



Motability

The leading car scheme for disabled people

El proyecto de renting personalizado más importante de Europa
“Proporcionando movilidad para personas con discapacidad”

Ian Goswell

Director de Servicios Comerciales

23 de Marzo 2006

Aspectos a destacar

- El mayor proyecto de renting personalizado de Europa:
 - 424.000 clientes con discapacidad
 - Con un crecimiento superior al 8 %
 - 6% de coches adaptados o con adaptaciones
 - 7% de coches nuevos vendidos en Reino Unido
- Relación exclusiva pública-privada entre Gobierno y bancos
- La autorización del Gobierno lo convierte en un completo paquete motorizado: los clientes sólo pagan por la gasolina
- Respaldado activamente por los fabricantes y los distribuidores de automóviles.

Presentación de Hoy

- **Propuesta:** ¿Cuál es la propuesta de Motability?
- **Entrega:** ¿Cómo se realiza la entrega?
- **Éxito:** ¿Por qué ha alcanzado el éxito?
- **Desarrollo :** ¿Cómo se está desarrollando?

Los clientes: Personas con discapacidad severa

Personas con la siguiente discapacidad:

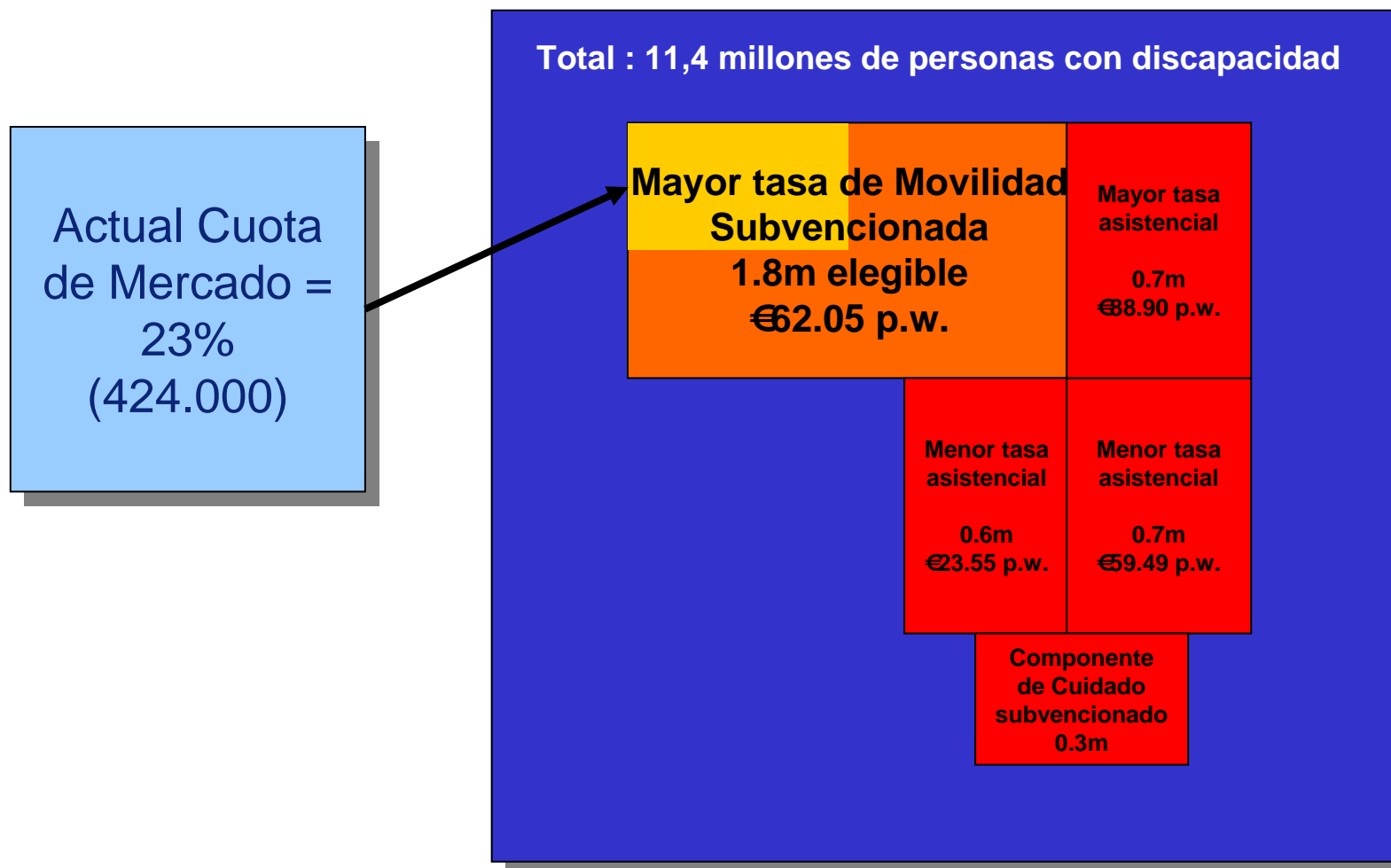
- Incapacitada para andar
- Virtualmente incapaz de andar
- Andar es un riesgo para su salud
- Con sordera y ciega
- Debilidad mental severa
- ...con edades comprendidas entre los 3 y 65 años



