

## VIII ENCUESTA DE CALIDAD DEL RENTING DE VEHÍCULOS —Año 2020—

### **La satisfacción global de clientes y usuarios de renting se incrementa y los particulares son los que mejor lo valoran**

- La satisfacción global media de los clientes de renting es de 7,63 puntos sobre 10, gana 0,05 puntos porcentuales, comparada con el estudio de 2018; mientras que entre los usuarios es de 8,18, con una mejora de 0,07 pp, en relación con la edición anterior
- Para el 82,85% de los usuarios de empresa el servicio de su compañía se ha mantenido o ha mejorado tras la crisis del COVID
- El seguro es el servicio más valorado por clientes y usuarios
- Los servicios son la principal razón por la que los particulares se decantan por el renting
- Todos los clientes apuntan al vehículo de renting como su apuesta fundamental de transporte en los próximos dos o tres años

**Madrid, 22 de septiembre de 2021**

La Asociación Española de Renting de Vehículos junto con sus asociados realizan desde el año 2006 un estudio, desarrollado en colaboración con la empresa Análisis e Investigación, para conocer el grado de satisfacción de los clientes del renting, detectar fortalezas y debilidades del sector y tratar de mejorar la experiencia cliente. Como novedad, en la **VIII Edición de esta Encuesta de Calidad**, este año también se ha incluido un análisis de la tipología de los clientes de renting, especialmente, de los particulares y autónomos, así como de sus hábitos de movilidad. Del mismo modo, se ha hecho distinción entre el escenario pre y pos-COVID, para conocer la influencia de la pandemia en la valoración que hacen los clientes del servicio.

#### **Satisfacción global de los clientes y usuarios de renting**

La VIII Encuesta de Calidad evalúa la valoración de los clientes sobre la calidad del servicio, distinguiendo si se trata de empresas, autónomos y particulares y si son clientes o solo usuarios.

De este modo, la **satisfacción global media de los clientes es de 7,63**, 0,05 puntos porcentuales mayor que en 2018. **Los particulares son los que mejor valoran el servicio de renting, otorgándole una media de 7,84 puntos**, y destaca que el 45,1% de los particulares encuestados le da una media de 9 a 10 puntos. Las empresas, de su lado, lo valoran con 7,63 puntos y los autónomos, con 7,50.

Estas valoraciones se han visto mejoradas en casi todos los segmentos tras declararse la pandemia. Así, los autónomos son los únicos que han dado menor valoración tras el COVID, mientras que empresas y particulares perciben mejor el servicio en el contexto pos-pandemia.

En cuanto a la satisfacción global de **los usuarios de vehículos de empresa, estos califican el servicio con una nota media de 8,18** sobre 10, lo que supone un incremento de 0,07 puntos porcentuales en relación con 2018 y el 45,2% le da de 9 a 10 puntos. Del mismo modo, para el 82,85% de los usuarios, el servicio de su compañía se ha mantenido o ha mejorado tras la crisis del COVID.

En relación con la última encuesta, de 2018, la **valoración por parte de los clientes de la facilidad de gestión mejora sensiblemente**, y pasa del 6,94, de la encuesta de 2018, al **7,58**, en 2020. De nuevo, son los particulares los que más valoran la facilidad para realizar gestiones habituales con la compañía de renting, con una media de 7,80, mientras que los autónomos lo puntúan con un 7,39 y las empresas, con

un 7,53. De su lado, entre los usuarios de empresa también se ha producido una mejora significativa en la percepción de la facilidad de gestión de los servicios en relación con 2018 y ofrecen una valoración media del 7,95, frente al 7,46 de la edición anterior. Empresas y particulares perciben mayor facilidad de gestión tras la pandemia, mientras que los autónomos se muestran algo más críticos.

