

JORNADA DIGITALIZACIÓN Y RENTING EN COCHES.NET

La digitalización, una condición necesaria para transformar y mejorar los servicios del renting

- Durante la jornada se ha hablado de mercado global, de electrificación, del crecimiento del renting y del cambio generacional que está experimentando el sector
- Según datos de Coches.net, el 54% de los compradores de vehículos están dispuestos al pago por uso, mayoritariamente, al renting
- El presidente de Fecavem, Jaume Roura, ha propuesto un plan de achatarramiento que incentive la compra de vehículos nuevos o seminuevos (hasta cinco años) para reducir la antigüedad del parque y mejorar la seguridad vial, un mensaje apoyado por Marcel Blanes, responsable de Relaciones Institucionales en Coches.net
- Se ha puesto de manifiesto la importancia de la digitalización en todo el ciclo de vida del renting, tanto para las compañías de renting como para las empresas colaboradoras que prestan servicios al sector

Madrid, 10 de abril de 2025.— La Asociación Española de Renting ha organizado, junto con Coches.net en su sede de Barcelona una jornada de debate para hablar del mercado global, del crecimiento del renting y de la digitalización de sus servicios.

El acto ha contado con unas palabras de bienvenida y cierre del presidente de la Asociación Española de Renting, **José-Martín Castro Acebes** y de **Joao Eça**, *general manager* en coches.net y motos.net y ha formado parte de la presentación de los datos de evolución del sector del renting en el periodo 2015-2024, en Barcelona, a manos del presidente de la AER.

El mercado de la automoción hoy

Como preámbulo a las mesas de debate, **Marcel Blanes**, responsable de Relaciones Institucionales en Coches.net y **Jaume Roura**, presidente de **Fecavem** (Patronal Catalana de la Distribución de Automoción) han protagonizado un diálogo para hablar de la situación del mercado de automoción en España y las perspectivas existentes para el futuro.

Marcel Blanes ha descrito la situación del mercado actual *«Estamos en un momento de incertidumbre, en el que parece que todo tiene que ser eléctrico, pero con un parque envejecido, donde el 40% son vehículos de más de 15 años...»*, en este sentido, Marcel ha propuesto *«un plan de achatarramiento que incentive la venta de vehículos nuevos de todo tipo de combustión y que incluya también a los vehículos de ocasión de hasta cinco años»* Además, Blanes ha mencionado la importancia que está cobrando el renting en la decisiones de compra: *«El 54% de los usuarios que van a comprarse un coche están dispuestos a utilizar el pago por uso, mayoritariamente, el renting»*.

Jaume Roura ha puesto de manifiesto que en el marco actual *«Nuestro sector está siendo perseguido. La situación política actual nos lleva a una realidad llena de barreras a la movilidad. Sin embargo, somos camaleones, nos adaptamos para sobrevivir, aunque el entorno cada vez lo pone más difícil»*.

Aludiendo a la electrificación, Roura ha afirmado: *«Todo el mundo habla de electrificación, no hablan de formación y hay que formar al conductor del coche eléctrico, porque la mentalidad que se necesita es totalmente diferente y el conductor tiene que estar preparado»*. En este sentido, Roura cree que en la electrificación aún hay muchos *«puntos oscuros»* sin resolver como los planes de ayudas: *«El cliente quiere la bonificación al momento, no en 24 meses»*. También sobre ayudas, el presidente de Fecavem ha afirmado: *«Necesitamos planes de ayuda para todos los vehículos que circulan, para modernizar el parque: la seguridad vial pasa por una renovación del parque con vehículos más seguros y menos sucios»*.

[Ver diálogo completo](#)

El renting en cifras: evolución 2015-2024

En cuanto a la presentación efectuada por **José-Martín Castro**; el presidente de la **AER** ha destacado, entre otras cosas: *«La cultura del cliente que accede al renting ha cambiado. Hoy, una parte muy mayoritaria que son personas de menos de 36 años, con un perfil que busca el pago por uso»*. En cuanto a la electrificación, ha explicado: *«Ya tenemos 120.000 vehículos electrificados en circulación. Es cierto que hay problemas, pero lo importante es que los vehículos eléctricos que hay funcionan todos los días. La clave está en la velocidad con la que queremos que crezca este modelo y ahí nos enfrentamos a dos grandes retos: el primero es el de las ampliaciones de acometidas; el segundo es que los clientes de renting quieren cargar en casa o en sus instalaciones, y de la carga vinculada se habla muy poco»*. Para Castro Acebes las *«ayudas son necesarias, porque generan un mensaje psicológico de apuesta institucional, pero deben ser eficaces. Hoy, los fondos apenas alcanzan los 1.400 millones, una gota de agua frente a la magnitud de las inversiones del sector»*. En este sentido, el presidente de la AER ha señalado que la aspiración del sector en las ayudas es que *«el renting sea reconocido por las administraciones como una opción más de movilidad, sin ser discriminado»*.

