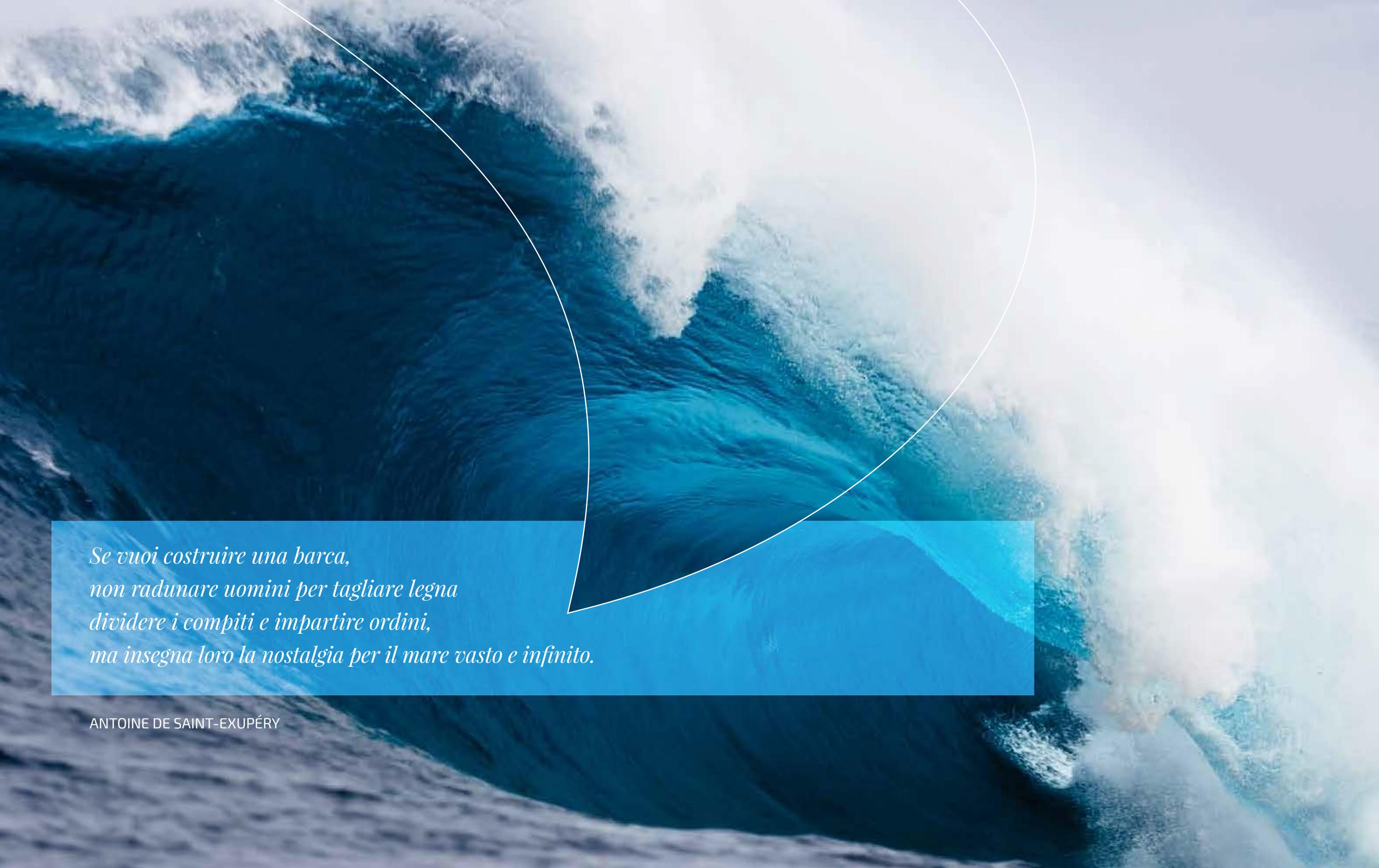


AFFRONTARE I RISCHI,
CERTI DI SUPERARLI.



