性，此時協會的工作大量涉及籌辦與國際機構合作的專業認證課程及嘉許獲取優秀業績從業員的活動，包括舉辦「傑出經理及從業員大獎」（The Distinguished Manager & Agent Award-DMA/DAA）。此外，「保協」亦開始衝出香港，與亞太壽險大會及國際百萬圓桌會等機構進行定期的交流。

四、21世紀的挑戰

21世紀風雲迭起，從2003年沙氏肆虐的低谷，到經濟漸次復甦，繼而再從繁榮興旺的2007年，到2008年發生席捲全球的金融海嘯。這些年來，同業經歷了本港經濟大大小小的高低起伏。展望未來，保險行業的挑戰主要在以下幾個方面：

- 1. 來自銀行的激烈競爭；
2. 來自政府的監控壓力—政府去年建議成立獨立的保監局，增加政府的監控權力，取代業界沿用多年的自我規管制度，直接影響行業經營的自由度和空間；
3. 來自一業兩管的困擾—保險業同時受證監會及保監會的規管，其中證監會對業界的發牌方面有所收窄，同業的生存及經營更加困難。
4. 與國際接軌的要求—披露經紀佣金的壓力；
5. 缺乏業界人士直接選出的立法會代表—在立法會會議上直接代表及維護中介人的利益。

發展至本世紀，「保協」與同業面對種種必定會影響從業員未來生存空間的問題。協會呼籲同業團結一致：「我們期望聯合各方力量，收集業界及公眾意見，向監管當局提出尊重業界經營空間的種種訴求，並會定期與政府及立法會議員聯繫溝通，代表業界發聲，對影響業界的政策提出意見及反建議，積極承擔作為保險業與政府溝通橋樑的角色。」

與此同時，協會也會努力協助行業提升從業員在公眾心目中的專業形象，我們鼓勵同業做好客戶服務，從而爭取公眾的支持，增強他們對從業員的信心，這有助行業的長遠發展。

「維護業界權益、保障客戶利益」是2011年協會的使命，是否能成功完成任務，有賴你的支持和鼓勵。若你是「保協」會員，請多多參與我們為你精心策劃的各項活動，給我們一點支持和鼓勵；若你仍未入會，我們誠邀你加入，與我們站在同一個起跑點上，朝着2011年的目標，攜手努力向前邁進、勇闖未來的高峰！

羅敏莊 陳國邦

盡力做好本份 成敗自有天定

名人保險理財

一個活潑跳脫、一個沉默寡言；一個感性情真、一個理性認真，一個爽快率直、說話既急且快；一個慢條斯理、說話不徐不疾；羅敏莊（Mimi）與陳國邦夫婦，南轅北轍的性格，卻是天造地設的一對。在工作面前，他倆同樣執著、認真、專業，是同業和觀眾眼中有口皆碑的實力派。

2010年可說是Mimi的豐收年，在《超級巨聲》中被Miss Chan Chan評為零瑕疵的歌星，令人耳目一新。其實，她在演藝學院未畢業，已被音樂製作人安格斯（曾發掘陳慧嫻和黎瑞恩）發掘出唱片。Mimi近年曾推出數張舊歌翻唱的發燒天碟，也立即成為音響發燒友的試機天碟，歌藝毋庸置疑。

試做主持 闖新天地

當年初出道的Mimi已奪取「叱咤生力軍銀獎」，跑贏不少同期新人，但其後加入香港電台做主持，轉到幕後工作，直至2000年，才再度於幕前出現。除擔任電台主持外，更加入無線電視任節目主持及拍劇。由當紮紅歌星轉到電台做DJ，與一般紅歌星走的路迥異，當年的她如何面對眾人目光？

Mimi淡然表示，因本身星座是山羊座，為人較實際，當此路不通時，便立刻去找其他出路。她坦言，幸好當時有不少好朋友，如電台拍檔主持李志剛和杜雯惠從中鼓勵和支持，與她度過那段過渡期，他們更教懂Mimi不少主持技巧，聰明伶俐的她結果成功俘虜了不少電台Fans的心。

