

## Multiasistencia gestionó más de 300.000 siniestros durante el primer semestre de 2021

- El volumen de expedientes gestionados por Multiasistencia durante el primer semestre de 2021, *aumentó casi un 15% respecto del mismo semestre del año anterior*, llegando a alcanzar un total de 315.000 siniestros gestionados.
- La histórica borrasca 'Filomena', fue la principal causa del aumento de la actividad, siendo Madrid, Toledo, Cuenca y Guadalajara las provincias más afectadas.
- Para poder atender el elevado volumen de llamadas y agilizar la respuesta a sus clientes, Multiasistencia ha contado con el soporte a sus equipos mediante las últimas herramientas digitales, entre los que se encuentra su voicebot MAcarena.

**Madrid, 3 de agosto de 2021** –Multiasistencia, compañía líder en la gestión integral de siniestros del hogar, ha cerrado el primer semestre del año con más de 300.000 siniestros atendidos, un 15% más respecto al ejercicio anterior.

En línea con este crecimiento, los primeros meses del año estuvieron marcados por la gran borrasca Filomena, con especial impacto el 7 de enero, que afectó de manera significativa a la siniestralidad durante más de dos meses, debido a la notificación de los partes de manera escalonada. Multiasistencia gestionó un 82% más de siniestros referentes a 'Fenómenos Meteorológicos' durante la primera mitad de 2021, dato que también ha tenido impacto sobre el resto de garantías y aumentado el volumen global de actividad en un 15%.

Cabe señalar que este notorio incremento de la siniestralidad no afectó de la misma manera a todo el país. Las provincias más afectadas fueron Madrid, Toledo, Cuenca y Guadalajara con un total de más de 70.000 siniestros, suponiendo un aumento del volumen de la actividad en siniestros de agua de más de un 30% y multiplicando por 2,5 el volumen de un semestre normal en fenómenos meteorológicos.

Respecto al tipo de daños más frecuentes, los causados por agua se constituyen como los más habituales, con un 14,8% de expedientes abiertos por este motivo durante este primer semestre. La siniestralidad por este tipo de daño superó los 150.000 siniestros en toda la geografía española.

*"Durante más de dos meses, hemos tenido que hacer frente a un 41% más de intervenciones diarias. En el caso de los siniestros causados por fenómenos atmosféricos, hemos multiplicado por 3 nuestro volumen diario y, en el caso de daños por agua, el incremento diario ha sido de un 40%. Sin lugar a duda, ha sido clave contar con un equipo de profesionales altamente preparados y dotados con herramientas digitales para poder afrontar los picos de actividad este semestre"* afirma Iñigo Astarloa, Director Global de Redes de Multiasistencia.

## La tecnología, la gran aliada de Multiasistencia

Si por algo se caracteriza la actividad de este sector, es por su estacionalidad y la importante repercusión de fenómenos atmosféricos adversos como la pasada borrasca 'Filomena'. Así, estos fenómenos ponen de manifiesto la capacidad de reacción y respuesta de las compañías de asistencia y su adaptación a los picos de actividad.

La resiliencia de Multiasistencia se debe principalmente a dos factores: su extenso equipo de tramitadores de siniestros, comprometido y altamente cualificado y el soporte de su gestión mediante herramientas digitales basadas en las últimas tecnologías, como el Big Data o la Inteligencia Artificial. Gracias por ejemplo a su voicebot MAcarena, se pudieron gestionar siniestros de principio a fin, sin intervención humana. En concreto, MAcarena atendió un 31% más de llamadas durante 'Filomena', agilizando de forma evidente la actividad durante el pico de actividad.

## Sobre el Grupo Multiasistencia

Multiasistencia es la compañía líder en la gestión integral de siniestros del hogar para empresas aseguradoras y banca seguros.

El Grupo Multiasistencia, perteneciente al Grupo Allianz, es una compañía innovadora y global especialista en pólizas multirriesgo, que trabaja bajo un proceso de digitalización exhaustivo y que ha creado un modelo operativo y tecnológico único en el mercado, basado en inteligencia analítica y en la digitalización total del proceso de tramitación de siniestros en el sector de la asistencia, actuando así como socio tecnológico de sus clientes. Con ello, ofrecen un servicio totalmente automatizado que apuesta por la innovación, la flexibilidad y la calidad máxima, orientado hacia la experiencia de cliente consolidándose también como proveedor líder de servicios de valor añadido y fidelización de clientes.

Además de ocupar una posición de liderazgo en España, Multiasistencia está presente en los mercados de Francia, Portugal, Italia y Brasil, ofreciendo soluciones adaptadas a la situación del sector en cada geografía y generando alianzas con partners locales. La compañía cuenta con el certificado de empresa familiarmente responsable.

Para más información, visita nuestra web: <https://multiasistencia.com/>

### Contacto prensa:

ATREVIA

Andrea Sánchez Mata | Victoria Blanc

915640725

[asmata@atrevia.com](mailto:asmata@atrevia.com) | [vblanc@atrevia.com](mailto:vblanc@atrevia.com)

### Redes Sociales:

 Síguenos en LinkedIn: [Multiasistencia](#)

 Síguenos en Twitter: [@Multiasiste](#)