



RESUM EXECUTIU 2018

El 2018 el RACC ha avançat decididament en el seu procés de transformació digital i ha continuat treballant per convertir-se en un Club de Serveis a la Mobilitat. En un exercici marcat per la consecució del pressupost i l'increment d'un 24% en la seva activitat assistencial, el Club ha obtingut l'índex de qualitat més elevat de la seva història. Amb RACC Trips, la plataforma que ofereix accés centralitzat a tota l'oferta de transport urbà compartit i públic, s'ha posicionat com a líder en el sector i amb Nexdom ha consolidat la seva aposta per créixer en l'àmbit dels serveis a la llar. El 2018 també ha donat un impuls al Centre RACC Auto, un nou concepte de taller per al manteniment integral de l'automòbil.

El RACC, fidel al seu objectiu d'ajudar els seus socis en tots els àmbits de la vida, quan es desplacen en el seu dia a dia, quan viatgen a qualsevol part del món i també a la llar, ha seguit avançant durant el 2018 en la seva transformació digital i renovació tecnològica. Així mateix, ha continuat evolucionant per convertir-se en un Club de Serveis a la Mobilitat.

En aquest sentit destaca el llançament de **RACC Trips**, una aplicació pionera que permet a l'usuari consultar i triar l'opció més favorable –en temps i cost– entre tota l'oferta de transport urbà compartit i públic. És la quarta aplicació gratuïta que el RACC posa a l'abast dels socis, juntament amb **RACC Assistència** (per demanar qualsevol tipus d'ajuda a la carretera, mèdica o a la llar), **RACC Infotransit** (amb la millor informació del trànsit en temps real) i **RACC Travel** (per reservar tot tipus de viatges amb avantatges exclusius).

Amb el mateix objectiu d'ajudar els socis en qualsevol situació, l'entitat ha consolidat la seva aposta en l'àmbit de la llar a

través de **Nexdom**, el servei del Club dedicat a la realització d'obres de manteniment, reparacions i renovació d'habitacles, i amb el **Centre RACC Auto**, el taller urbà que ofereix una atenció diferencial i personalitzada per al manteniment integral de l'automòbil.

UN 24% MÉS D'ASSISTÈNCIES

Al llarg del 2018, el Club ha prestat **1.185.236 assistències**, amb un increment del 24,33% respecte de l'any anterior, gestionades amb **2,2 milions de trucades** als seus telèfons gratuïts. Del total d'assistències, 713.145 han estat mecàniques, 337.553 a la llar i 134.538 mèdiques.

En l'àmbit de l'assistència mecànica ha seguit la decidida aposta per l'ambientalització de la flota incorporant **nous cotxes taller impulsats per gas natural GNC**, amb un índex d'emissions molt més reduït que el de motors convencionals. Aquests vehicles de gas s'uneixen als cotxes i motos taller elèctrics i híbrids que ofereixen un servei d'alta qualitat



El RACC va prestar
134.538 assistències
mèdiques.

(en 9 de cada 10 intervencions amb mitjans propis s'aconsegueix la reparació a l'instant) amb una cura del medi ambient superior. Per aquestes i altres iniciatives, el servei d'assistència mecànica del RACC compta amb el **certificat de qualitat ISO 14001 de Gestió Ambiental**.

L'**activitat asseguradora** ha arribat a les **596.589 pòlisses**. Per rams, Auto ha tancat l'any amb 213.122 assegurances i Llar, amb 68.523. Les pòlisses de Defensa Jurídica associades a Auto i Llar han pujat a 273.279. A més, s'han gestionat 41.665 assegurances d'altres rams.

L'**Agència de Viatges** ha continuat amb el seu creixement i ha incorporat dues oficines d'atenció presencial a Barcelona a les 13 de què ja disposava. L'agència, que també ofereix servei on-line (raccviatges.cat) i telefònic, ha atès 48.996 viatgers i ha millorat la seva oferta d'Expedicions RACC, els seus viatges exclusius de llarga distància en grups reduïts i amb un programa cuidat fins a l'últim detall. Un altre servei destacat ha estat **RACC Autoescola**, la xarxa més gran d'Espanya, que ha atès 10.563 alumnes en els seus 75 centres.

L'EQUIP HUMÀ

Un tret distintiu del Club és la proximitat, la personalització i el servei diferencial que proporciona el seu equip humà. En aquest sentit, per tal d'adequar encara millor l'atenció proporcionada als socis, s'ha incremen-

tat la plantilla en 111 persones per situar-la, amb data 31 de desembre del 2018, en **1.448 treballadors**, un 65% dels quals són dones.

La facilitat d'accés mitjançant una xarxa multicanal constitueix una altra característica de l'entitat. A més d'oferir una àmplia xarxa de **132 punts d'atenció**, situats a les principals localitats del país, el RACC disposa de l'oficina d'atenció telefònica **FonoRACC** (900 357 357), que el 2018 ha atès **846.835 trucades**. Així mateix, el **canal on-line** (www.racc.es i www.racc.cat), que permet realitzar tota mena de gestions 24 hores al dia, ha rebut 3,58 milions de visites, mentre que les **xarxes socials** del Club han superat el 2018 els 400.000 seguidors, amb un destacat increment del 25%.

