

Reale

Reale, ha activado su protocolo de emergencias en la **Comunidad Valenciana, Andalucía y Castilla-La Mancha**. El plan activado incluye **refuerzos en las plantillas y asignación extraordinaria de recursos**. Además, en el Centro de Prestaciones de la aseguradora en Valencia se ha duplicado el personal asignado a la tramitación de los siniestros, y la aseguradora va a reforzar la red pericial. La entidad recuerda a sus clientes que tienen a su disposición los distintos canales de atención al cliente a través del teléfono gratuito **900 455 900**.

Santalucía

Ha activado su **protocolo especial de emergencia DANA** reforzando sus equipos de atención y tramitación, priorizando la rapidez y calidad en la gestión de los siniestros para brindar un servicio eficaz a sus asegurados.

Desde su Área de Decesos, ha reforzado a los equipos de su empresa de asistencia **lirs Global** en Levante, así como a los operadores funerarios de **Albia** para atender cualquier solicitud de los damnificados.

Mapfre

La compañía, **pone a disposición de sus asegurados todas las oficinas de su red en las zonas afectadas**, que ampliarán sus horarios de apertura en caso necesario. Asimismo, los damnificados podrán ponerse en contacto con la compañía a través de los teléfonos de atención **900 101 012 – 918 366 279** y por los canales web y apps. Ante estas situaciones, la entidad ofrece a los asegurados que lo deseen **ayuda psico emocional** a través de estos mismos teléfonos.

Allianz

Los devastadores efectos que la DANA han llevado a la compañía a **reforzar y ampliar** los efectivos y servicios de su protocolo especial de eventos meteorológicos, Allianz tiene habilitado un número exclusivo de asesoramiento en información para todos sus clientes: **900 101 920**. Además, ya ha reunido a **300 agentes y corredores** de las zonas más impactadas para proporcionarles tanto medios técnicos como humanos que les faciliten la inmediata atención y ayuda a los clientes afectados. Y **ha alertado a la red de peritos**, intensificado sus sistemas de peritación digital y reforzado **los equipos de tramitación** y de las líneas de atención específicas para eventos meteorológicos.

AXA

Por su parte, AXA ha puesto en marcha un proceso especial para atender a sus asegurados (**AXA, Direct Seguros o Agrupació**) y ante el Consorcio de Compensación de Seguros a través del teléfono 900 901 282. La compañía ha identificado ya las zonas geográficas concretas con los daños específicos según el tipo de cliente (Hogar, Comercio, Industria, Auto...). De manera general, la compañía recuerda a los afectados las **recomendaciones** como hacer fotografías y vídeos de los daños antes de la limpieza o reparación.

Generali

Para priorizar y agilizar la atención a los afectados, atenderá de manera prioritaria las llamadas relacionadas con la DANA a través del **número gratuito 900 300 600** al que pueden acudir tanto los clientes como los mediadores. Desde este número la compañía facilitará toda la **información sobre las gestiones y la documentación necesaria para la tramitación de los siniestros** derivados de esta emergencia.

Asimismo, Generali ofrecerá **atención psicológica gratuita** a todos los afectados por este suceso. La aseguradora también señala que **desde sus direcciones territoriales se está contactando uno a uno con todos sus mediadores** para identificar necesidades y

continuar atendiendo a los clientes que les necesiten. Además, la entidad ha activado la red de peritos y profesionales de proximidad y ha dado indicaciones también a su entidad de **asistencia en carretera** para que atiendan de manera prioritaria a los clientes afectados y retiren los vehículos tan pronto como la situación lo permita.

Occident

La aseguradora también ha activado un dispositivo especial **900 110 200** para reforzar la atención y servicio a los damnificados por la DANA, **especialmente en la Comunidad Valenciana, Andalucía, Albacete y Cuenca**

Mutua Madrileña

Mutua Madrileña ha puesto en marcha un dispositivo especial de atención a sus asegurados de **Hogar, Autos y Motos** y ha habilitado un teléfono específico **915 036 415** de asistencia urgente. A través de este canal, la aseguradora informará de todos los trámites que deben realizar los clientes que sufran algún siniestro provocado por la meteorología adversa.

Zurich

Ha habilitado un teléfono exclusivo gratuito de atención especial y prioritaria **900 104 936** para que los clientes puedan declarar los siniestros relacionados con el evento, que atiende un equipo especializado. Además, Zurich informa que ha potenciado el uso del **videoperitaje** y destaca los equipos de canales de distribución están manteniendo **contacto permanente con su red de mediación de la zona para agilizar la tramitación de siniestros.**

Grupo Addvalora

Informa que ha redoblado sus medios humanos y técnicos, y ha puesto a disposición del sector sus **equipos de videoperitación y de peritación in situ**. Y añade que, como apoyo a la labor pericial in situ, cuentan con un **equipo de drones** para definir y acotar las zonas anegadas. Además, sus sistemas informáticos permiten **informar en tiempo real a los clientes de los avances periciales y de la magnitud de los daños**, con una estimación económica, sin perjuicio del envío posterior de informes periciales más detallados. Asimismo, la entidad destaca su experiencia al ahora de peritar grandes volúmenes de siniestros. También, ha habilitado un teléfono de atención 24 horas **607 723 391**, así como un buzón genérico al que pueden hacer llegar los partes de siniestro: dana@addvaloraglobal.com.

Unión Alcoyana

Ha puesto en marcha un **dispositivo especial** para priorizar la **atención a nuestros clientes afectados** por la DANA, flexibilizar las tareas de los equipos para responder con rapidez y precisión; y por supuesto, brindar **apoyo adicional a sus mediadores** y compañeros, que se encuentran en primera línea de contacto con los asegurados.

En este sentido, ha activado una campaña especial de comunicación con los clientes de las zonas afectadas para prestar nuestra ayuda y, además de **informar de la importante labor del mediador** de seguros en estos momentos, hemos puesto a su disposición el teléfono **965 548 916** y el correo electrónico clientes@unionalcoyana.es para que puedan ponerse en contacto con nosotros.

A su vez, sus **mediadores ya cuentan con el protocolo de actuación** para la correcta tramitación de siniestros. Dicho protocolo incluye las instrucciones necesarias para la comunicación ante el Consorcio de Compensación de Seguros cuando proceda, así como la designación de la tipología de riesgos cubiertos por la Compañía y las pautas a seguir, sobre las gestiones que deberá realizar el asegurado, llegado el caso.