

Prohlášení vedení společnosti ke zkvalitnění služeb likvidátora

V Praze, dne 1.3.2009

V návaznosti na naši Politiku kvality dle EN ISO 9001:2008 a snahu o trvalé zlepšování kvality a rychlosti poskytovaných služeb vedení společnosti vyhláší nové podmínky a termíny. Naše služby budou nyní poskytovány dle **Dohody o standardní úrovni služeb (Service Level Agreement)**, jak je uvedeno níže. Uvedené podmínky a lhůty jsou chápány jako maximální, pokud nebude s pojistitelem dohodnuto jinak.

- | | | |
|--|---|---|
| 1. Ustanovení odpovědného likvidátora
(Assign and confirm Lead Adjuster) | : | do 3 hodin od pověření
(Within 3 hours) |
| 2. Kontakt s pojištěným/makléřem
(Contact Broker/Policyholder) | : | do 3 hodin od pověření
(Within 3 hours) |
| 3. Prohlídka
(Visit) | : | do 24 hodin
(Within 24 hours) |
| 4. Předběžné oznámení o škodě
(Preliminary Loss Advice) | : | do 3 dnů po prohlídce
(Within 3 days of visit) |
| 5. Předběžná zpráva
(Preliminary Report) | : | do 14 dnů po prohlídce
(Within 14 days of visit) |
| 6. Dopis makléři/pojištěnému – vyžádání dokladů
(Letter to Broker / Policyholder) | : | do 3 dnů po prohlídce
(Within 3 days of visit) |
| 7. Telefonní hovory
(Telephone calls) | : | odpověď do 8 hodin v pracovní dny
(To be returned within 8 working hours) |
| 8. Odpověď na dopisy/faxy/e-maily
(Reply to letters/faxes/e-mails) | : | do 2 pracovních dnů po obdržení
(Within 2 working days of receipt) |
| 9. Informace pojistiteli
(Updates to Insurers) | : | 30 dnů od pověření nebo od předchozí informace
(30 days from instruction or previous update) |
| 10. Revize stavu zakázky
(Review File) | : | 14 dnů od pověření nebo předchozí revize
(14 days from instruction or previous review) |
| 11. Zpráva k poskytnutí zálohy
(Interim Payment Report) | : | do 3 dnů od dohody
(Within 3 days of agreement) |
| 12. Závěrečná zpráva
(Final Report) | : | do 3 dnů od dohody
(Within 3 days of agreement) |
| 13. Oznámení rezervy nad 250.000€
(Notify Reserves over €250,000) | : | telefonicky do 3 hodin od prohlídky
(By telephone within 3 Hours of visit) |
| 14. Dostupnost
(Availability) | : | 7 dnů v týdnu, 24 hod
(7 days a week 24 hours basis) |



Ing. Martin Liška
INSERVIS MVC s.r.o.
INSERVIS Slovakia s.r.o.