Mayor tasa de componentes de Movilidad de la subvención por invalidez vigente

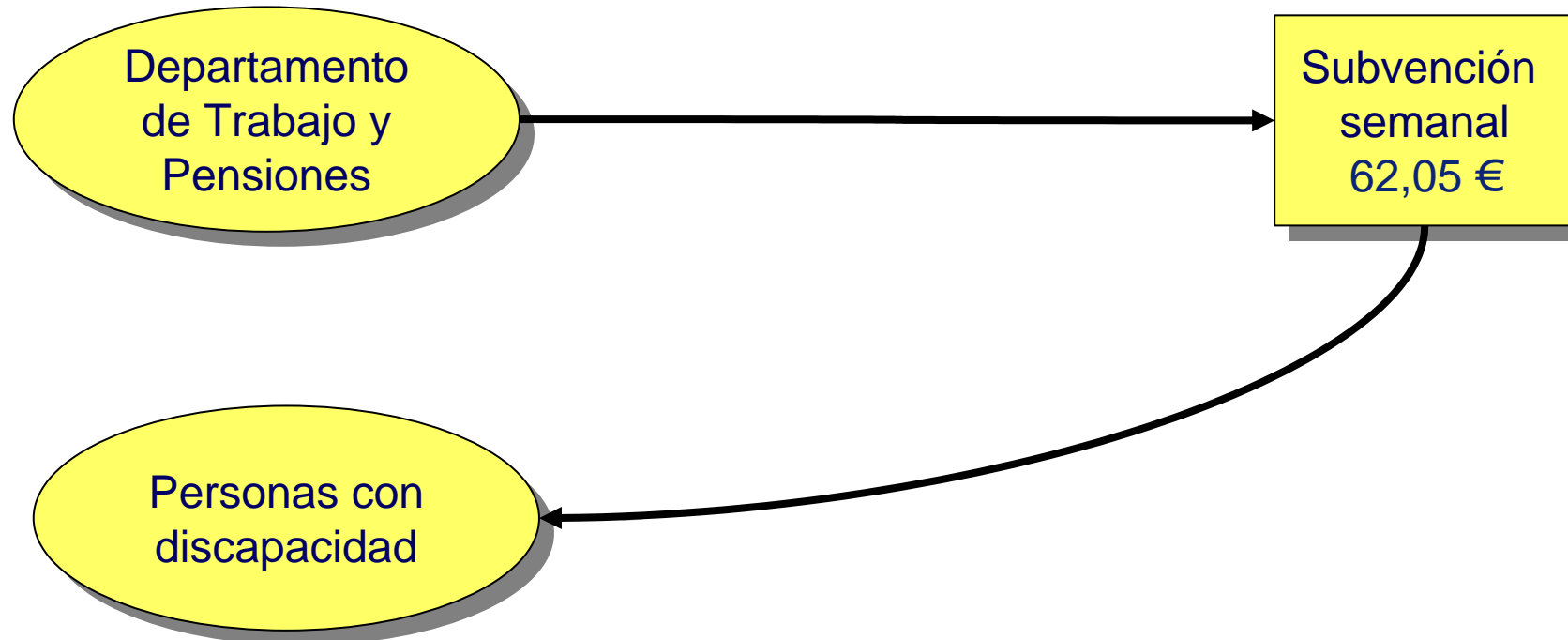
- 62,05 € por semana
- Sin ingresos/salud testada
- Sin impacto en otros beneficios e ingresos
- Compensaciones por gastos adicionales de movilidad