Del estudio se deduce que la digitalización de los servicios avanza y son los propios clientes los que la encuentran más adecuada en unos trámites que en otros. De este modo, **en servicios más recurrentes, como la gestión de multas, las reclamaciones o la facturación y pagos cada vez cobra más importancia la gestión digital**; si bien, para otras interacciones en las que se requiere un mayor asesoramiento o son más ocasionales, se decantan por la atención personal, principalmente, por vía telefónica.

**Los servicios mejor evaluados tanto por los clientes como por los usuarios son: el seguro, la entrega del vehículo y el mantenimiento y reparaciones.** En cuanto a los servicios opcionales, los clientes en general valoran más la entrega y recogida del vehículo, mientras que los de empresa optan por la consultoría de la electrificación de flotas. Los usuarios de empresa, por su parte, valoran la tarjeta de combustible.

El **Índice de Conductores Vinculados ICV**, que son aquellos que otorgan una nota de 8 o más puntos al servicio, en las variables de satisfacción del servicio, renovación y recomendación, ha aumentado entre los clientes 0,3 puntos porcentuales, en relación con 2018, y en el último estudio se sitúa en el 50,5%. Este ICV, entre los usuarios de empresa, es del 68,9% y aumenta 2,3 puntos porcentuales desde la última encuesta de 2018.

### **Retrato robot del cliente de renting**

Uno de los objetivos de la VIII Encuesta de Calidad ha sido conocer cómo es el cliente que se decanta por este servicio y cuáles son sus principales motivos para hacerlo, sobre todo en el segmento de autónomos y particulares, que han sido los últimos en acceder al renting y eran los más desconocidos para el sector.

Así, por primera vez, se puede elaborar un perfil tipo del cliente particular y autónomo de renting.

El cliente de renting particular se sitúa en una **franja de edad media de entre 36 a 65 años**, si bien, hay clientes de todas las edades. Vive en grandes **áreas metropolitanas**, con **estudios universitarios**; trabajador por cuenta ajena (abogado, economista ingeniero...), en el caso de los particulares y sin empleados, en el caso de los autónomos. Componente de una **familia** formada por una media de algo más de **tres miembros**. Con una **antigüedad media como cliente de renting de 1,8 años**, en el caso del **particular** y **4,1, en el de autónomos** (la antigüedad media del cliente de empresa es de 7,6 años). En el hogar, **tendría 2,1 vehículos (propiedad y renting)**, de los cuales, 1,1, el más innovador, sería de renting. En cuanto al número de vehículos de los **autónomos, la media es de 2,8, de los cuales, el 60% (1,3) serían de renting.**

Si vemos la principal **razón** por la que han elegido al renting como modalidad de movilidad es, en el caso de los **particulares**, por los **servicios** y, en el de los **autónomos**, los encuestados señalan las **ventajas fiscales.**

Los **particulares se decantan por el vehículo de gasolina (59,3%)** y destaca que el 9,7% tienen un eléctrico. Para el futuro preferirían un vehículo híbrido. En el caso de los **autónomos, el diésel** es la propulsión mayoritaria y un 2,3% opta por el eléctrico. A futuro, este segmento también apuesta por el híbrido.

El **segmento** de vehículos más elegido es el de **turismos**, seguido por los SUV. El **servicio opcional** que más contratan los **particulares es el de entrega y recogida del vehículo (43%)**; mientras que los **autónomos prefieren el vehículo de sustitución.**

En el caso de los particulares **son grandes convencidos del renting (54,3%)** y los que más prescriben el producto y en una escala de 10, le dan un 7,17 a la renovación de sus vehículos de renting con su misma compañía. De su lado, el 39,7% de los autónomos están convencidos y este porcentaje muestra una satisfacción con el producto de 9,31, sobre 10, la mayor dentro de las tres tipologías de clientes.

