

保险服务承诺内容表

公司：三井住友海上火灾保险（中国）有限公司

服务项目	服务内容
销售	1、通过公司主页公开介绍：保险产品、险种条款、需求调查表等。
	2、客户可以通过公司主页查询保单信息。

服务项目	服务内容	
理赔	车险	1、24 小时*365 天受理出险及车辆救援的报案。
		2、与专业机构合作，提供故障或事故车辆的免费道路救援。
		3、查勘定损人员挂牌服务； 查勘定损人员在接到报案后 10 分钟内，联系客户。
		4、明确告知客户理赔流程以及所需单证。
		5、不指定汽车修理厂（店），依据客户的要求进行推荐。
		6、客户可以通过公司主页查询理赔信息。
		7、上门收取理赔单证。
		8、单证齐全并对理赔金额达成一致的，在 5 个工作日以内支付赔款。
		9、赔款支付后 10 个工作日以内，就理赔服务回访客户。
	非车险	1、24 小时*365 天受理报案。
		2、报案后及时联系客户，约定到达事故现场的时间以及事故处理方式。
		3、通过邮件或书面资料明确告知客户理赔流程以及所需单证。
		4、单证齐全并对理赔金额达成一致的，在 10 日以内支付赔款。
		5、客户可以通过公司主页查询理赔信息。

服务项目	服务内容
其他	1、在公司主页上设置保险知识专栏。
	2、建立客户服务部：拓宽客户诉求渠道，开通专门客服电话，受理网上客户诉求，接待上门访问等；监督管理保险服务承诺的落实。