

X ENCUESTA DE CALIDAD DEL RENTING DE VEHÍCULOS — Año 2025 —

El 64,7% de los clientes de renting se sienten altamente fidelizados con su renting

- El 48,8% puntúa con 8 o 9 puntos la satisfacción con el servicio y el 15,9%, con un 10
- La satisfacción global media de los clientes de renting es de 7,57 puntos sobre 10, cercana al alto *score* alcanzado en el estudio precedente
- Los particulares son los que mejor valoran el servicio, dándole 7,76 puntos
- El exigente Índice de Clientes Vinculados (ICV) del renting alcanza el 54,7%, basado en los clientes que dan una puntuación de satisfacción, renovación y recomendación igual o superior a 8 puntos
- El seguro, la entrega del vehículo y el cambio de neumáticos son los servicios más valorados por los clientes
- La comodidad es la principal razón por la que los particulares y autónomos se decantan por el renting
- Los clientes de renting industrial valoran el servicio con 7,65 puntos
- Al 69,3% de los clientes les interesaría ampliar el plazo de los contratos por encima de los cuatro años
- El 56,6% de los clientes muestra interés en un renting con vehículos de ocasión
- 6 de cada 10 clientes de renting está afectado en sus desplazamientos habituales por las ZBE

Madrid, 17 de septiembre de 2025

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 la percepción general sobre el servicio, establecer un marco de referencia comparativa sobre la calidad del servicio y avanzar en temas de futuro para el sector. Esta **X Encuesta de Calidad**, que se elabora sobre una base de más de 3.000 encuestas, también se ha utilizado, una vez más, para conocer más detalles del perfil de cliente de renting, especialmente del particular y del autónomo y de sus hábitos de movilidad.

Como novedades en esta edición se ha incluido el estudio de la percepción de calidad específicamente de los clientes de vehículos industriales, la afectación e impacto de las ZBE en el uso de medios de transporte, así como el interés de los clientes por la extensión del plazo del renting más allá de los cuatro años o el interés por un renting con vehículos de ocasión.

Hay que destacar que este estudio es el segundo que se efectúa una vez superada la pandemia y las consecuencias logísticas e industriales en automoción posteriores. Aunque se haya entrado en una fase de «normalidad», hay aspectos que afectan a los servicios del mercado español de automoción que, si bien se han restablecido, lo han hecho con unos niveles de servicio que no alcanzan los estándares previos a la pandemia. Este es el caso de las entregas de vehículos y de los recambios, que no han llegado a lograr la agilidad existente previamente.

Vinculación y Satisfacción global de los clientes de renting

La X Encuesta de Calidad evalúa la valoración de los clientes sobre la calidad del servicio y su vinculación con el mismo, distinguiendo si se trata de empresas, autónomos y particulares.

El muy exigente **Índice de Clientes Vinculados ICV** del sector mantiene una puntuación elevada, con un **54,7%**. Se elabora con aquellos clientes que otorgan una nota de 8 o más puntos conjuntamente a las variables de satisfacción del servicio, renovación y recomendación. Este índice se eleva al 58,2%, en el caso de los clientes particulares y al 57,8%, en el de los autónomos.

En este estudio, el 48,8% de los clientes ha valorado la variable de satisfacción con el servicio con 8 o 9 puntos; mientras que el 15,9% lo ha hecho con un 10. Así, la **satisfacción global media de los clientes es de 7,57** sobre 10, cercano al *score* alcanzado en el estudio precedente y ya casi en los máximos históricos sectoriales. Los particulares siguen siendo los que mejor valoran el servicio de renting, otorgándole una media de 7,76 puntos. De su lado, los autónomos valoran el servicio con 7,66 puntos y las empresas, con 7,42.

Los clientes de renting califican la mayoría de los factores que conforman el servicio con notas por encima de los 7,5 puntos. El seguro es el servicio mejor valorado (7,97), seguido de la entrega del vehículo (7,89) y el mantenimiento y reparaciones (7,82).

En cuanto a los **servicios opcionales**, el mejor valorado por los clientes en general es la **entrega y recogida de vehículos**, al que le dan un 8 de media; la **gestión telemática**, con un 7,75 y la **tarjeta de combustible**, servicio que valoran con un 7,50.

La **valoración por parte de los clientes de la facilidad de gestión se sitúa en un 7,54**. Los particulares son los que más valoran la facilidad para realizar gestiones habituales con la compañía de renting, con una media de 7,77; mientras que los autónomos lo puntúan con un 7,65 y las empresas, con un 7,38.

