



IMA Ibérica Asistencia refuerza su compromiso con la excelencia en la atención al asegurado ante un verano récord en desplazamientos

- Más de 100 millones de desplazamientos por carretera previstos este verano en España pondrán a prueba la capacidad de respuesta de los servicios de asistencia
- IMA Ibérica llega a la campaña estival con sus mejores indicadores de atención al asegurado

Madrid, 25 de junio de 2026. En un verano en el que la Dirección General de Tráfico prevé que se realicen más de 100 millones de desplazamientos de largo recorrido por carretera en España, la capacidad de atención de los servicios de asistencia se convierte en un elemento clave para garantizar la tranquilidad y la seguridad de millones de personas durante sus viajes.

Precisamente para dar respuesta a escenarios de elevada demanda como el que se espera para este verano, IMA Ibérica Asistencia reafirma su compromiso con la excelencia operativa y presenta la evolución positiva en sus niveles de servicio. La compañía ha logrado reducir sus tiempos medios de respuesta en un 42,86%, pasando de 21 segundos en 2024 a 12 en 2026, y alcanzar un nivel de servicio del 98,9%, dos de los indicadores que mayor impacto tienen en la percepción del cliente. Estos resultados se complementan con un nivel de satisfacción (NPS) de 52,8 puntos en el ejercicio de 2025, reflejo del compromiso de la compañía con una experiencia diferencial en momentos críticos.

La evolución positiva de estos indicadores cobra una especial relevancia durante la campaña estival, uno de los periodos de mayor actividad para el sector de la asistencia. El incremento de los desplazamientos aumenta la exposición a incidencias en carretera y hace que los usuarios valoren especialmente aspectos como la rapidez en la atención, la capacidad de resolución y el acompañamiento recibido durante todo el proceso.

"La campaña de verano supone uno de los mayores retos operativos para el sector de la asistencia. Cuando millones de personas se desplazan por carretera, cada minuto cuenta y la capacidad de respuesta adquiere un valor diferencial. Nuestro objetivo es que, independientemente del lugar o del momento en que se produzca una incidencia, el asegurado reciba una atención rápida y cercana cuando más la necesita", señala Luis Muñoz, Director Comercial en IMA Ibérica Asistencia.



Con estos resultados, IMA Ibérica reafirma su posicionamiento como un partner estratégico, contribuyendo a elevar los estándares de servicio del sector y poniendo en el centro la experiencia del asegurado. En un entorno cada vez más exigente y ante un volumen creciente de desplazamientos, la diferencia no solo reside en la capacidad de respuesta, sino en la calidad con la que esta se ofrece.

Acerca de IMA Ibérica Asistencia:

Fundada en 1989, IMA Ibérica Asistencia es la sede en España y Portugal del Grupo IMA. Con un equipo de más de 460 profesionales y presencia en Madrid, Almadén, Ávila y Lisboa, IMA Ibérica presta servicio en las áreas de asistencia auto, hogar, salud y viaje. En 2025, la compañía alcanzó una cifra de actividad de 98,4 millones de euros y atendió a más de 2,5 millones de beneficiarios en España y Portugal. Para obtener información adicional: www.imaiberica.es

Acerca del Grupo IMA:

El Grupo IMA fue constituido en 1981 y suma actualmente más de 45 millones de beneficiarios en todo el mundo. Con 45 años de experiencia, presta servicios a otras empresas, principalmente en el área de Asistencia a sus clientes, y está especializada en la gestión integral de siniestros. Actualmente cuenta con 22 plataformas de asistencia distribuidas por Europa y el norte de África, más de 6.400 empleados en un equipo humano compuesto por personas de 14 nacionalidades que hablan 23 idiomas diferentes. El Grupo facturó 1.112 millones de euros en 2025, con un beneficio neto de 42,8 millones. Para obtener información adicional: www.ima.eu