Gestione sinistri fenomeno elettrico
Gestione sinistri risarcimento del danno in forma diretta



An aerial photograph of a coastline, showing the dark blue sea on the left and the lighter, sandy or vegetated land on the right. A large, white, circular graphic element is overlaid on the image, partially obscuring the coastline. The text is positioned in the lower-left quadrant of the image, within a semi-transparent blue rectangular box.

*Se vuoi costruire una barca,
non radunare uomini per tagliare legna
dividere i compiti e impartire ordini,
ma insegna loro la nostalgia per il mare vasto e infinito.*

ANTOINE DE SAINT-EXUPÉRY

OBIETTIVO SVILUPPO

Surf e la sua idea vincente di management del rischio

Surf nasce nel 2010 come risposta concreta alla domanda di un mercato sempre più esigente in termini di velocità, competenza e capacità sinergica con le compagnie assicurative. Cresce rapidamente in termini di personale, diffusione territoriale e in numero di sinistri gestiti. Svilupparsi per Surf significa trovare soluzioni innovative in modo da rendere più performante il management dei sinistri da fenomeno elettrico e diventare un punto di riferimento nel mercato assicurativo italiano.

Crescere per noi vuol dire trovare delle soluzioni sempre più innovative e performanti

DOTT. ING. PAOLO BARTOLOMEI
Responsabile personale e produzione

PROFESSIONE GESTIONE

*Professionalità, competenza
e dedizione sono il cuore
della logistica Surf*

Gestire 13.000 sinistri l'anno significa far parte di una struttura dove il flusso di lavoro è un meccanismo di precisione. Il cuore della logistica Surf è composto da 5 help desk che ascoltano le richieste dell'assicurato, governano il lavoro dei 18 periti in grado di gestire il sinistro con la collaborazione di 30 ditte specializzate dislocate sul territorio nazionale.