En el área de atención al cliente y consultas, los clientes muestran predisposición a una comunicación multicanal: **teléfono, digital y presencial**. En el ámbito de la **gestión del servicio**, la preferencia mayoritaria es el **teléfono**. Se observa que en 2025 el canal presencial gana relevancia en la atención al cliente y consultas generales, mientras que los canales digitales avanzan en preferencia para la gestión del servicio.

Valoración del servicio de renting en el segmento de industriales

En la elaboración de este estudio se ha incorporado el nuevo objetivo de hacer foco en el conocimiento y la valoración que tienen del servicio los clientes del **renting industrial**. Para ello, además de valorar la satisfacción global en áreas de servicio que comparte con el renting general, se han incluido servicios específicos del renting industrial, como el alquiler a corto plazo, servicios de espera/pre-entrega o los vehículos frigoríficos.

Los **clientes de renting industrial** valoran globalmente el servicio con un **notable (7,65)**. Por tipología de clientes, los autónomos lo valoran con un 7,66 y las empresas, con un 7,42.

Los clientes de renting industrial puntúan con notable la mayoría de las **áreas del servicio**. Las más valoradas son: el **seguro** (8), el **servicio comercial** (7,95) y la **entrega de vehículos** (7,94).

En cuanto a los servicios específicos del renting de industriales, el más utilizado es el servicio **pre-entrega**, que se valora con 7,70 puntos; el **alquiler a corto plazo**, con una valoración de 7,80 y los **vehículos frigoríficos** que obtienen la máxima puntuación, con 7,86 puntos.

El **Índice de Clientes Vinculados (ICV)** en el renting de industriales es del **53,6%**. 51,3% en los clientes empresa y 57,8%, en autónomos.

La valoración por parte de los clientes de renting de industriales de la **facilidad de gestión** se sitúa en un **7,49. 7,38**, cuando el cliente es empresa y **7,65**, cuando es autónomo.

Interés en el renting de ocasión y en el alargamiento de plazos en los contratos

Otra novedad de este estudio es que se ha querido conocer el posible interés de los clientes de renting en servicios como el renting de ocasión o el alargamiento del plazo en los contratos. En este sentido, **ampliar el plazo del renting** a más de 4 años tiene un **interés para el 69,3%** del conjunto de clientes (valoran con 9 o 10 puntos). Este interés es aún mayor en los particulares (69,8%). Esta propuesta también es especialmente atractiva para las grandes empresas—con más de 24 vehículos en renting—, que muestran interés en el 54,3% de los casos.

En cuanto al **servicio de renting con vehículos de ocasión**, el 56,6% estaría interesado y aproximadamente **1 de cada 3 clientes muestra un elevado interés** (valoran con 9-10 puntos). El 58,5% de los autónomos estaría interesado y el 56,6%, de los particulares. El renting con vehículos de ocasión resulta algo más atractivo para las pequeñas y medianas empresas que para las grandes. En cuanto a la edad del cliente, se observa mayor interés entre los autónomos más jóvenes y los particulares de mediana edad.

Retrato robot del cliente de renting ([Enlace infografía](#))

Con el fin de conocer mejor a los nuevos clientes del renting del segmento de autónomos y particulares, en la Encuesta de Calidad de 2020 se inició un estudio que se ha mantenido en esta X edición, a través del cual se sigue perfilando este retrato robot del cliente de renting autónomo y particular.

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...) y desempeña cargos de responsabilidad dentro del ámbito empresarial, en el caso de los particulares y sin empleados, en el caso de los autónomos. Por otro lado, entre los particulares, un **27,3%** está en situación de **jubilación o prejubilación**. Los particulares forman parte de una **familia** compuesta por **tres o cuatro miembros**, aunque también es importante su peso en hogares formados por dos personas.

La **antigüedad media** como cliente de renting se sitúa en los **5,5 años**, en el caso del particular y **6,9**, en el de autónomos (la antigüedad media del cliente de empresa es de 10,3 años). En el hogar, **tendría 2 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 **2,9**, de los cuales **1,5** serían de **renting**.

La principal **razón** por la que han elegido al renting como modalidad de movilidad es la **comodidad** y, en segundo nivel, se valoran los **servicios** incluidos y el **menor desembolso económico**, en el caso de los autónomos y las **ventajas fiscales**, para los autónomos.

Los **electrificados** (híbridos enchufables y eléctricos) ganan su mayor peso en el ámbito empresarial (13,6%) y se resisten entre autónomos (8,5%) y particulares (7,5%), dado que se observa una reorientación de las preferencias hacia los motores de combustión.