### **Hábitos de movilidad del cliente de renting**

Por primera vez, este estudio ha profundizado en los hábitos de movilidad de los clientes y usuarios de renting y la principal conclusión es que **el vehículo de renting es el medio de transporte más usado en sus desplazamientos habituales.**

Además, todos apuntan al **vehículo de renting como su apuesta fundamental de transporte en los próximos dos o tres años.**

En el ámbito empresarial, el **95,9% de los usuarios usa el vehículo de renting para ir a trabajar**, mientras que el 32,5% hace uso del transporte público/Taxi/VTC y el 31,5%, del vehículo en propiedad. De este modo, **los gestores de flota prefieren el renting por su nivel de coste, comodidad y ajuste a la política medioambiental de la empresa.**

José-Martín Castro Acebes, presidente de la Asociación Española de Renting de Vehículos, valora este Estudio: *«Si hay algo importante para el sector del renting es que la experiencia de sus clientes esté por encima de sus expectativas; en este sentido, todo lo que contribuya a conocer a nuestros clientes, y su relación con el servicio, para tratar de adecuarla, es esencial para nosotros. Esto es lo que se pretende con la Encuesta de Calidad, que ya va por su octava edición y que, en esta ocasión, ha contado con importantes novedades, como es el estudio del perfil de los clientes, donde destacamos la semblanza de los autónomos y particulares, últimos clientes en incorporarse al servicio, así como un análisis de los hábitos de movilidad de todos los clientes de renting. Por resumir las principales conclusiones de este estudio, hay que señalar que los clientes de renting siguen incrementando su satisfacción con su percepción del sector, esto se produce en todos los segmentos, pero de forma más acentuada entre los particulares. Estamos especialmente satisfechos de cómo se evidencia que el renting está en el centro de la movilidad y cómo es la opción preferida. Además, es especialmente ilusionante ver cómo los resultados de satisfacción han mejorado durante la pandemia, lo que denota que los equipos de nuestros asociados y colaboradores han sabido concentrar sus esfuerzos en aquellos aspectos especialmente valiosos para nuestros clientes».*

**Para más información [www.ae-renting.es](http://www.ae-renting.es)**

### **AER**

Fundada en octubre de 1995, la Asociación Española de Renting de Vehículos ([www.ae-renting.es](http://www.ae-renting.es)) es la organización más representativa y punto de referencia del sector de renting de vehículos en España. Empresas asociadas: ALD Automotive, Alphabet, Alquiber, Arval, Bansabadell Renting, Banco Santander, CaixaRenting, Fraikin, Free2Move Lease, Hyundai Renting, Kia Renting, LeasePlan, Leasys, Northgate Renting Flexible, Santander Consumer Renting y Toyota Fleet Mobility.

**Para más información:**

**Asociación Española de Renting de Vehículos**

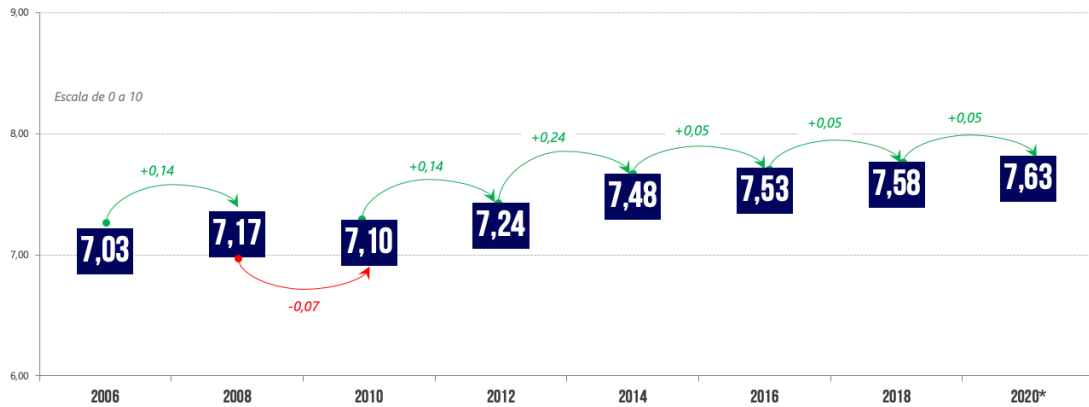


Inma García Ayuso [igarcia@ae-renting.es](mailto:igarcia@ae-renting.es) / Teléfono: 667 520 306

