

# Rýchla a jednoduchá likvidácia škôd v Pillow poisťovni

Celý proces vybavenia poisťnej udalosti je možné rozdeliť do päť jednoduchých krokov.

1

## Nahlásenie škody

- rýchlo a ľahko = telefonicky na linke +421 522 902 903
  - operátor všetko zaznamená
  - v prevádzke pondelok až piatok, 8:00 až 17:30
- pohodlne = cez web na [www.mypillow.sk/skody-a-kontakty](http://www.mypillow.sk/skody-a-kontakty)
  - vybrať položku „Nahlásenie škody“, napísať a odoslať správu
  - operátori následne kontaktujú oznamovateľa pre ďalšie informácie

2

## Prehliadka

- technik (likvidátor) kontaktuje poškodeného kvôli prehliadke
- kontakt v priebehu niekoľkých dní, najčastejšie do 24 hodín po nahlásení
- rýchlosť + jednoduchosť = efektívnosť cez vlastný mobil
  - 90% klientov volí on-line prehliadky na diaľku cez svoj chytrý telefón
  - likvidátor pošle poškodenému v dohodnutý čas SMS s odkazom
  - poškodený klikne na odkaz a zobrazí sa špeciálna webová stránka
  - likvidátor poškodeného naviguje, na čo má mobil namieriť a sám zaznamenáva stav poškodeného vozidla
- možnosťou po dohode je aj fyzická prehliadka, napr. v servise



3

## Voľba spôsobu opravy a oprava

- poškodený si dohodne s likvidátorom počas prehliadky servis pre opravu alebo opravu svojpomocne
- pri škode z havarijného poistenia
  - volí sa opravovňa podľa nastavenia zmluvy (je možné zvoliť buď zmluvný servis Pillow, alebo ľubovoľnú autorizovanú opravovňu pre danú značku)
  - môžeme plnenie zaslať priamo servisu na základe faktúry, poškodený hradí len spoluúčasť
- pri opravách svojpomocne platíme plnenie priamo poškodenému (vo forme tzv. rozpočtu), čiastka podľa expertných oceňovacích systémov, nie je možné zvoliť pri škodách spadajúcich pod vankúš Sklá

4

## Dodávanie podkladov

- zoznam dokumentov na doloženie zasielame v priebehu niekoľkých dní (najčastejšie do 24 hodín) poškodenému alebo servisu, ktorý zaň škodu rieši
- dokumenty je možné dodať elektronicky (napr. nafotené) ako prílohu emailu, nie je potrebné chodiť na poštu a platiť poštovné

5

## Vyplatenie peňazí

- pre výplatu peňazí (poistného plnenia) musia byť doložené všetky požadované podklady
- peniaze sú na účte poškodeného alebo servisu v priebehu niekoľkých dní