

3209 Sagewood Court  
Sacramento, CA 95827

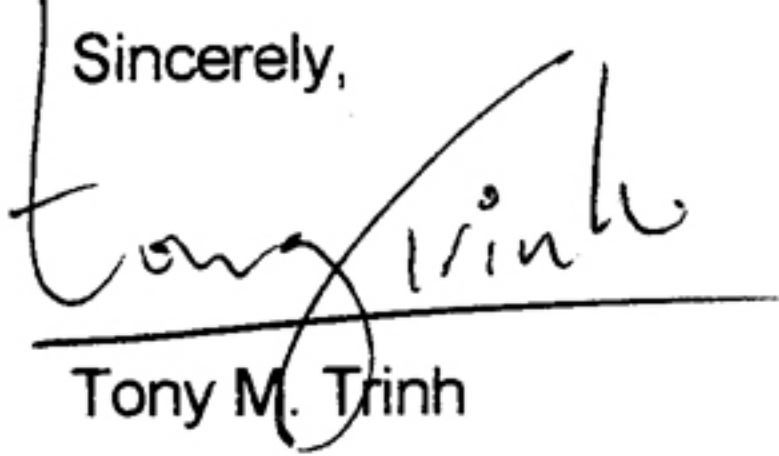
November 8, 1999

The Greenspan Co./Adjusters International  
8950 Cal Center Drive, Suite 255  
Sacramento, CA 95826-3259

Dear Mr. Scott Duval:

Dealing with the insurance company was quite a traumatic experience. Thanks to your great work and responsiveness, the experience was much more bearable. I really appreciate the professionalism with which you handled our case. I especially appreciate the fact that you kept me informed every step of the way. This type of customer care is seldom seen nowadays. Thank you for your great work.

Sincerely,

A handwritten signature in cursive script, appearing to read "Tony Trinh", is written over a horizontal line. The signature is fluid and stylized, with a large loop at the end.

Tony M. Trinh

3209 Sagewood Court  
Sacramento, CA 95827

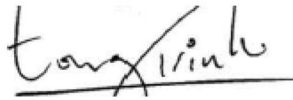
Ngày 8 tháng Mười một, 1999

The Greenspan Co./Adjusters International  
8950 Cal Center Drive, Suite 255  
Sacramento, CA 95826-3259

Kính gửi ông Scott Duval:

Tiếp xúc làm việc với hãng bảo hiểm hoàn toàn không hay ho gì. Nhờ sự tiếp ứng và chất lượng dịch vụ xuất sắc của ông, sự việc của chúng tôi đã được giải quyết suôn sẻ hơn nhiều. Tôi đánh giá cao sự chuyên nghiệp của ông trong việc giải quyết hồ sơ của chúng tôi. Cảm ơn ông đã luôn thông tin cho tôi trong mỗi bước của tiến trình. Chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng tốt như vậy hiện rất hiếm. Cảm ơn dịch vụ xuất sắc của ông.

Trân trọng,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tony M. Trinh', written over a horizontal line.

Tony M. Trinh