Los clientes: tamaño del mercado*

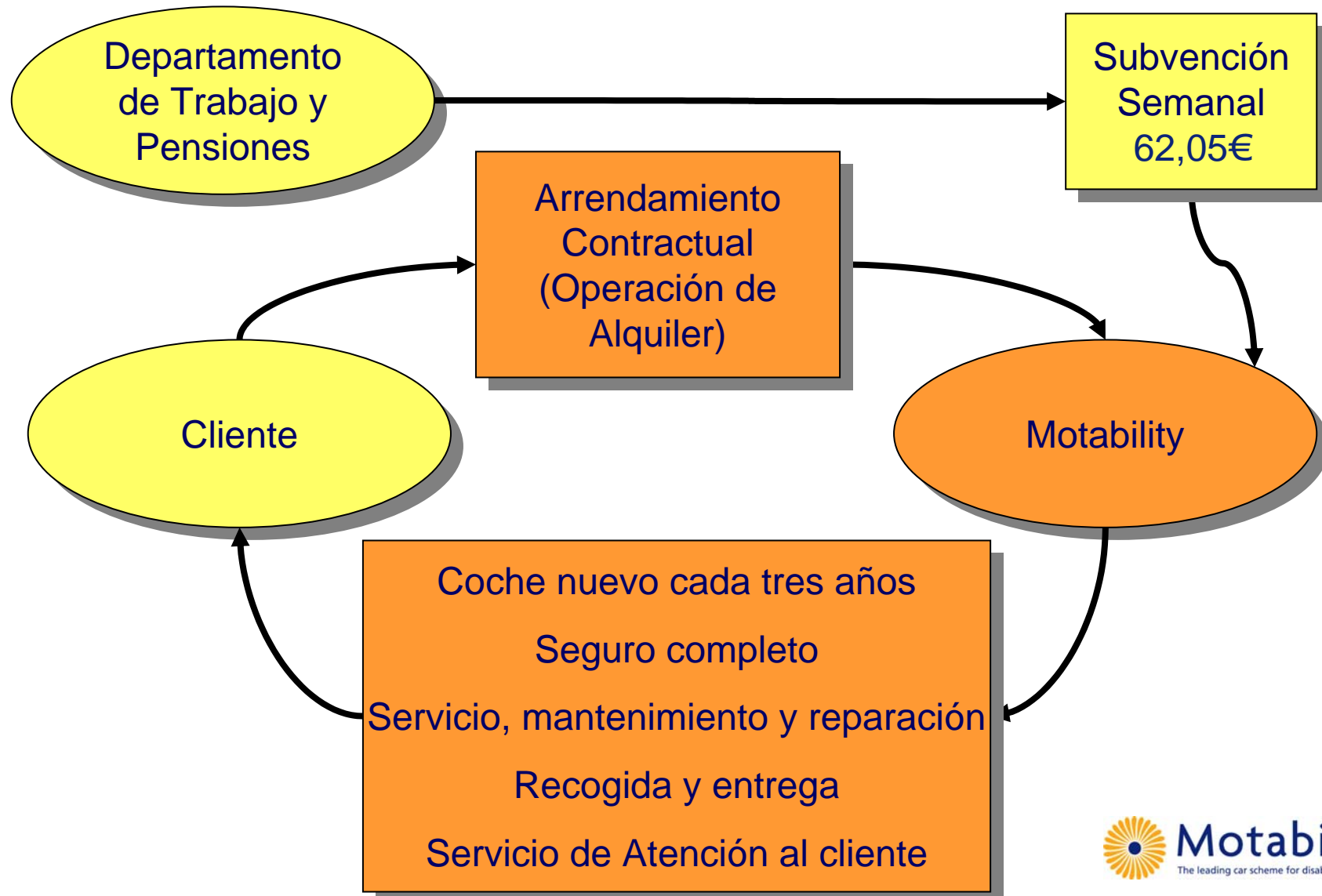


* Gráfico dibujado a escala

La Oferta: Valor de la pensión



La oferta: Proyecto del Automóvil



Caso real: Patrick Muldoon

- 64 años
- 18 años sufriendo severos ataques de angina.
- Enfisema
- 3 operaciones de cadera sin éxito
- Imposibilidad virtual de andar
- Su cuarto año con un coche de Motability
- Renault Scenic
- Usa el coche para visitar a sus amigos y familiares y para sus hobbies



La Oferta: Tipos de vehículos y precios

Vehículos estándar:

- Ejemplos: Focus, Astra, Clio etc.
- Coste = Sólo subvención
- 32% de la flota



Vehículos de valor añadido

- De los mayores fabricantes
- Contribución del cliente = 660€ pago anticipado
- 66 % de la flota