[Ver presentación completa](#)

Diálogo «La digitalización en el renting: un cambio imprescindible como elemento clave»

Alex Vila-Trias, director desarrollo de negocio auto en **CaixaBank Payments & Consumer** y **Ricard Castells**, director renting auto | **Banco Sabadell** y vicepresidente de **AER** han compartido conversación con **Joan Casas**, business development director en **coches.net** para hablar de la importancia que tiene la digitalización para que el renting siga avanzando en línea con las necesidades de sus clientes.

Alex Vila-Trias, director desarrollo de negocio auto en **CaixaBank Payments & Consumer** ha señalado: *«Hay un movimiento del negocio de B2B a B2C. El mercado está buscando la cuotificación y el renting juega un papel clave en esto. Además, observamos que los clientes de renting tienden a ser más digitales que los tradicionales»*.

Además destacó que el renting debe desempeñar un papel fundamental como dinamizador del sector de automoción, creando valor para todos los actores: distribución, fabricantes y, sobre todo, cliente.

De su lado, entre otras cosas, el director renting auto de **Banco Sabadell, Ricard Castells**, ha apuntado: *«La digitalización ha sido fundamental, porque los usuarios particulares están acostumbrados a usar las redes y la búsqueda del vehículo es el primer paso de cómo la digitalización ayuda al sector. Tenemos un cliente y un potencial cliente que ha aprendido a comparar y en eso la tecnología lo está haciendo muy bien. Hay comparadores de servicios y el usuario conoce las ventajas o cómo comparar las distintas modalidades. Esto va de flexibilización. Hay que ir a modelos de suscripción, pago por uso... hay que avanzar en esa flexibilización y adaptarnos a las necesidades de esos usuarios»*. En Este sentido para Castells, el vehículo usado *«es una opción más»*.

Ver mesa completa

Mesa «Casos reales: cómo la digitalización está transformando el renting»

José-Martín Castro Acebes, presidente de la **AER**, ha sido el encargado de moderar esta mesa que ha contado con la participación de: **Stephane Vettori**, director de Producto y co-fundador de **Basikon**; **Philippe Gomes**, head of partnerships & International Development en **Meelo**, **Víctor M. Alcázar**, sales manager Motor en **AXA Partners** y **Rubén Gómez**, director de ventas en **Bosch Service Solutions**.

José-Martín Castro ha señalado la importancia que tiene la digitalización en la integración de todos los servicios que ofrece el renting y la necesidad de que esta digitalización busque incrementar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes. *«Las cifras han sido espectaculares en este periodo de nueve años, en gran parte gracias a todo el ecosistema de empresas que forman el renting. Sin tecnologías no hubiera sido posible. Durante estos nueve años ha habido situaciones complicadas, como la pandemia, y las compañías de renting han conseguido dotarse de flexibilidad en todos los ámbitos y lo han hecho gracias a la tecnología»*.

Para **Stéphane Vettori**, director de Producto y co-fundador de **Basikon**: *«Basikon ayuda a la digitalización del sector del renting con una plataforma modular, abierta y escalable que integra tecnologías avanzadas como la telemetría, la inteligencia artificial generativa y el análisis predictivo para optimizar la identificación de clientes y la detección del fraude. Su arquitectura low-code optimiza todo el ciclo del renting, automatiza procesos clave y ofrece experiencias personalizadas, aumentando la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente»*.

«Entre los beneficios de Basikon para el sector del renting destacan: La flexibilidad y la escalabilidad; la integración con tecnologías avanzadas, lo que permite integrarse, por ejemplo, con sistemas de telemetría, herramientas de análisis predictivo y soluciones de movilidad eléctrica; la modularidad; una experiencia de cliente personalizada, con un motor de proceso propio y la automatización y eficiencia operativa de procesos clave como la aprobación de contratos, la gestión de pagos y la generación de reportes, reduciendo errores y optimizando recursos».

