



AUTOCLUB

IMPLANTAMOS DIVERSAS MEJORAS EN LA DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS PARA GARANTIZAR ALTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD A NUESTROS CLIENTES.

En total, durante el año se gestionaron más de 2 millones de expedientes entre nuestros distintos servicios:

- **Asistencia en carretera:** fue un año más el servicio más utilizado por nuestros clientes, con más de 920.000 expedientes tramitados, un 2,6% más que el año anterior. En 2018 siguió creciendo la tasa de asistencias en las que fue posible resolver las incidencias en mismo lugar del percance, llegando hasta el 65% de los casos. Destacan también las más de 28.000 asistencias tramitadas a través de la app de Mutua, un 230% más que el año anterior. Un año más, el tiempo medio de llegada de la unidad de asistencia se situó en torno a 30 minutos.
- **Asesoramiento jurídico:** se gestionaron más de 159.000 expedientes relacionados con sanciones de tráfico y con el carné por puntos. El 21% de ellos se solicitaron a través de canales digitales. Asimismo, se tramitaron 41.000 expedientes relacionados con diversas consultas del ámbito personal y familiar, destacando las relativas a consumo, vivienda y fiscal.
- **Renovación del carné de conducir:** en 2018, más de 44.270 mutualistas renovaron su carné de conducir en los centros psicotécnicos con los que Autoclub Mutua mantiene acuerdos. Un 22% de ellos gestionó su cita a través de los canales digitales de la compañía.
- **Coche de sustitución y alquiler de vehículos:** Autoclub gestionó 28.995 servicios de coche de sustitución en 2018, un 12,1% más que el año anterior. Los mutualistas que tienen contratada esta cobertura tienen derecho a un vehículo en caso de accidente, avería inmovilizante, o robo.



Todos los mutualistas tienen acceso al servicio de alquiler de vehículos, por el cual Autoclub les ofrece condiciones ventajosas con las principales compañías de alquiler. En 2018 se gestionaron a través de este servicio 31.250 reservas.

- **Programa de descuentos para mutualistas:** 850.000 mutualistas se beneficiaron de descuentos en diferentes actividades y empresas gracias al programa SOY. Destacan los descuentos en carburante, en viajes, en actividades de ocio como cines, teatros o parques temáticos, así como los de restaurantes o en parquímetros, por citar algunos. Estos descuentos están también disponibles a través de la app o de la web de Mutua.

Los servicios de Autoclub obtuvieron una valoración global de 8,9 puntos sobre 10 en 2018. Los servicios más valorados, un año más, fueron el traslado ITV, con una valoración de 9,4 sobre 10, la asistencia en carretera, con una puntuación de 9,0 sobre 10 y la renovación del carné de conducir, con una puntuación de 9,1 sobre 10.

**MÁS DE
920.000 SERVICIOS
DE ASISTENCIA
EN CARRETERA**

**30 MINUTOS DE
TIEMPO MEDIO
DE LLEGADA**