Adaptaciones Opcionales

Aprox. 6% de los vehículos

Vehículos con acceso para silla de ruedas

- Ejemplos: Kangoo, Sharan, Previa etc.
- 1,5% de la flota

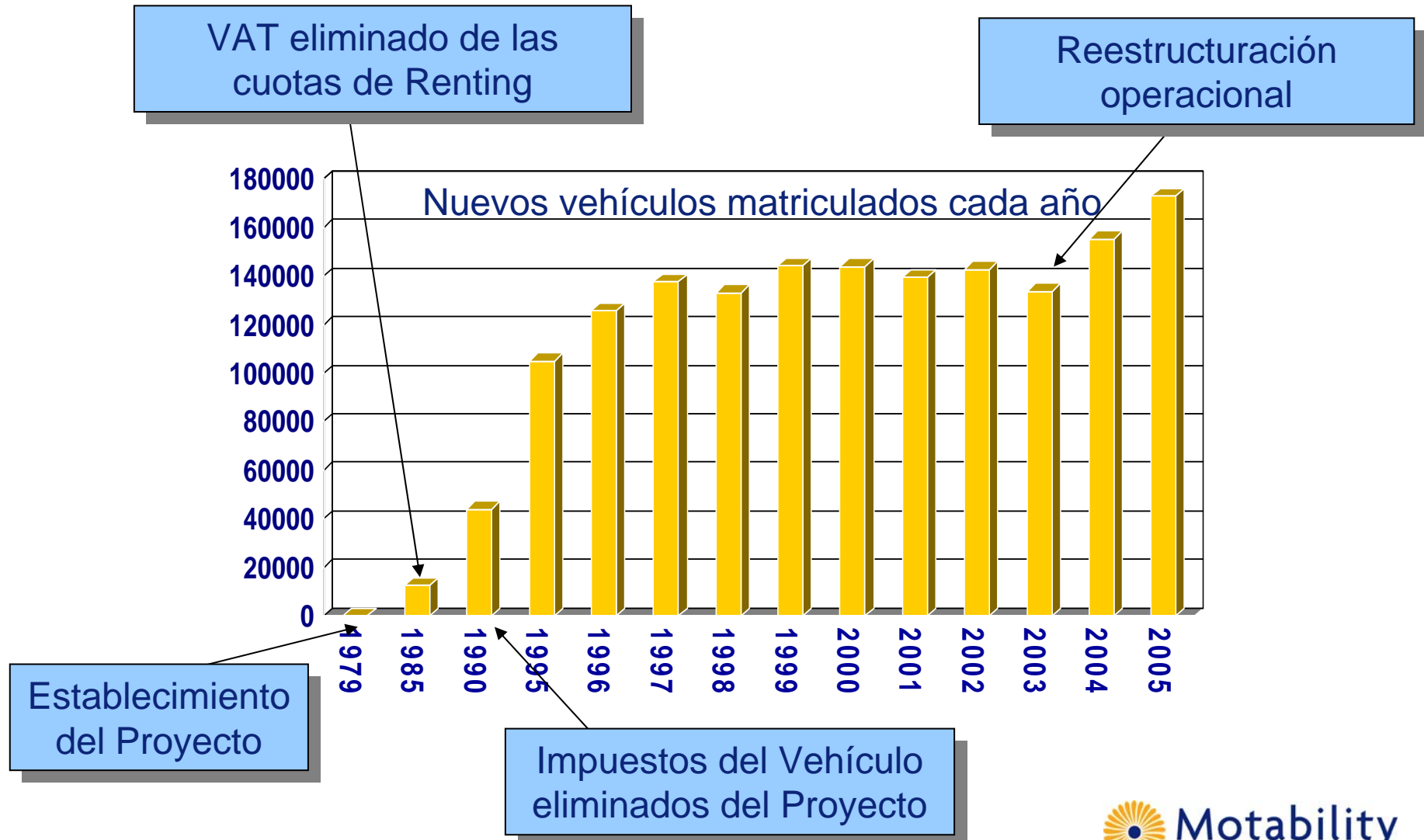


Vehículos ampliamente adaptados

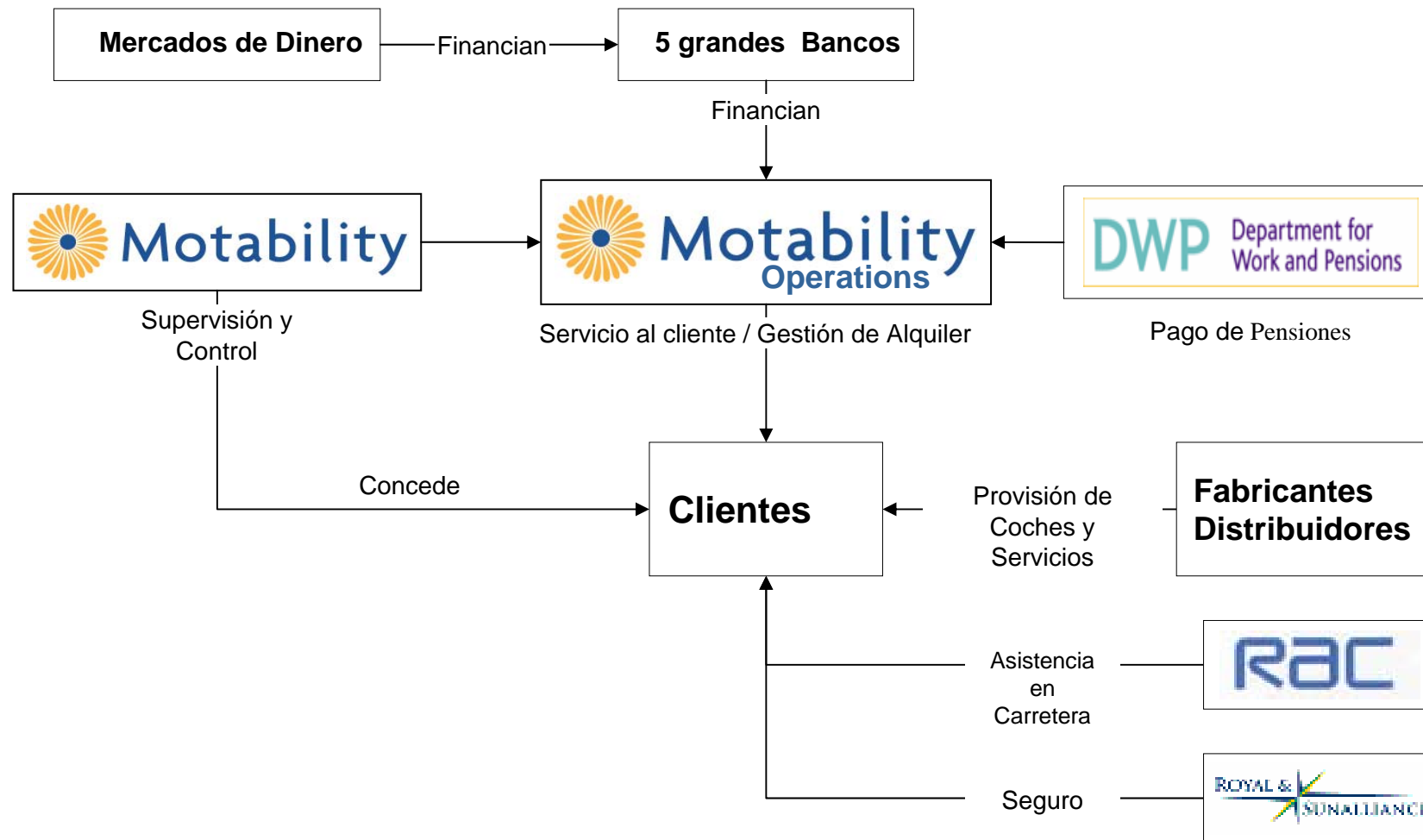
- Chrysler Voyager
- 0,5% de la flota



Historia de su desarrollo



Estructura del Proyecto



Rol de Motability

- Conocimiento del Proyecto
- Estrategia y Política
- Recogida de Fondos
- Concesiones y Técnicos
- Supervisión del Funcionamiento del Proyecto
- Responsabilidad Pública

Rol de Motability: Promoción del Proyecto

Marketing Directo



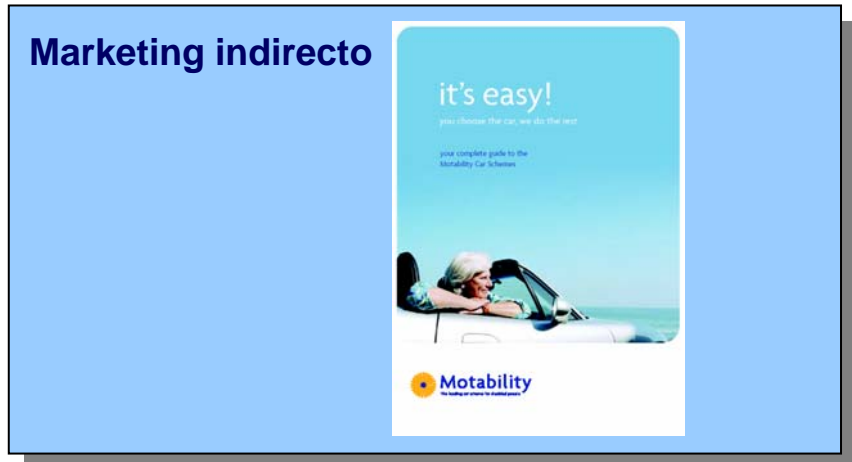
The screenshot shows a website page with multiple columns of text, images of people using adapted vehicles, and a contact form. The text includes sections like 'How the Motability Car Scheme works', 'What you can do with your car', and 'Did you know?'. A prominent orange button says 'make your allowance go miles further.' The contact number 0800 093 1000 is visible at the bottom.

Relaciones con los Medios



Right route to a better life and times...
Greater range and better deals for disabled drivers
Motability drivers can now go online
Driving a good deal for customers
Great news for disabled drivers
Choosing a car is made easier with the click of a mouse
Motability scheme now more accessible than ever
Motability just got even easier
Motability site helps pick a car that suits

Marketing indirecto



it's easy!
you choose the car, we do the rest
your complete guide to the Motability Car Scheme
Motability
The leading car scheme for disabled people

Asociaciones representativas



Churchill & Friend TRAINING & CONSULTANCY
Women, Men, Different, Equal. Equal Opportunities Commission
The Employers' Forum Disability Standard
RADAR the disability network
POSITIVE ABOUT DISABLED PEOPLE
Remploy
BLIND IN BUSINESS

Rol de Motability: Subvenciones

Asistencia Financiera a los clientes:

- Vehículos de valor añadido específico
- Adaptaciones y Modificaciones de Vehículos
- Lecciones de Conducción

