

Autoclub

MÁS DE 850.000 MUTUALISTAS SE BENEFICIARON DE LOS DESCUENTOS Y CONDICIONES EXCLUSIVAS EN SERVICIOS QUE LES OFRECEMOS A TRAVÉS DE AUTOCLUB

El volumen de expedientes gestionados en 2019 superó los 2,19 millones, 19.000 más que el año anterior, lo que pone de manifiesto la buena acogida por parte de nuestros mutualistas de los servicios de Autoclub.

- **Asistencia en carretera:** se tramitaron 20.000 expedientes más que el año anterior, hasta alcanzar los 940.000, siendo un año más el servicio más utilizado por nuestros clientes. El 9,13% de las solicitudes gestionadas se tramitaron a través de la app de Mutua. La mayor automatización de procesos y la correcta asignación de medios, permitió seguir reduciendo el tiempo de gestión del expediente y ajustar el tiempo de llegada de la asistencia, que en 2019 se situó en cerca de 30 minutos de media.
- **Asesoramiento jurídico:** se gestionaron más de 177.000 expedientes relacionados con sanciones de tráfico y con el carné por puntos. El 21,6 % de ellos se solicitaron a través de canales digitales. Asimismo, se tramitaron 48.000 expedientes relacionados con diversas consultas del ámbito personal y familiar, destacando las relativas a consumo, vivienda y fiscal.
- **Coche de sustitución y alquiler de vehículos:** Autoclub gestionó 26.100 servicios de coche de sustitución en 2019, un 4% 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 2019 se gestionaron a través de este servicio 35.200 reservas.
- **Programa de descuentos para mutualistas:** más de 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 4,5 puntos sobre 5 en 2019. Los servicios más valorados, un año más, fueron el traslado ITV (4,81 puntos); la asistencia en carretera, con una puntuación de 4,64 puntos, y la renovación del carné de conducir, con una puntuación de 4,56 puntos.

18

Más de 2,19 millones de expedientes de clientes gestionados en 2019

4,5/5 de valoración global