Fátima Escudero Lemus [fescudero@ae-renting.es](mailto:fescudero@ae-renting.es) / Teléfono: 609 085 588

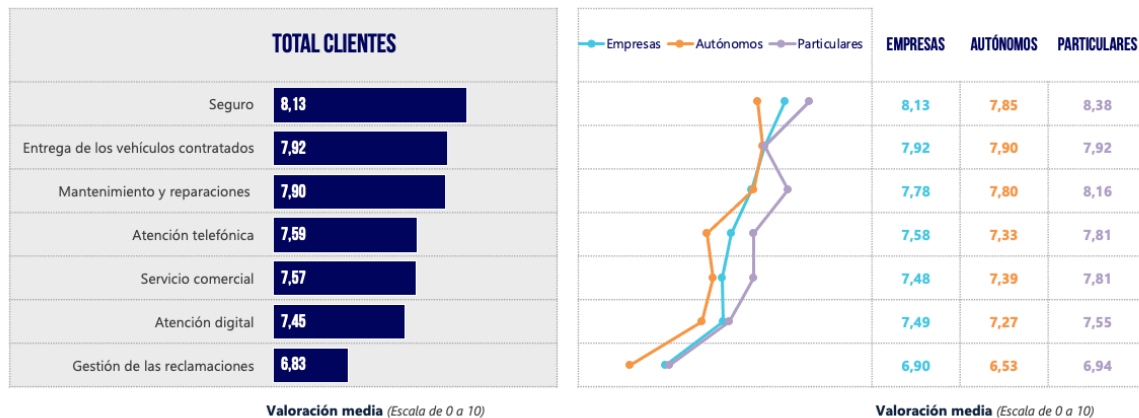
## ANEXO

### Evolución de la satisfacción global con el renting. Total clientes

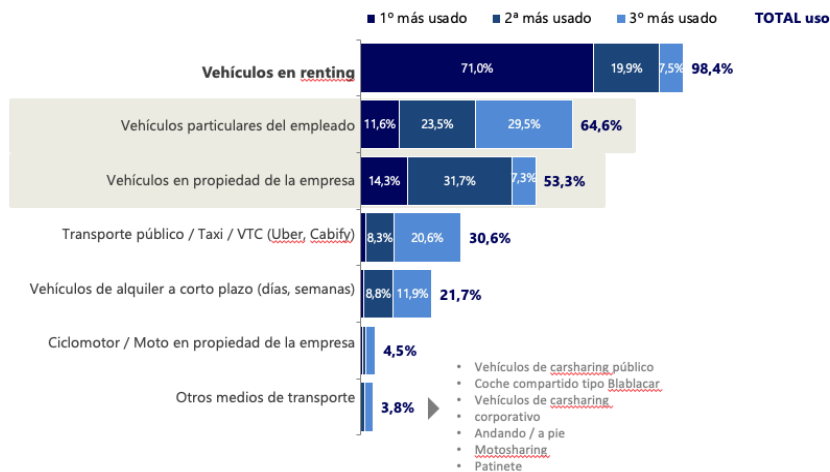


Base: Total muestra (Compañía principal + secundaria)  
 P. Si consideramos ahora todos los aspectos que hemos visto: servicio comercial, entrega de vehículos, atención telefónica, atención digital, gestión de las reclamaciones... etc., ¿cuál es su grado de satisfacción global con su compañía de renting?

### Valoración de los servicios que componen el renting. Total clientes



### Medios de transporte en los desplazamientos de trabajo de las empresas. Clientes, renting y movilidad



Base: Total muestra  
 P. A continuación, le pedimos que señale, entre los que se recogen a continuación, los tres medios de transporte por carretera más utilizados por su empresa en los desplazamientos de trabajo. Por favor, márkuelos por orden según su volumen de uso: el primero más usado, el segundo más usado y el tercero.