El **segmento** de vehículos más elegido es el de **turismos**, seguido por los SUV. El **servicio opcional** más contratado es la **entrega/recogida del vehículo**, le siguen los servicios orientados a la gestión (gestión de multas, gestión telemática y la tarjeta de combustible), y en último lugar, se sitúan los servicios

especializados para empresas (cursos de conducción, consultoría en electrificación y carsharing corporativo).

Los **particulares** reflejan la **mayor intención de renovación** con su compañía de renting: el 74,5% puntúa la renovación entre 7 y 10 puntos. Tras ellos, se sitúan los autónomos y las empresas, con proporciones similares de notas de 7 a 10, aunque con mayor proporción de valoraciones entre 9 y 10 en los autónomos.

Hábitos de movilidad de renting e influencia de las ZBE en el uso de los medios de transporte

En este estudio se ha continuado profundizando en los hábitos de movilidad de los clientes de renting, y se ha incorporado cómo afecta la implementación de las ZBE en el uso de los medios de transporte.

Se observa que en los últimos cinco años el renting ha afianzado su posición como **medio de movilidad**, mientras que la propiedad retrocede. El renting se consolida como el principal medio de transporte en todos los perfiles de cliente, con una tendencia de aumento sostenido entre los particulares.

La propiedad de vehículos de empresa / negocio muestra una tendencia descendente, mientras que la propiedad particular también tiende a perder peso.

El **21,7% de las empresas prevén aumentar su flota de vehículos de renting**, con una media de 5,3 vehículos adicionales por empresa. Entre autónomos y particulares, las previsiones de crecimiento son del 12,3% y 8,3%, respectivamente.

El renting es el **medio de transporte habitual** para la gran mayoría de **particulares** (97,4 %), muy por delante del coche en propiedad (32,5 %) y del transporte público (21,2 %), que ocupan posiciones secundarias.

Para los **autónomos**, el **renting domina en el ámbito laboral** y se alterna con el vehículo en propiedad en el ámbito personal. El resto de los medios muestran un uso minoritario.

El **renting es el principal medio de transporte laboral**: el 75,4% de las empresas lo utiliza como primera opción y el 98% lo incluye entre los tres más habituales. Le siguen, a distancia, los vehículos en propiedad, y en tercer lugar, el transporte público y el alquiler a corto plazo.

En cuanto a cómo está afectando a los clientes de renting la implantación de ZBE se observa que en torno a **6 de cada 10 clientes de renting está afectado en sus desplazamientos habituales por las ZBE**. El 57,9% de las empresas; 59,6%, de los autónomos y 62,5%, de los particulares. Si bien, parece que el peso del renting no varía según la ubicación del cliente dentro o fuera de las Zonas de Bajas Emisiones, algo que sí que afecta al transporte público y al alquiler a corto plazo, que tienen mayor peso en las empresas afectadas por estas zonas, mientras que la propiedad adquiere mayor protagonismo entre los clientes no afectados.

José-Martín Castro Acebes, presidente de la Asociación Española de Renting de Vehículos, valora este Estudio: *«Para el sector del renting entender al cliente es esencial y por ello es tan importante medir y conocer la satisfacción de los clientes con esta solución de movilidad. Este esfuerzo permite seguir mejorando en áreas como la digitalización, la electrificación, la conectividad o la sostenibilidad, para lograr la mejor experiencia cliente.*

De este modo, en la X Encuesta de Calidad, vemos que, aunque la nota global baja muy moderadamente, el renting mantiene un muy alto score en satisfacción, con una media de 7,57 puntos, lo que demuestra la solidez y madurez del sector como solución de movilidad. Los particulares y autónomos son quienes más

valoran el renting y los servicios más destacados son el seguro, la entrega del vehículo o el cambio de neumáticos, lo que confirma la visión 360 del servicio.

Como novedad, hemos querido diferenciar el grado de satisfacción entre los vehículos de un segmento tan diferenciado y que tiene sus propias particularidades como es el de industriales y ha sido muy grato ver que se valora por encima de la media, lo que confirma el papel del renting como solución eficaz de movilidad para profesionales y empresas.

También hay que destacar otra de las conclusiones del estudio, como es el interés creciente entre los clientes de renting por fórmulas innovadoras, como la ampliación de contratos más allá de los cuatro años o el renting de ocasión, lo que muestra que el sector sabe adaptarse a las nuevas necesidades».