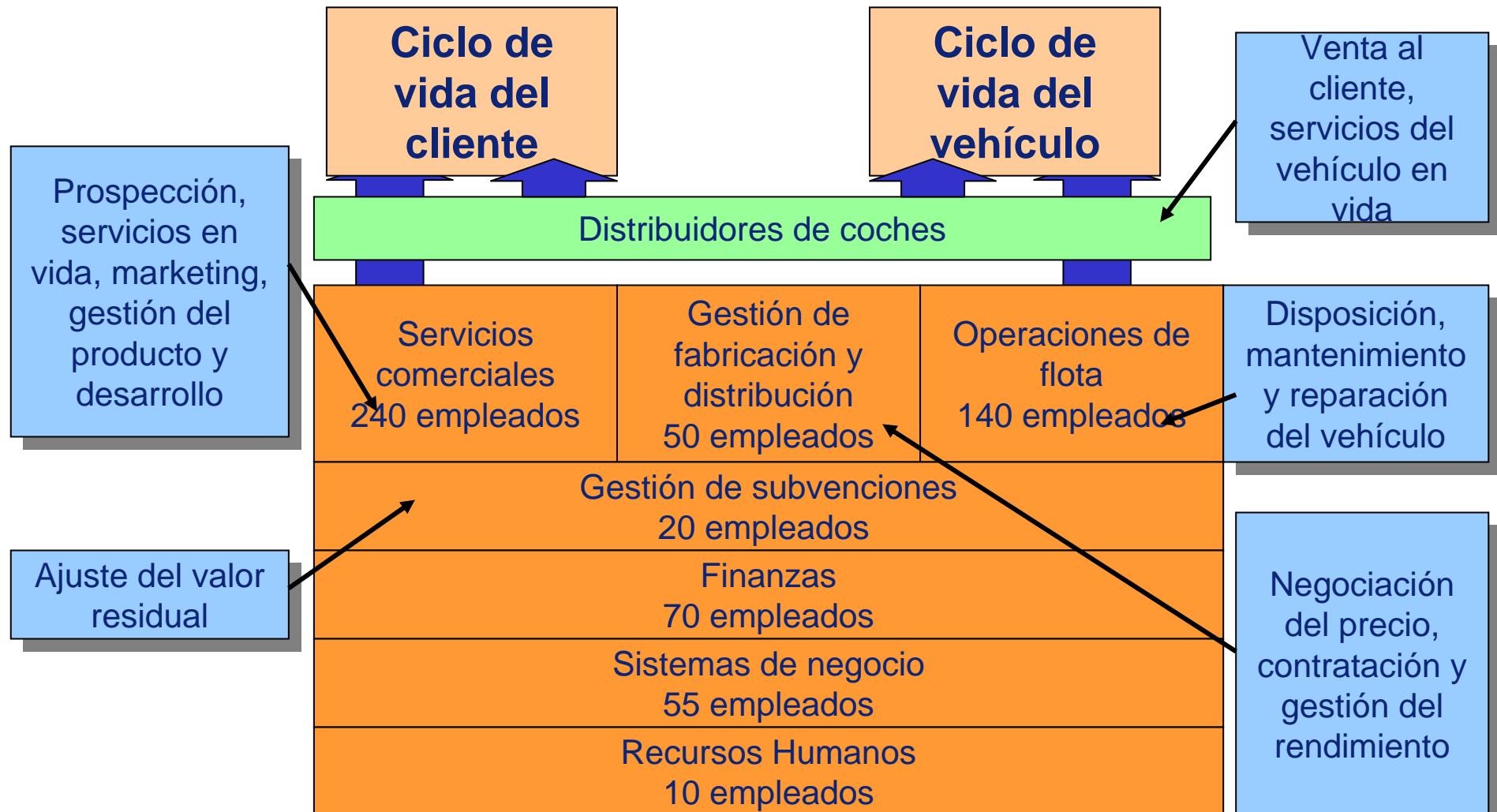
Total de Subvenciones en 2004-05: 16 millones de €

Rol de Motability: Supervisión del rendimiento de la Fórmula

Indicadores clave del rendimiento Contractual

- Calidad del Servicio al Cliente
- Si es asequible
- Beneficios recibidos por los socios bancarios
- Proceso Transaccional

Operaciones de Motability – una compañía de renting típica



Costes Anuales de Gestión = aprox. 60 millones €  **Motability**
The leading car scheme for disabled people

Distribución de Franquicias

- 3.240 Distribuidores 'Premier' en todo Reino Unido
 - Niveles de servicio aceptados
 - Personal especialista en formación
 - Facilidades para personas con discapacidad
- Entrega de nuevo coche = pago de 161 € por coche
- Gestión de la flota = pago de 4.40 € por coche al mes
- Logro de porcentajes estándar determinados para el pago de la cuota de gestión de flota
- 47 millones de € presupuestados para ser pagados a distribuidores en 2005-06

Fabricantes de vehículos

- Representan el 7% del total del mercado en Reino Unido (mayor cuota de vehículos de tamaño pequeño y medio)
- Demanda estable y predecible
- ‘Canibalismo’ de Venta al público muy limitado
- Grandes descuentos no visibles en otros mercados del sector

