

日本財産保険(中国)有限公司3・15保険サービス承諾

日本における百年の経験を継承した現代企業のリスク管理における先進理念を以て、中国市場におけるサービス品質ベンチマークを樹立する企業使命として、取引先と社会の各業界に厳粛に承諾します。

一、販売に関するサービス承諾

お客さまの直面しているリスクと潜在ニーズに最も相応しい保険商品と解決策を提供する。

- (一) 各種類の保険商品を販売する時、誠実信用の原則を守る。熱心、真摯にお客さまに接待し、業務上の問題をタイムリー、専門的に回答する。
- (二) 保険契約を結ぶ時、コンセンサス、公平、自由の原則を守る。
- (三) 重要事項説明書の提供、説明により、お客さまの理解を強化する。
- (四) 当社では顧客情報の取扱いには十分な注意を払い、顧客情報の漏えいなど危険を防止、顧客情報の安全性を保証するように明確に規定されている。

二、引受に関するサービス承諾

お客様のニーズにより、直面しているリスクの全面的な分析を通じ、最も相応しい保険プランを設計し、補償を提供する。

- (一) お客さまの多様なニーズにより、多種多様な保険サービスプランを確定する。お客様が保険期限内にタイムリー、有効的な引受サービスを得られるよう確保する。
- (二) お客さまグループの異なるニーズに対し、多数の保険商品を開発・改定した。財産保険、責任保険、意外保険、短期健康保険など総合的な保険商品が含まれている。

三、理賠に関するサービス承諾

当社の販売しているすべての保険商品の事故損害賠償サービスを展開する。

- (一) 24時間 * 365日事故受付できる。日本語および中国語の両言語で対応する。
- (二) 事故発生後、お客さまと速やかにコンタクトをとり、保険金請求に必要な書類を伝える。必要に応じて現場調査を行い、複雑な事故については30日以内に結果をお客さまにフィードバックする。
- (三) 全ての請求書類が揃ってから、保険金の金額につき同意を確認した上、10日以内に保険金を支払う。

四、アフターサービスに関する承諾

お客さまに電話でのフォロー、災害防止・損害防止とリスクサーベイなどのサービスを展開する。

- (一) お客さまから提出された意見とアドバイスに耳を傾け、仕事上の不足のところが積極的に改善し、当社のサービス品質を絶えなくアップさせ、当社を持続的にリスク管理事業上の信頼できるパートナーになるよう努めていく。
- (二) お客さまサービス品質の向上するため、事故賠償の経験があるお客さまに定期的に電話でフォローする。
- (三) 先進的なリスク管理方法と長年積んできた災害防止・損害防止経験を利用し、積極的にお客様に現場災害防止・損害防止のサーベイサービスを提供する。
- (四) リスク注意メッセージをタイムリーにお客さまへ発送し、災害防止・損害防止の知識を宣伝・普及する。

五、お客さまの声に関するサービス承諾

お客さまの声受付ルートを開通し、お客さま第一をあらゆる業務の基点として積極に対応し、原則的には二営業日以内にお客さまにフィードバックする。

- (一) お客さまの声受付窓口と受付メールアドレスを設立し、お客さまの声に迅速・適切且つ誠実に対応する。
 - 1、お客さまの声受付窓口：大連本社：0411-39663188 上海支店：021-54076281 広東支店：020-85271997
江蘇支店：0512-62969959 北京支店：010-59817600

- 2、メールアドレス：voc@sompo-japanchina.com
- (二) 会社HP www.sompo-japanchina.com でお客さまの声が受付できる、自主検索サービス及び保険商品の案内などのサービスを提供している。
- (三) お客さまの声から積んできた経験を利用し、商品、サービスの品質と業務レベルを積極的に向上させる。
- (四) CIRCの全国で公開された苦情受付専用線 [12378] を通じて、社会各界よりの監督を受け取って、さらに当社の保険商品を改善し、お客さまサービス品質をアップさせる。

CH-13-0010
(2013.3.12)