Philippe Gomes, head of partnerships & International Development en **Meelo** ha centrado su intervención en la automatización en la incorporación de clientes y ha afirmado: *«La digitalización está revolucionando el renting, optimizando la experiencia del cliente mediante procesos más ágiles y seguros. Desde la suscripción 100% en línea, con un onboarding digital, hasta la validación instantánea de identidad con IA, las nuevas tecnologías permiten un customer journey más fluido y rápido. Además,*

la gestión de riesgos se fortalece con scoring inteligente y detección automatizada de fraudes, con decisiones adaptadas a las necesidades del cliente; mientras, la gestión proactiva de contratos o la conexión API con socios mejoran la eficiencia operativa.

Este modelo más flexible y escalable facilita opciones de renting on demand, con nuevos modelos de tarificación y con un menor impacto ambiental gracias a una gestión de la flota y la promoción de la movilidad sostenible».

«En Meelo, creemos que el futuro del renting automovilístico pasa por un conocimiento profundo del cliente, una mayor capacidad de respuesta y una seguridad sin concesiones. Nuestra misión es clara: acompañar a los operadores en esta transformación, proporcionándoles las herramientas necesarias para mantenerse competitivos en un entorno en constante evolución».

Víctor M. Alcázar, sales manager Motor en **AXA Partners** comenta: *«Los canales digitales son un gran aliado en la asistencia en carretera, reducen la incertidumbre al poder mantener actualizado al asegurado en cada momento, son inmediatos y mejoran la eficiencia en casos sencillos; todo esto mejora la experiencia cliente y por tanto su satisfacción».*

«La tecnología y la innovación es un imprescindible para adaptarse a las formas de comunicarse hoy día y, tal y como la vemos en AXA Partners, desde una perspectiva “Customer centric”, el cliente se siente siempre acompañado durante el proceso de asistencia, elija el canal que elija».

Rubén Gómez, director de ventas en **Bosch Service Solutions** explica: *«Bosch, a través de su división Bosch Service Solutions, refuerza su apuesta por la innovación digital con el lanzamiento de dos soluciones basadas en inteligencia artificial que optimizan las relaciones entre empresas y clientes: La plataforma CAI y el sistema Agent Assist. Ambas diseñadas para una interacción más eficiente y natural entre personas y tecnología».*

«CAI (Customer AI Interaction) es una plataforma modular que automatiza y contextualiza las interacciones mediante tecnologías como ChatGPT y análisis de sentimiento. Además, actúa como un sistema de triaje digital que proporciona al agente todo el contexto del cliente desde el primer contacto. Por su parte, Agent Assist es un asistente virtual multilingüe capaz de ofrecer respuestas validadas y alineadas con los protocolos del cliente. Con esta herramienta es posible ofrecer al conductor una atención inmediata y precisa en situaciones de emergencia, activando servicios de socorro y asistencia y facilitando una gestión más rápida de las incidencias, o resolviendo de forma automática cuestiones sencillas, como indicar al usuario cómo proceder en caso de un pinchazo».

[Ver mesa completa](#)

AER

AER Fundada en octubre de 1995, la Asociación Española de Renting de Vehículos (ae-renting.es) es la organización más representativa y punto de referencia del sector de renting de vehículos en España. Empresas asociadas: Alphabet, Alquiber, Arval, Ayvens, Banco Sabadell, CaixaRenting, Covey, Drivalia, Fraikin, Hyundai Renting, Kia Renting, Kinto One, Leasys, Mobilize Lease&Co, Northgate Renting Flexible, Petit Forestier, Santander Consumer Renting y Santander Renting.

Desde diciembre de 2011 también forman parte de la AER sus colaboradores asociados, más de 140 empresas proveedoras del sector, que con sus productos y soluciones apoyan a las operadoras de renting en su oferta de servicios. ([COLABORADORES ASOCIADOS](#))

Para más información:

Asociación Española de Renting de Vehículos



Inma García Ayuso

igarcia@ae-renting.es / Teléfono: 667 520 306

Fátima Escudero Lemus

fescudero@ae-renting.es / Teléfono: 609 085 588