Oferta de la flota – volumen por fabricantes (los top 10 representan el 94% del proyecto)

GM	111,402
Ford	89,076
Renault	54,522
Citroen	32,887
Nissan	25,709
Peugeot	21,860
Volkswagen	15,554
Toyota	9,968
Fiat	5,439
Mercedes	5,252

Socios financieros

- Participación en mayores oportunidades de préstamo
- Riesgo muy bajo
 - Ningún riesgo de créditos
 - Hoja de balance capitalizada para minimizar otros riesgos
- Implicación práctica en mejorar la vida de personas con discapacidad
- Implicación no ejecutiva / control de Operaciones de Motability

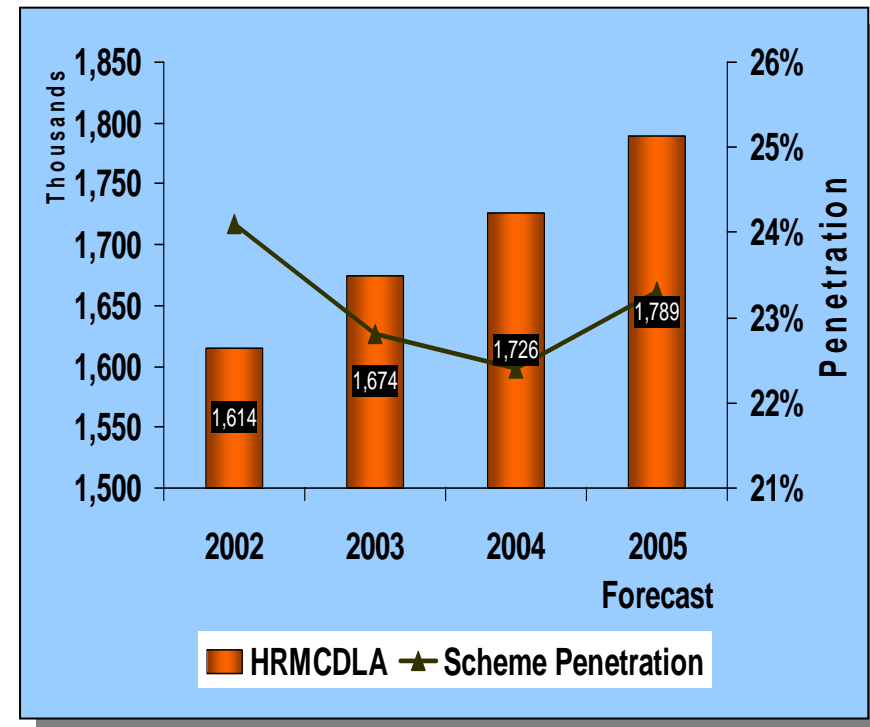


¿Cuánto éxito tiene el proyecto?

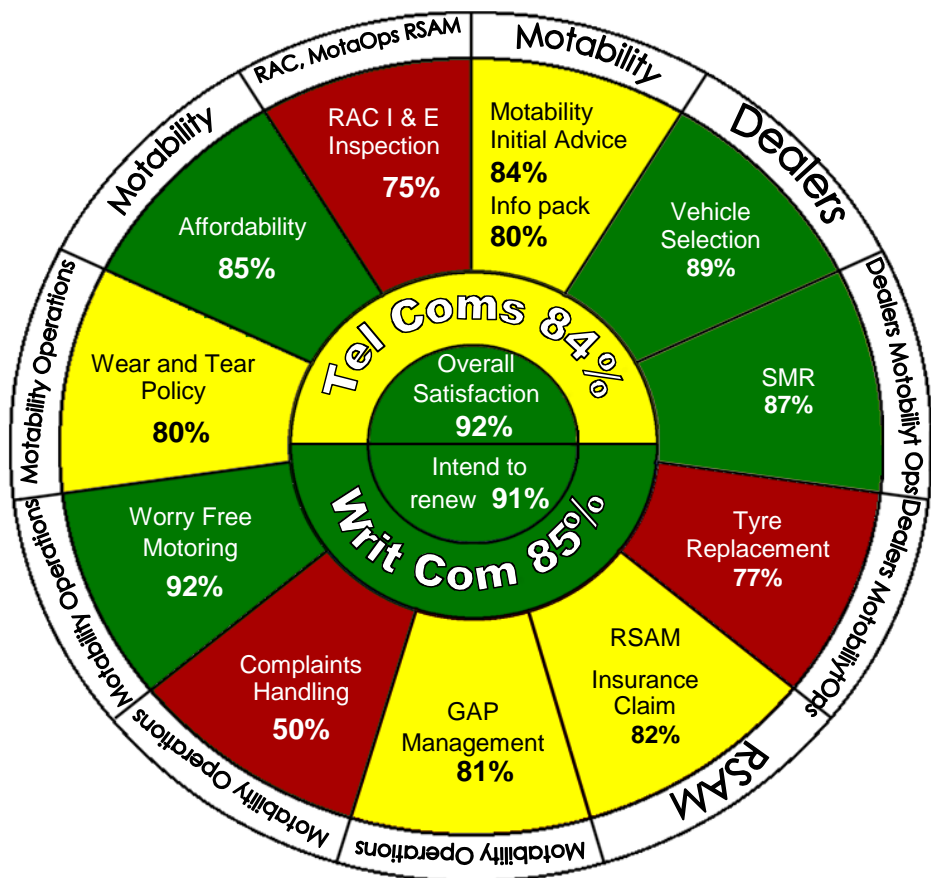
Tema	Medida	Puntuación	Nuestra valoración
Puesta en marcha del proyecto	% de Penetración de la base elegible	23%	☆☆☆
Satisfacción del cliente	Satisfacción global Probabilidad de recomendación Tasa de renovación	96% 97% 87%	☆☆☆☆
Abordabilidad	Vehículos dotados de 0€ de pago adelantado	220	☆☆☆☆☆