*Saper ascoltare il cliente
è il primo passo
per la risoluzione
del problema*

DOTT. ING. ELENA SIMONETTI
Responsabile ufficio logistica e amministrazione

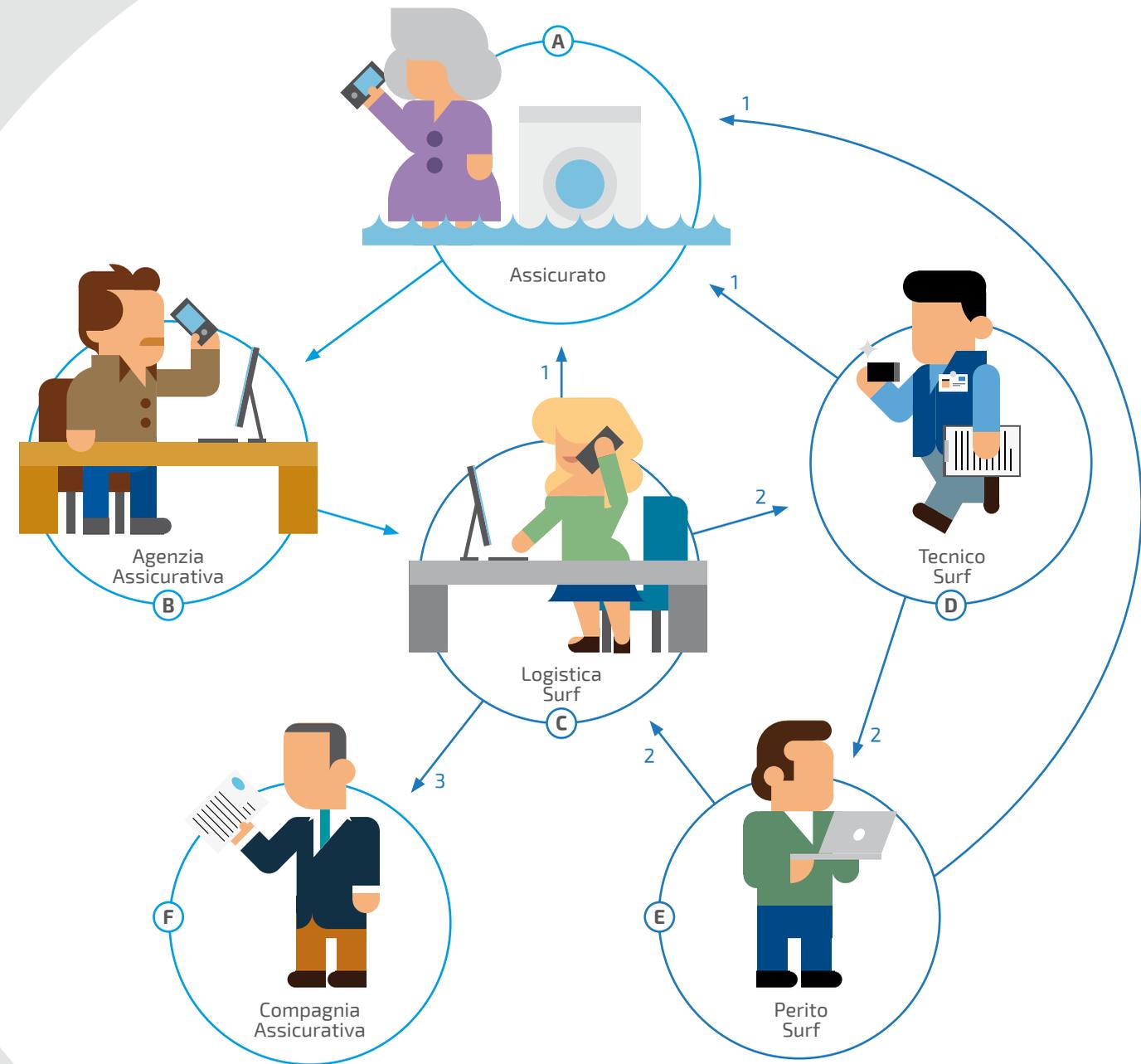


IL FENOMENO ELETTRICO DI SURF

Garantire i tempi richiesti dalla compagnia assicurativa nella gestione del sinistro, dalla segnalazione alla risoluzione.

Per garantire i tempi di risoluzione del sinistro richiesti dalle compagnie assicurative, è necessario mettere a punto un flusso di lavoro che risponda a precise caratteristiche di qualità ed efficienza. Ecco come funziona il metodo Surf. L'assicurato (A) colpito dal sinistro lo denuncia alla propria agenzia assicurativa (B), la quale assegna l'incarico alla Logistica Surf (C). Immediatamente la Logistica Surf (C) apre un ticket elettronico di gestione del sinistro e preavvisa telefonicamente l'assicurato (A) annunciando il contatto di una Ditta Specializzata (D). Contemporaneamente la Logistica Surf (C) individua la Ditta Specializzata (D) ideale per seguire il sinistro assegnato nella zona di competenza. La Ditta Specializzata (D) contatta

l'assicurato (A) e si accorda per un sopralluogo. In seguito al sopralluogo e alle misure fatte con strumenti di precisione la Ditta Specializzata (D) compila e invia un report al Perito Surf (E), il quale determinerà il valore indennizzabile e le eventuali riserve. In seguito comunica all'assicurato (A) l'esito peritale e invia l'atto alla Logistica Surf (C). A questo punto la Logistica Surf (C) invia il report di chiusura del ticket elettronico all'ispettore sinistri della Compagnia Assicurativa (F).



FENOMENO ELETTRICO

SCHEMA RAPPRESENTATIVO
Il Rischio Elettrico in tutte le sue fasi di gestione e intervento

RIPARAZIONE IN FORMA DIRETTA DEL DANNO

L'innovazione di Surf

WATERPROOF

Surf porta in Italia Waterproof una procedura già in funzione in molti paesi esteri, che fa risparmiare alle compagnie il 10% sui risarcimenti, gratificando l'assicurato grazie ai tempi di ripristino più brevi e all'elevato grado di preparazione dei tecnici del network Surf.