多棲藝人 實力取勝

在漫長的等待中，Mimi沒讓自己閒下來，未能出唱片，她便去登台，去電台學做主持，其後又加入無線電視擔任主持及拍劇集，在《古靈精怪B》及《五味人生》中演

繹的巴渣師奶角色入型入格，今年更寧願放棄聖誕節和新年賺錢黃金檔期，也要參加音樂劇《一屋寶貝》的演出。Mimi笑言，雖然未能成為一線歌星，但轉做多棲藝人的好處是可學到更多東西，多幾張刀傍身。

2010年《超級巨聲》一役，讓Mimi吐氣揚眉，她坦言，那時確實感到意外。「我覺得很幸運，這機會並非人人可以等到，娛樂圈與其他行業很不同，講求的是運氣而非實力。」但近幾年，愈來愈多在圈中默默耕耘的實力派藝人突然冒頭來，獲得觀眾的擁戴和喝采。「最近，我去聽蔡楓華演唱會，很多Fans皆甚享受他的現場演出，遲遲不肯離去。其實，香港人的眼睛是雪亮的，他們懂得欣賞好的東西，我深信，只要有實力，任何時候成功也不會太遲。」真金不怕火煉，Mimi最終得到了觀眾的認同和肯定。

自小便在家人親友面前表演唱歌的Mimi，長大後順理成章當歌星，相反，陳國邦從沒想過投身演藝界。「我中學讀職業先修學校，喜歡拿著電鑽或批盪替人裝修，夢想入理工學院讀工程。」但因心裏一個疑問，驅使他報讀當年剛開辦的演藝學院。「入電視台藝訓班只需幾個月便可演戲，為何要讀4年？我百思不得其解，便去報名。」結果，陳國邦那潛藏的演戲天份，被演藝大師鍾景輝King Sir激發，一發不可收拾，至今，他仍對當初的決定無悔。

系出名門 師承King Sir

系出名門、受過正統專業戲劇訓練，陳國邦演藝畢業後接拍的第一部電影《壯志雄心》已獲提名金馬獎最佳男配角，其後拍《飛虎雄心》，又獲提名香港電影金像獎最佳男配角，電視台、電影公司老板紛紛向他招手，看似星途無限。

但娛樂圈當紅從來沒有保證，1997年金融風暴，經濟衰退，電影市道更陷入低潮。沒有戲拍，陳國邦便到內地拍電視劇，怎知又遇上內地實施Quota（配額）制，每部電影限制非內地演員的數目，當時大部分Quota只留給一線演員，故陳國邦有半年沒工開。屋漏偏逢連夜雨，沒有收入，只好賣車賣樓，但因經濟差，樓要賤賣。當年他在屯門的單位便由380萬買入，最終以160萬賤價賣出。

雖然備受同業讚賞，但多年發展仍平平無奇。陷入事業和人生最低谷時，陳國邦感到迷茫，他走去問King Sir：「為甚麼要演戲？看戲能為觀眾帶來甚麼？他們看後開心或流淚對我有何影響？」

真情對話 無悔此生

直至最近，他參與了7度公演的舞台劇《相約星期二》後去食宵夜，有機會與觀眾直接對話。「當晚我們談了頗多平時很少觸及的問題，如生命、愛、失去和珍惜等，很享受那段與觀眾真情分享的時間，證明做戲真的可牽動觀眾的情緒，那次演出觸動了他們的內心深處，讓他們重新對生命進行反思；相關體驗又或可能只是在他們的心湖泛起小小漣漪，引他們大笑或大哭一場，將每天面對工作或生活的沉重壓力盡情抒洩，對他們的情緒及心理也會帶來好處。」陳國邦終於找到了答案。