Puesta en marcha del proyecto

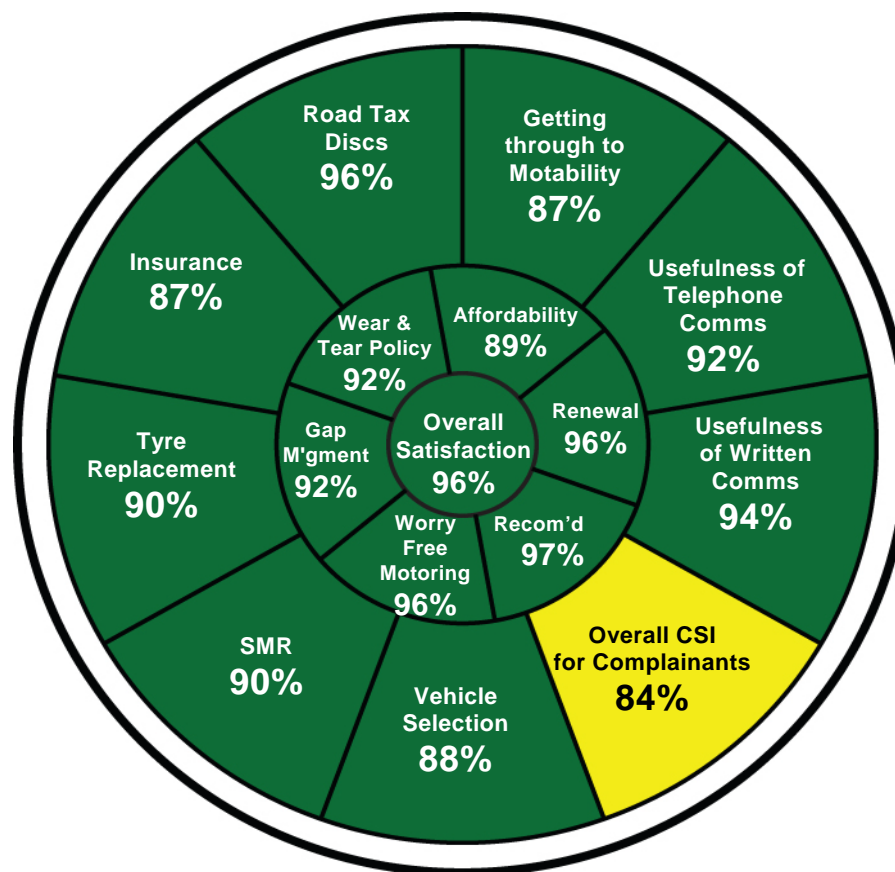
- Nivel actual de penetración del proyecto c.23%
- Mayor nivel (en 2002) c.24%
- 90% conocimiento – solo un 24% lo conocen ‘un poco’
- Principales razones para no utilizar esta fórmula
 - Necesita subvención para afrontarlo – 46%
 - Feliz con su actual coche – 33%
 - Otra opción mejor que alquilar – 32%
 - Fórmula no clara – 22%



Satisfacción del cliente



Oleada 1 – Abril 2003



Oleada 8 - Octubre 2005

Capacidad de abordarlo



¿En qué estamos trabajando actualmente?

- Infraestructura tecnológica
 - Motor de contabilización del renting
 - Gestión de relación con el cliente (CRM)
- Propuestas a los clientes
 - Mejora de disponibilidad & entendimiento
 - Elección del coche adecuado
 - Creación de una 'consulta libre' de motor
 - Eliminación de obstáculos para renovar
- Reducción de costes
 - Costes superiores (5% de reducción real p.a)
 - Depreciación reducida (altos valores residuales)
 - Reducción de costes de seguros (costes de reparación e incidentes)

Oportunidades a largo plazo

- Incremento en la penetración de la base elegible
- Mayores subvenciones
- Mejor entendimiento del alquiler frente a la opción de compra
- Más asequible
- Paquete más completo: 'consulta libre' sobre motor