

Más de 200 españoles tratan de salir de Indonesia

InterMundial activa un plan especial de contingencia para los afectados por el terremoto de Lombok

- El último sismo que ha sacudido a la turística isla indonesia de Lombok se ha cobrado ya más de 160 víctimas mortales y ha provocado la evacuación de miles de viajeros.
- InterMundial trabaja para garantizar la seguridad de sus clientes, tanto de los que se encontraban en la isla, como de aquellos que tenían previsto desplazarse hasta allí desde otra zona del país o bien viajar desde sus países de origen en los próximos días.

Nota de prensa

Madrid, 9 de Agosto 2018. Tras el terremoto ocurrido en la isla de Lombok, [InterMundial](#), compañía líder de seguros de viaje, ha puesto en marcha de forma inmediata un plan de acción específico que recoge la operativa para controlar esta situación de emergencia y minimizar las consecuencias negativas de los viajeros afectados por el seísmo.

El terremoto, ocurrido el pasado 5 de agosto, registró una magnitud de 6.9 grados y fuertes réplicas en los tres días sucesivos, por lo que unos 200 españoles se están viendo afectados al tratarse de uno de los destinos más turísticos de Indonesia. Ante esta situación de emergencia, [InterMundial](#) ha desplegado una serie de medidas extraordinarias para ofrecer respuesta inmediata a los viajeros que se encuentran en la zona.

De esta forma, la compañía centra sus esfuerzos en proteger a sus asegurados en cualquiera de los tres escenarios posibles: viajeros que se encuentran en este momento en Lombok, aquellos que están en áreas cercanas a este destino con previsión de viajar a la isla y aquellos asegurados aún en su país de origen con viajes programados a Indonesia para los próximos días.

Protocolos específicos para cada una de las áreas involucradas

El plan de contingencia que InterMundial ha puesto en marcha involucra a las distintas áreas de la compañía e incluye un refuerzo inmediato de todos los equipos que tienen relación directa con los asegurados. Así, durante las horas posteriores al conocimiento del terremoto en Indonesia, los responsables de los equipos de Atención al Cliente y Atención a Empresas activaron un minucioso protocolo que transmitieron a los 57 profesionales que prestan asistencia multilingüe durante las 24 horas del día a los viajeros.

Así, la compañía ha activado un plan que ha permitido ofrecer una respuesta inmediata ante el creciente número de solicitudes de información tanto de clientes particulares como de sus agencias de viajes colaboradoras. En concreto, **Travelhelp**, el servicio especializado en turismo que atiende y asesora a los clientes de las empresas turísticas en cualquier parte del mundo, ante una emergencia de este tipo recibe de media un 70% más de volumen de llamadas que en un día habitual.

Por su parte, desde el Área de Gestión de Siniestros, un equipo técnico de más de 20 personas trabaja para tramitar, con la mayor celeridad posible, los expedientes de los viajeros afectados, manteniendo su compromiso de primera respuesta en menos de 24 horas con un plazo medio de resolución de los casos de en torno a los 3 días desde que se recibe la documentación necesaria. En este sentido, la compañía pone a disposición de sus clientes una plataforma digital de tramitación de siniestros y reembolsos con la que, de forma integral y autónoma, los asegurados pueden gestionar sus siniestros en cualquier momento y desde cualquier parte del mundo.

InterMundial centra así sus esfuerzos en ofrecer soluciones personalizadas a cada uno de los afectados por el terremoto, estudiando cada caso de forma individual y ofreciendo soluciones específicas para cada casuística. Tal y como explica **Manuel López, CEO de InterMundial** *“en estos momentos, más que nunca, InterMundial está al lado de los viajeros. Hemos activado un protocolo integral de emergencia reforzando nuestros equipos para continuar garantizando nuestro compromiso por ofrecer, sin demoras, la solución más adecuada para la situación específica de cada uno de nuestros viajeros.”*

Viajeros que se encuentran en Lombok o en las islas Gili

InterMundial ofrece distintas opciones para los viajeros que se encuentran actualmente en la isla de Lombok o en las islas Gili y cuenten con un seguro de viaje con coberturas que contemplan las causas de **fuerza mayor** o de **pérdida de servicios**.

Si los asegurados disponen de una alternativa de alojamiento hasta el regreso a su domicilio o la continuación hacia un segundo destino, el seguro reembolsará a los viajeros el importe de estos gastos de extensión de alojamiento y de manutención.

Si, por el contrario, no existiese una alternativa de alojamiento, los viajeros podrán solicitar su regreso al lugar de origen del viaje y el seguro correrá con los gastos del billete hasta un límite de 1.000€, dependiendo de la póliza contratada.

Viajeros que ya están de viaje y tienen como próximo destino Lombok o las islas Gili

En este caso, los viajeros que cuenten con un seguro de viaje podrán hacer uso de la garantía de **pérdida de servicios**, por la que estarían cubiertos siempre que su póliza contemple esta garantía y cobertura. Los afectados por la imposibilidad de viajar a las islas, tienen diferentes opciones a su disposición.

Por un lado, estos viajeros podrán **recuperar el importe de los servicios contratados**, desde el coste del vuelo a Lombok hasta las excursiones reservadas. Además, podrán optar por una

ampliación de estancia, es decir, su seguro cubrirá el coste de la ampliación en el destino en el que se encuentren. En función del producto contratado y de las circunstancias particulares de cada caso, también podrán realizar un cambio de destino, siempre y cuando el precio del cambio, sea igual o inferior al precio de la extensión inicialmente contratada.

Viajeros cuyo destino principal del viaje es Lombok o las Islas Gili y aún no han iniciado su viaje

La Embajada de España en Indonesia ha desaconsejado volar en los próximos días a Lombok o a cualquiera de las tres islas Gili (Trawangan, Meno, Air) que están en el mismo archipiélago y están siendo evacuadas.

En este caso, las personas que tuvieran previsto hacer un viaje a Lombok o a las islas Gili pueden hacer uso de la **cobertura de anulación antes del inicio del viaje con la garantía de fuerza mayor** que ofrecen los seguros de viaje más completos y con la que, en función de la póliza contratada, podrán obtener el reembolso de hasta el 100% del importe de sus reservas.

Además, los seguros de viaje más completos cuentan con una garantía de **libre desistimiento** con la que el viajero no necesita justificar causa alguna para realizar la anulación y recuperaría en todo caso hasta el 85% del importe de sus reservas.

Uno de cada cuatro españoles que viaja al extranjero lo hace con seguro

El Ministerio de Exteriores de España incluye entre sus recomendaciones generales a la hora de viajar al extranjero la contratación de un seguro de viaje. Según los datos que maneja InterMundial, el 25% de los españoles que viajan al extranjero contrata un seguro de viaje.

En el caso concreto de Indonesia, la compañía recomienda contar con un seguro de viaje con amplias garantías de gastos médicos ya que, por un lado, la atención médica no se acerca a los estándares españoles y, por otro, la compañía ha detectado numerosos casos de abuso a turistas extranjeros, a quienes se cobran exorbitadas cifras por la asistencia sanitaria, especialmente en casos de urgencia.

Sobre InterMundial

InterMundial es el bróker de seguros especializado en deportes y turismo líder en España. Cuenta con sedes en las principales ciudades turísticas de España y con 7 delegaciones comerciales en el extranjero (Reino Unido, Francia, Italia, Portugal, México, Brasil, Colombia y Polonia).

Responsable de Comunicación

Vanessa Manso

91 290 30 82

vmanso@intermundial.es

