



服务承诺书

遵照“以客户之信任为企业经营之己任；以‘安心、安全’之服务，贡献于经济发展和社会繁荣”的经营理念，竭诚为客户提供以下各项服务。

1. 我们应时刻牢记诚实、亲切、公平地对待客户。
2. 我们应努力提高自己的专业度、最大限度发挥部门间的合作，以此为客户提供最高品质的商品和服务。
3. 为提高客户满意度，我们应积极认真地对待客户的反馈。同时在我们的商品和服务中加以改善。
4. 业务中取得的客户信息，我们应谨慎妥当处理，并采用完善的对策防止信息泄露。
5. 在销售保险产品过程中，我们会明确告知客户保险产品的条款责任范围、责任免除等相关重要事项。
6. 我们将根据客户的需求及潜在风险，为客户设计专业的保险方案，为客户提供“安心、安全”的服务。
7. 我们将严格遵照监管规定，使用经中国保监会审批或备案的保险条款和费率，客户可随时在我们的网站上查阅保险产品条款。
8. 我们根据市场需要，不断改进保险产品，满足客户的保险需求。
9. 我们将定期开展已赔付案件的客户满意度问卷调查，对具体案件的理赔处理流程情况进行回访。
10. 事故发生时，我们将竭力为所有客户提供迅速、诚心地理赔服务。

11. 接到客户理赔咨询或报案后，24小时内予以对应回复。
12. 属于保险责任事故的，在客户的索赔手续齐全后十日内，支付保险金。
13. 接到客户投诉后，在第一时间内给予调查处理，并及时给出回复。

东京海上日动火灾保险（中国）有限公司

2012年6月29日