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

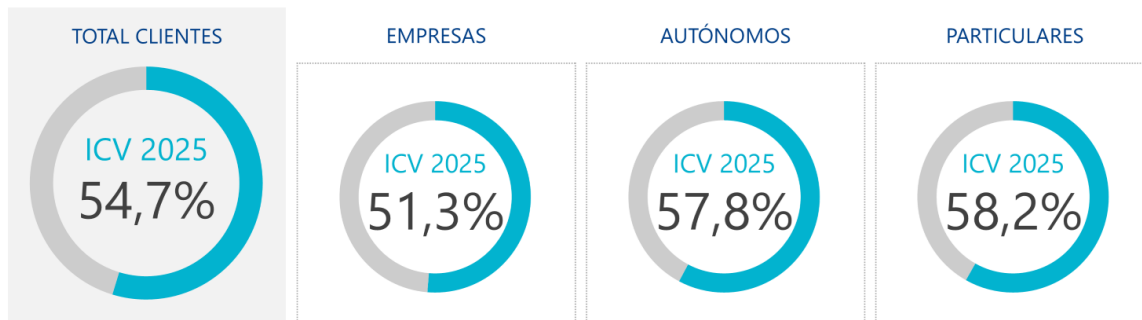
ANEXO

ÍNDICE DE CLIENTES VINCULOS ICV

CLIENTES: FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

Índice de Clientes Vinculados (ICV)

Particulares y autónomos son los perfiles con mayor vinculación hacia su compañía de renting, con un ICV del 58,2% y 57,8% respectivamente. Las empresas presentan un ICV del 51,3%

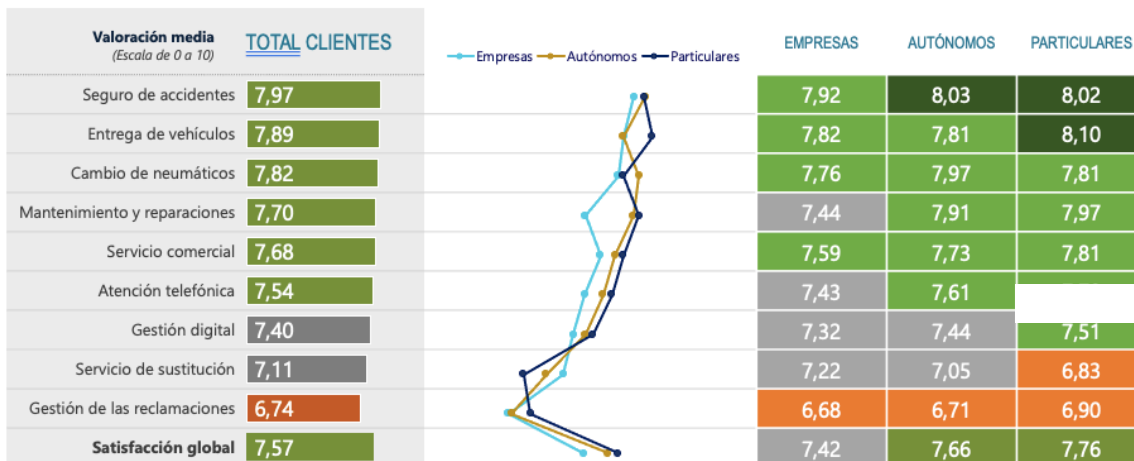


ICV= % clientes puntúan con 8 o más puntos en Satisfacción y Renovación y Recomendación

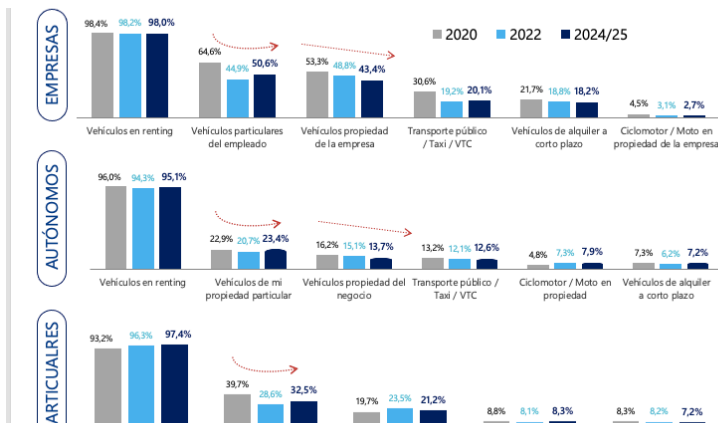
Base: Total muestra (Compañía principal + secundaria)

ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN | 165

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



Clientes afectados por Zonas de Bajas Emisiones

En torno a 6 de cada 10 clientes de renting está afectado en sus desplazamientos habituales por Zonas de Bajas Emisiones