經歷過事業不如意、經濟陷入困境，甚至生死邊緣（曾患急性肺氣腫），對生和死和物質的看法有了切身的領悟，陳國邦由當初的憤世嫉俗變得沉着豁達，看輕一切。「人一生中，失敗遺憾一定常有，但切勿將失敗的回憶視為洪水猛獸，這幾年我學會從不如意中看得着，從更多不同的角度去看整件事，不再只聚焦於失方面。」

人生苦短，他選擇珍惜現在所擁有的，並努力追求學問，希望練就更爐火純青的演技：「做演員最本要做個像模像樣的，這要求其實很基本，內地演員大部分接受過多年演藝訓練，拍《爭霸》時，內地製作單位會安排大學教授講解春秋歷史，大部分內地演員都會去聽，很認真地做功課。」

不斷學習 磨練演技

陳國邦的演技不但獲得觀眾讚譽，更難得的是備受業界老前輩的肯定，原因在於他多年來從不間斷地學習，博覽群書。他認為，演技來自學問和閱歷，學識愈淵博，閱歷愈廣，演繹時便愈有深度，故他家中的藏書甚豐，上至天文、地質、量子、醫學，下至散文、傳記、科幻小說，應有盡有，閒時兩口子除愛逛書店外，更愛在街上閒蕩。陳國邦笑言：「我們這些自演藝畢業的藝人，理論特別多，老師教我們到街上去觀察人的動靜神態，我們閒時便會去玩估職業，從途人的衣着打扮估計他的身份和職業，這有助我們去模仿。」

拍《流金歲月》演輕度弱智人士，陳國邦突地跑去庇護工場觀察弱能人士的姿態和神情，演活了戲中的佳佳；拍《潮爆大狀》演律師，他看資深律師寫的書，又到高等法院聽審。「我觀察律師如何站在法庭上為當事人辯護，從而將角色最真實的一面呈現出來，然後我再根據真實情況，在當中加插戲劇效果，而非憑空想像，這相對較貼近現實環境，演繹出來的效果更自然踏實。」

雖然得失、成敗不由人，但你可選擇不被沮喪和失望的情緒拖垮，在那幾年沒有掌聲、沒有認同的日子裏，他倆仍繼續向前行，縱使星途多變，但不變的是他們對藝術的堅持，兩人至今仍孜孜不倦地努力學習，不斷鑽研歌藝和演技，無論多忙，他們每天總會特地安排一段TV Time（電視時間）：「我們會在睡前一起看電視或電影，既可觀摩別人的演技，又可維繫雙方感情。」難怪一起已9個年頭，他倆仍如膠似漆，感情有增無減。「感情需要雙方不斷經營，若每個人都懂得愛和珍惜身邊人，相信世間的煩惱會減少，這世界會更太平。」

除演技外，現階段陳國邦希望可扶助後輩。「我在做好自己崗位之餘，也期望可將自己多年的演戲方法和心得傳授給年輕演員，就如播種般，假以時日，必定會有豐盛的收穫，為演藝界帶來更多改變。」

在工作上力求專業和穩打穩紮的陳國邦，在投資理財路上，同樣採取穩中求勝的策略，原因是1997年的金融風暴令陳國邦在股票市場損失慘重。「輪得起，有閒錢我才去投資，而且，傾向買磚頭多於股票，因買屋可自住又可出租，但買股票只買一張紙，感覺好像沒有保障。」自言不懂投資的Mimi則笑指，人生最大的投資就在老公身上，現時回報尚算不俗。



同樣執著、認真、追求專業的羅敏莊和陳國邦夫婦，是同業和觀眾眼中有口皆碑的實力派。

團結一致 突破難關 攜手勇闖 未來高峰

服務升呢系列

有否想過在一個偶然的場合，你聽到一名初相識朋友提到保險索償疑難，細心聆聽他的需要後施以援手，向他提供一些實質建議，不足一年竟獲得意想不到的三贏結果？

故事從吳少偉（Ray）參加客戶的聚會說起，當天他認識了客戶的朋友劉氏夫婦，得悉劉先生的危疾索償有阻滯，便細心了解事件的始末，在聚會後還以「義務顧問」的角色，繼續向他們提供索償的支援。結果，連同其餘兩份沒阻滯的危疾賠償合計，劉先生成功獲得接近400萬港元的賠償。其後，劉氏夫婦委託Ray成為自己的服務代理（servicing agent），便這樣展開了三贏局面：Ray獲得劉氏夫婦的信任，為他們檢視整個家庭的財務安排後，成功為公司帶來新的業務。

