Gmail Art Galleries Europe Consultant <artgallerieseuropelondonparis@gmail.c

e Damage, 67 Stephendale Road, London SW6

bie Little <Debbie.Little@crawco.co.uk> Tue, May 4, 2021 at 5:28
artgallerieseuropelondonparis@gmail.com" <artgallerieseuropelondonparis@gmail.com>
David Townsend <David.Townsend@crawco.co.uk>, Alister Jupp <Alister.Jupp@crawco.co.uk>, Bill Russell-Redman <Bill.Russell-Redman@crawco.co.uk>

Ils reconnaissent leur mensonge avec la disparition fictive de la cheminée centrale

ear Ms Gale,

ur Ref: 1588408

ave been made aware of your situation and have spoken personally with Mr Neil Defries, Mr David Townsend, Mr Alister Jupp and Mr Russell-Redman to ascertain the present sition. I am sorry that you feel the service provided by Crawford & Co has given you cause for complaint. The purpose of this communication is to avoid any confusion and clearly se t the next steps.

an see from our file Mr Defries has subsequently identified his error relating to the missing fire place, but it is evident we did not provide you with the correct contact points for you to scuss your concerns and I want to reassure you this was an honest oversight and not intended to deceive you. I will personally make sure our internal structure charts are updated d reflect the structure of our department and our staff use these accordingly. Please accept my apologies for any confusion this may have caused.

s clear from your correspondence that you are frustrated with the level of service Mr Defries has provided, going forward I will be asking Oliver Waterman to take over conduct of you e and this will be effective immediately. Oliver will be in touch to arrange the next steps and progress matters. I do believe that all communications should be kept to a written forma s makes sure all parties involved are fully appraised of the current plan, dates and next steps being taken to progress matters.

tablishing the cause of the fire is an important next step, to do this we will utilise the services of our forensics experts, Burgoynes, who will contact you to arrange a mutually reeable time to access 67 Stephendale Road.

o appreciate that this must be a distressing time for you, please accept my apologies for any inconvenience caused.

nd regards

ebbie Little

egional Operations Director, London & South

ajor & Complex Loss Team. Global Technical Services

rawford & Company

07710 701813

debbie.little@crawco.co.uk

www.crawco.co.uk

Hallmark Building, 106 Fenchurch Street, London, EC3M 5JE

Crawford
estoring and enhancing lives,
usinesses and communities.

J'ai été informé de votre situation et j'ai parlé personnellement avec M. Neil Defries, M. David Townsend, M. Alister Jupp et M. Russell-Redman pour déterminer la situation actuelle.

Je suis désolée que vous pensiez que le service fourni par Crawford & Co vous a donné un motif de plainte. Le but de cette communication est d'éviter toute confusion et de définir clairement les prochaines étapes.

Je peux voir dans notre dossier que M. Defries a par la suite identifié son erreur concernant la cheminée manquante, mais il est évident que nous ne vous avons pas fourni les bons points de contact pour que vous puissiez discuter de vos préoccupations et je tiens à vous rassurer que cela était une erreur honnête et non destinés à vous tromper.

Je veillerai personnellement à ce que nos organigrammes internes soient mis à jour et reflètent la structure de notre département et que notre personnel les utilise en conséquence.

Veuillez accepter mes excuses pour toute confusion que cela a pu causer.

Il ressort clairement de votre correspondance que vous êtes frustrée par le niveau de service fourni par M. Defries.

À l'avenir, je demanderai à Oliver Waterman de prendre en charge la gestion de votre dossier et cela entrera en vigueur immédiatement. Oliver vous contactera pour organiser les prochaines étapes et faire avancer les choses. Je crois que toutes les communications doivent être conservées sous forme écrite, cela garantit que toutes les parties impliquées sont pleinement informées du plan actuel, des dates et des prochaines étapes à suivre pour faire avancer les choses.

L'établissement de la cause de l'incendie est une prochaine étape importante. Pour ce faire, nous utiliserons les services de nos experts Burgoynes, qui vous contacteront pour convenir d'un moment mutuellement acceptable pour accéder au 67, chemin Stephendale.

Je comprends que ce doit être un moment pénible pour vous, veuillez accepter mes excuses pour tout inconvénient causé.

is message and any files transmitted with it may contain confidential, proprietary or legally privileged information and is intended solely for the use of the individual or entity to whom addressed. No confidentiality or privilege is waived or lost by any mistransmission. If you have received this message in error, please immediately delete it and all copies of it from ur system, destroy any hard copies of it and notify the sender. You must not review or in any way use or publish the content to any party. Crawford reserves the right to monitor mmunications through its network. Crawford & Company Adjusters (UK) Limited is registered in England with Company Number 2908444, the Registered Office is The Hallmark ilding, 106 Fenchurch Street, London EC3M 5JE

r information on how we handle your personal data please see our Privacy Notice

ink of the environment before printing out this message

Maître Benjamin Dewhurst
Toque AV
PIECE 52