L'assicurato (A) che ha subito un sinistro da oggi può contattare direttamente la Logistica Surf (B) telefonando ad un numero verde dedicato. La Logistica Surf (B) invierà sul luogo un Direttore dei Lavori (C) e un Tecnico Surf in grado di bloccare la perdita d'acqua. Successivamente a questo intervento di ripristino e valutazione, l'Assicurato (A) può decidere se optare per l'incasso dell'indennizzo (D) o sottoscrivere la gestione del credito con Waterproof. In questo caso il Direttore dei Lavori (C) coordinerà le Ditte Specializzate (E) per un ripristino tempestivo e a regola d'arte del danno.

CON WATERPROOF L'ASSICURATO È GRATIFICATO GRAZIE AD UN RIPRISTINO BREVE E A REGOLA D'ARTE



INTERVENTI EFFICACI

Surf e CNA una partnership per garantire la massima qualità d'intervento

Diventare un punto di riferimento nazionale nella gestione dei sinistri, significa avere a disposizione le migliori ditte specializzate sul territorio italiano, per questo Surf ha stretto una partnership con la più importante organizzazione artigiana di categoria, la CNA. Grazie a un proprio laboratorio può intervenire tempestivamente sulle apparecchiature danneggiate.

Risolvere il problema nel modo migliore e nel minor tempo possibile è la nostra missione

PER. IND. ROBERTO MARCHETTI
Tecnico specializzato Iscritto CNA



I NOSTRI PERITI

*Esperienza e competenza,
la base di una perizia
sempre risolutiva*

La struttura Surf si avvale di periti con una grande esperienza e con una profonda conoscenza dei prodotti assicurativi presenti sul mercato. La conoscenza della realtà territoriale della propria zona di competenza, riduce al minimo la possibilità di errore, e il continuo monitoraggio delle procedure insieme ad uno scrupoloso controllo di qualità del processo, garantiscono il rendimento di Surf.

*Essere i migliori
nel nostro lavoro
significa essere
i più preparati*

GEOM. ALESSANDRO VECCHIATO
Perito Surf



DIFFUSIONE TERRITORIALE

*Dislocazione
dei servizi Surf e prospettive
di espansione.*

Surf opera in modo consolidato in Toscana, Umbria, Lazio, Campania e in Piemonte nella provincia di Cuneo, ma grazie agli strumenti di cui si è dotata, come il controllo della Logistica centralizzato, il software dedicato online e la partnership con CNA è pronta a portare le proprie strategie risolutive su tutto il territorio nazionale.

*Il sistema Surf è pronto
e collaudato
per gestire sinistri
in tutto il paese*

OPERATIVI SEMPRE

*Una sede multifunzionale:
operatività e sviluppo
nel centro operativo Surf*

Un luogo pensato per ospitare e far interagire al meglio i diversi settori che compongono l'unità operativa Surf. Gli uffici della direzione, le sale riunioni, i call center della logistica, il reparto peritale fornito di un'innovativo sistema di monitoraggio delle attività e un desk per l'accoglienza dei tecnici e degli agenti: un luogo pensato per l'efficienza e il benessere di chi ci lavora.

*Costruire la nostra sede
è servito a migliorare
l'operatività
del nostro lavoro*

SEDE OPERATIVA SURF
Via Romana 615/P Lucca



Surf srl



Via Romana 615/P
55100 Lucca

Tel 0583 1890776
Fax 0583 1770117

surfsrl.net

info@surfsrl.net



The mark of
responsible forestry

*Realizzato con fibre di pura
cellulosa vergine ECF (Elementary
Chlorine Free), provenienti da fonti
gestite in maniera responsabile.
Completamente riciclabile
e biodegradabile.*