

AUTOCLUB

EN 2020, A PESAR DE LAS RESTRICCIONES A LA MOVILIDAD, AUTOCLUB GESTIONÓ MÁS DE 1,9 MILLONES DE EXPEDIENTES Y MÁS DE 867.000 CLIENTES SE BENEFICIARON DE SUS SERVICIOS Y DESCUENTOS.

La compañía puso en marcha, además, distintas iniciativas para adaptar nuestros servicios y acompañar a nuestros asegurados ante esta situación excepcional.

SERVICIOS EXCEPCIONALES

Con el objetivo de facilitar la puesta en marcha de los vehículos tras las restricciones a la movilidad, la compañía ofreció a sus asegurados la posibilidad de chequear y sustituir la batería en el propio domicilio del asegurado, reservar citas con antelación a la reapertura de las ITV o condiciones especiales para la desinfección con ozono de los vehículos, entre otras ventajas. Se gestionaron más de 90.000 expedientes relacionados con estos servicios.

COCHE DE SUSTITUCIÓN

Autoclub gestionó cerca de 30.000 servicios de vehículos de sustitución en 2020, incluyendo el servicio gratuito puesto a disposición de los sanitarios y cuerpos de seguridad del Estado durante el estado de alarma.

ASISTENCIA EN CARRETERA

A pesar de las restricciones a la movilidad, se atendieron más de 800.000 asistencias. Un año más fue el servicio más utilizado por nuestros clientes y uno de los más valorados: 4,7 puntos sobre 5. Un 16,6% de las solicitudes se recibieron a través de la app de Mutua, lo que supone 7,5 puntos porcentuales más que en 2019.

ASESORAMIENTO JURÍDICO

Los trámites relacionados con sanciones de tráfico y con el carné por puntos alcanzaron los 152.000 expedientes gestionados. El 29,9% de ellos se solicitaron a través de canales digitales. Se tramitaron, además, 56.000 expedientes relacionados con consultas del ámbito personal y familiar, un 18,7% más que el año anterior, destacando las relativas a consumo, vivienda y fiscal.



TRAS LAS RESTRICCIONES A LA MOVILIDAD, LA COMPAÑÍA OFRECIÓ A SUS ASEGURADOS LA POSIBILIDAD DE CHEQUEAR Y SUSTITUIR LA BATERÍA EN EL PROPIO DOMICILIO DEL ASEGURADO

ALQUILER DE VEHÍCULOS

Se gestionaron más de 25.000 reservas con condiciones ventajosas para los mutualistas, gracias a los acuerdos que mantenemos con las principales compañías de alquiler del país.

PROGRAMA DE DESCUENTOS PARA MUTUALISTAS

Se mantuvo la buena acogida por parte de los mutualistas, que este año hicieron un mayor uso de los descuentos *online* y los servicios a domicilio. Una alternativa que se continúa reforzando para facilitar su utilización. En total, más de 867.000 mutualistas se beneficiaron de descuentos en diferentes actividades y empresas gracias al programa SOY. Destacan los descuentos en carburante y en restaurantes y actividades de ocio, por citar algunos.

90.000

EXPEDIENTES DE PUESTA EN MARCHA DE VEHÍCULOS

152.000

EXPEDIENTES DE ASESORAMIENTO JURÍDICO GESTIONADOS

30.000

COCHES DE SUSTITUCIÓN GESTIONADOS

25.000

RESERVAS DE ALQUILER DE VEHÍCULOS

800.000

ASISTENCIAS EN CARRETERA ATENDIDAS

867.000

MUTUALISTAS BENEFICIARIOS DE DESCUENTOS

LAS CONSULTAS Y GESTIONES QUE MÁS CRECIERON EN EL AÑO FUERON LAS VINCULADAS AL ÁMBITO PERSONAL Y FAMILIAR



ALTA VALORACIÓN

LOS SERVICIOS DE AUTOCLUB OBTUVIERON UNA VALORACIÓN GLOBAL DE 4,5 PUNTOS SOBRE 5 EN 2020. LOS SERVICIOS MÁS VALORADOS, UN AÑO MÁS, FUERON EL TRASLADO ITV (4,85 PUNTOS); LA ASISTENCIA EN CARRETERA, CON UNA PUNTUACIÓN DE 4,67 PUNTOS, Y LA RENOVACIÓN DEL CARNÉ DE CONDUCIR, CON UNA PUNTUACIÓN DE 4,59 PUNTOS.