重點剖析個案

劉先生索償時出現阻滯的個案，是他在2008年增加危疾保障投保額的一份保單。經營貿易業務的劉先生先後投保了兩份危疾保單，但原來的保險代理忽略了申報入息的重要性，隨意填寫這名老闆的收入，而且投保額不高；直到2008年，第2名保險代理替他檢視財務保障時，建議他額外增加300萬元的危疾保障，核保部也接受他新增的投保額。

增加危疾保額後數月，劉先生開始感到胃痛，後來連服用胃藥也舒緩不了疼痛的情況，於是前往醫院抽血和照胃鏡，以驗明原因，不久證實患上

核之以嚴 賠之以寬

第一期末期胃癌，旋即進私立醫院接受胃部切除手術，約需醫療費20餘萬元，往後毋須接受化療及電療，但劉先生因切除了胃部而難於吸收營養，醫生建議服用多種營養補充品，每月須花費數千元。有了上述近400萬元的賠償，劉先生才可安心服用營養品。

釐清雙方爭議

不過，在安心的背後，劉氏夫婦曾感到氣憤難平。劉太表示，聽取舊日保險代理的財務建議，他們一家三口全年繳交的保費高達10餘萬，可惜代理未有在他們投保時做妥細節，如沒認真填寫丈夫的收入，致令保險公司在處理賠償時起疑。

因協助劉氏夫婦解決索償疑難而成為他們現任理財顧問的Ray坦言，劉先生在增加危疾保障的保額後證實罹患癌症，雖已過了60天的等候期，卻屬於不常見的早賠個案，而且之前曾經大幅增加保額，保險公司作出調查也屬正常的處理手法，惟索償人未必清楚怎樣證實自己在投保時已披露事實。他所做的只是擔當一道橋樑，向劉先生解釋保險公司的要求，讓他提供足夠的書面理據及文件。從Ray聽到劉氏的困難起，到保險公司同意賠償，前後不足3個月。

盡力服務到底

已從事理財工作17年，現今擔任團隊領袖的Ray指出，理財顧問有 production agent（生產

代理）及servicing agent（服務代理）兩個角色。假如理財顧問是跟進別人的「孤兒保單」，做servicing agent雖沒有報酬，但理財從業員依然應該「服務到底」，向他們提出保障至退休規劃的不同階段理財方案。或許，遇到的朋友不屬於自己保險公司的客戶，若對方遇到困難，從業員也應盡力協助，Ray相信，如大部分從業員能有這種使命感，可更快令人對行業改觀。

此外，理財從業員也須教育投保人負責任，在投保時遵守最高誠信原則，申報與核保相關的重要事實。從業員在最前線也可做好初步的核保工作，萬一他日客戶有需要索償時，便可減少不必要的爭拗，Ray把這種態度稱為「核之以嚴 賠之以寬」。

劉太本身是數家保險公司的客戶，她是在次索償後的體會是：「向哪家保險公司投保不是最重要，找到一個好的理財顧問才是關鍵。」



Ray相信，如大部分從業員能有「服務到底」的使命感，可更快令人對行業改觀。

生命傳愛行動 LifeCare Movement 薪火相傳 成績斐然

由「保協」及「保協慈善基金」合作推廣的「生命傳愛行動」一直都有顯著的成績。直至2011年3月，「保單捐贈計劃」累積保單捐贈達4,618份，保額捐贈達193,871,356港元。

生命傳愛行動小統計 table with columns: 2011年主題, 保單數目, 認捐保額, 生命傳愛領袖, 生命傳愛大使, 生命傳愛傳人