

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.

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, InterMundial ha desplegado una serie de medidas extraordinarias para ofrecer respuesta inmediata a los viajeros que se encuentran en la zona.

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 área

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. 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.

Este plan 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.

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 casos de en torno a los 3 días desde que se recibe la documentación. Los asegurados cuentan con una plataforma de tramitación de siniestros y reembolsos con la que pueden gestionar sus siniestros desde cualquier parte del mundo.

InterMundial centra así sus esfuerzos en ofrecer soluciones personalizadas, estudiando cada caso de forma individual y ofreciendo recursos específicos para cada casuística. 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 la solución más adecuada para la situación específica de cada viajero.”

Datos de contacto:

Vanessa Manso
912903082

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Internacional Viaje Turismo Seguros](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>