

NOTA INFORMATIVA ESPECIAL SOBRE EL EPISODIO DE DANA OCTUBRE 2024
(DGTS ESTE y SUR)

Con motivo del episodio extraordinario de lluvias torrenciales, granizo y viento a consecuencia de una DANA que está aconteciendo desde el pasado día 28 y 29 de octubre con especial severidad en Este y Sur, se procede a trasladar un recordatorio sobre las coberturas de Riesgos Extraordinarios en los diferentes ramos y las vías de declaración de los siniestros que se puedan llegar a producir por este motivo. Además, se recuerdan las coberturas ordinarias de las pólizas.

COBERTURAS DE RIESGOS EXTRAORDINARIOS

Las coberturas de Riesgos Extraordinarios que asume el Consorcio de Compensación de Seguros son las siguientes:

PATRIMONIALES: Toda póliza de Daños (Hogar, Comercios, MRE...) tiene la cobertura de Riesgos Extraordinarios, de tal forma que el CONSORCIO asume los daños que se produzcan por inundación extraordinaria o riada.

En los seguros de Patrimoniales, además de la cobertura de Riesgos Extraordinarios, tenemos una cobertura ordinaria, que asume la compañía, para los daños directos que provoquen la **lluvia** siempre que su intensidad supere los 40 litros/m²/hora.

En cuanto a **viento**, aunque las coberturas de Riesgos Extraordinarios del Consorcio asumen los vientos de más de 120 Km/h de racha y/o tornados, la gestión de estos daños la asumirá directamente Mapfre. Además, dentro de la cobertura ordinaria se asumen los daños que superen los 80 km/h de racha.

Los daños por **granizo y nieve** se incluyen dentro de la cobertura ordinaria de las pólizas. El Consorcio no ampara estos daños.

AUTOS: Todo vehículo asegurado, aunque sea a terceros, tiene la garantía de Riesgos Extraordinarios, por lo cual quedan amparados los daños que puedan sufrir con motivo del desbordamiento de cauces, riadas y/o inundaciones extraordinarias.

DAÑOS A PERSONAS: Éstas deberán tener concertada una póliza de seguro que cubra el riesgo de ACCIDENTES, incluso de forma combinada con otras coberturas o como complemento de las mismas (por ejemplo, en una póliza de seguro de vida), o una póliza del ramo de VIDA que garantice EXCLUSIVA O PRINCIPALMENTE el riesgo de FALLECIMIENTO.

COMUNICACIONES EN CASO DE INUNDACIÓN O RIADA:

Cuando se produzcan siniestros por estas causas, las solicitudes de indemnización al Consorcio pueden comunicarse por estas vías:

- A. Directamente al Consorcio de Compensación de Seguros por los asegurados: Disponen de un número de Atención Telefónica **900 222 665** (de lunes a viernes de 9 a 18 horas) o bien **on-line** desde la propia web del Consorcio.


La información que se debe aportar es la siguiente:

- ENTIDAD ASEGURADORA Y N.º PÓLIZA
- ÚLTIMO RECIBO PAGADO
- DATOS BANCARIOS (con el CÓDIGO IBAN- 24 dígitos)
- En el caso de DAÑOS A VEHÍCULOS, MARCA, MODELO Y MATRÍCULA.

- B. A través de MAPFRE: Para los asegurados y las oficinas que contacten directamente con nosotros para la comunicación del parte, capturaremos el mismo. Posteriormente MAPFRE lo trasladará al Consorcio. Las opciones son:

- Llamando al **SI24 (900101012/918366279)**
- A través del Area de Clientes de www.mapfre.es
- Captura **por parte de la oficina**, Atenaus, Gescomweb
- Canal **WhatsApp** para Red

Particularmente en la gestión en ATENAUS (Autos) para este tipo de siniestros se realiza desde la opción de menú: DAÑOS PROPIOS SIN CONTRARIO - Riesgos extraordinarios



The screenshot shows a web interface for capturing claims. At the top, it displays 'POLIZA: NUEVA POLIZA 10' and 'Modelo: \$...'. Below this is a 'CAPTURA DE DECLARACIONES' button. A dropdown menu is open, listing various claim types: 'Accidente con daños personales', 'Accidente con vehiculos', 'Accidente con otros', and 'Daños propios sin contrario'. To the right of this menu is a list of specific damage categories: 'Daños acumulados', 'Daños producidos en un solo siniestro', 'Lunas', 'Sustracción del vehiculo', 'Daños por robo', 'Daños incendio', 'Daños lunas fenóm. atmosféricos', and 'Daños propios fenóm. atmosféricos'. At the bottom of the interface are buttons for 'Croquis', 'Póliza', and 'Veh.Sustit.'. The 'Riesgos extraordinarios' option is highlighted with a red box.

En cuanto a **GESCOMWEB** para Patrimoniales, a través del Icono de **Fenómenos Atmosféricos**, tanto si el siniestro pudiera gozar de cobertura por Daños Propios como si los daños se hubieran producido por Inundación o Riada:



Canal **WHATSAPP** para la RED y siempre y cuando las claves de la oficina estén habilitadas (horario de servicio de **8 a 20h de lunes a viernes**):



OPERATIVA GENERAL TRAS LA COMUNICACIÓN A MAPFRE:

Desde la oficina SIEMPRE se procederá a la apertura del expediente por las vías habilitadas para cada negocio, tal y como se ha comentado, tanto si el siniestro se debiera a inundación o riada o por daños directos de lluvia.

Cuando efectuemos las comunicaciones al CONSORCIO en nombre de nuestros asegurados a través de nuestros departamentos de tramitación de las áreas de Prestaciones, informaremos al cliente de la referencia del expediente de CONSORCIO. A partir de aquí, será este organismo quien se encargue de todas las gestiones de tramitación (valoración e indemnización). Recordar al asegurado que en los siniestros de este tipo MAPFRE ni perita ni repara.

Desde la oficina, se tratará de proporcionar la documentación necesaria al cliente y que le será requerida por el perito del CONSORCIO: Condiciones Particulares, recibo de pago de prima correspondiente al periodo en que se hubieran producido los daños y cuenta bancaria.