

保険サービス承諾内容

会社：三井住友海上火災（中国）有限公司

サービス項目	サービス内容
販売	1、会社ホームページで保険商品、各保険約款、アンケート調査票をご案内いたします。
	2、会社ホームページからお客さまの契約状況を確認することができます。

サービス項目		サービス内容
理賠	自動車保険	1、24 時間 365 日体制で事故受付し、ロードサービスを提供いたします。
		2、お客さまの故障車両または事故車両に対して無料のロードサービスを提供いたします。
		3、当社が手配するサーベイヤーは全て名札を着用いたします。 サーベイヤーは事故受付後 10 分以内にお客さまに連絡いたします。
		4、お客さまに保険金ご請求の流れと保険金ご請求に必要な書類を明示いたします。
		5、修理店はお客さまより選択いただけます。
		6、お客さまは会社ホームページから損害サービスの対応状況を確認できるようにいたします。
		7、保険金請求資料ご提出の際は、当社からお客さまの元に伺い収集いたします。
		8、保険金ご請求資料が揃い金額を相互確認後 5 営業日以内に保険金をお支払いいたします。
		9、保険金のお支払い後 10 営業日以内に損害サービスについてのアンケートを実施し、お客さまからのご意見を承ります。
	自動車保険以外	1、お客さまからの事故報告を 24 時間 365 日受付いたします。
		2、お客さまからの事故を受付後、速やかにお客さまに連絡をし、事故現場への到着時間及び事故の初期対応方法についてご案内いたします。
		3、お客さまからの保険金請求を受付後、保険金ご請求に必要な書類と請求手続きの流れを、E-mail または書面でご案内いたします。
		4、保険金ご請求手続き完了後、10 日以内に保険金をお支払いいたします。
		5、会社ホームページを通じてお客さまが損害サービスの対応状況を確認できるようにいたします。

サービス項目	サービス内容
その他	1、会社ホームページに保険知識コラムを設置いたします。
	2、お客さまサービス部を設け、お客さまの声に対応いたします。専用のサービスホットラインを設け、インターネットを通じたお客さまの声を受け付けし、直接訪問を受付いたします。保険消費者への約束を監督いたします。