Els índexs de qualitat del RACC, que acostumen a ser molt elevats, han batut tots els rècords el 2018, en rebre el Club una valoració global de **8,76 punts sobre un màxim de 10**, segons les enquestes efectuades per l'entitat independent Stiga als socis.

EL RACC HA FET
**1,2 MILIONS
D'ASSISTÈNCIES**
DURANT EL
2018.

EL RACC A LA SOCIETAT

L'activitat social de l'entitat ha tingut projecció a través de **15 rodes de premsa** convocades pel Club, i també per la informació publicada a la **Revista RACC** i la participació del Club en més de **80 fires i esdeveniments**. Igualment s'han programat activi-

tats exclusives per a socis, com ara el Dia RACC a Port Aventura o la cursa atlètica solidària 10kmRACC.

Les activitats del Club a favor d'una nova mobilitat més segura, sostenible, assequible, connectada i intermodal es coordinen a través de la **Fundació RACC**, que el 2018 ha realitzat 28 estudis i campanyes i ha participat en 36 grups de treball nacionals i internacionals. Entre altres accions, el 2018 ha impulsat una jornada sobre la futura gestió de les **autopistes de peatge**, ha analitzat els **park&ride** –aparcaments de dissuasió situats a les entrades de la ciutat– i l'**accidentalitat de les motos** en els accessos a Barcelona, ha auditat el **nivell de risc de les carreteres** catalanes i de l'Estat, ha estudiat el perfil dels **nous ciclistes urbans** i ha examinat el **potencial de creixement del vehicle elèctric**, per mencionar algunes de les iniciatives que han tingut més difusió. Finalment, cal destacar que el Ministeri de Foment ha aprovat el 2018 el **desviament de camions de l'N-340** a l'autopista AP-7, una mesura que

ELS SOCIS
ATORGUEN **8,76**
PUNTS SOBRE
10 AL RACC, UN
NOU RÈCORD DE
QUALITAT.

el RACC ha defensat activament des de fa anys, amb diferents campanyes de gran impacte, amb l'objectiu de disminuir l'elevada sinistralitat d'aquesta carretera, sobretot a les comarques de Tarragona.

La dimensió social del Club també es veu reflectida en l'**activitat esportiva**, que s'articula en el suport a joves pilots i l'organització de competicions. El

2018 hi ha hagut **58 pilots RACC** –31 en motociclisme i 27 en automobilisme–, que han participat en competicions de tota mena, amb el títol de **Marc Márquez** en el mundial a MotoGP com a fita més destacada. D'altra banda, el Club s'ha mantingut un any més com l'única entitat del món que organitza en un mateix país les quatre principals proves puntuables per al mundial: el **RallyRACC Catalunya-Costa Daurada**, que ha revalidat el Certificat d'Excel·lència Ambiental 3 estrelles de la FIA; el **Gran Premi d'Espanya de Fórmula 1**, el **Gran Premi de Catalunya de MotoGP** i el **Barcelona RX RallyCross**.

EL RACC HA GESTIONAT DURANT EL 2018

1.185.236 SERVEIS D'ASSISTÈNCIA, DELS QUALS



2.203.990 TRUCADES D'ASSISTÈNCIA, DE LES QUALS



ATENCIÓ MULTICANAL PER AL SOCI

132
PUNTS D'ATENCIÓ
ARREU D'ESPANYA

75
AUTOESCOLES

3.583.032
VISITES AL WEB DEL RACC

15
AGÈNCIES DE VIATGE

846.835
TRUCADES GESTIONADES
PER FONORACC

402.869
SEGUIDORS A
XARXES SOCIALS

**COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS CONSOLIDAT
DEL GRUP RACC. RESULTATS 2018.**

(en milers d'euros)	REAL 2017	PRESSUPOST 2018	REAL 2018	PRESSUPOST 2019
Afiliació	66.015	65.719	68.283	67.671
Formació de conductors	3.603	3.670	3.896	3.736
Assegurances	122.738	120.314	121.198	122.281
Viatges	21.755	22.410	23.716	26.410
Servei de telefonia mòbil	5.073	5.480	5.475	6.232
Assistència a col·lectius	38.669	42.471	46.011	46.509
Manteniment de la llar	1.436	2.410	1.363	1.722
Manteniment de vehicles	15	1.557	809	1.026
Facturació bruta	259.304	264.032	270.752	275.586
Afiliació	49.063	50.539	50.622	49.640
Formació de conductors	2.594	2.870	3.026	3.005
Assegurances	19.504	19.359	18.361	18.639
Viatges	2.323	2.385	2.373	2.546
Servei de telefonia mòbil	1.308	1.179	1.231	1.399
Assistència a col·lectius	16.269	19.974	20.063	20.120
Manteniment de la llar	73	70	260	503
Manteniment de vehicles	7	942	447	605
Marge brut	91.140	97.319	96.384	96.457
Cost operacional	(41.047)	(45.262)	(44.287)	(44.031)
Marge operacional	50.093	52.057	52.097	52.426
Canal telefònic i web	(6.725)	(6.603)	(6.412)	(6.464)
Canal territorial	(10.321)	(10.146)	(10.168)	(10.737)
Publicitat i promoció	(1.865)	(2.427)	(2.371)	(2.102)
Cost de comercialització	(18.911)	(19.177)	(18.950)	(19.303)
Marge de contribució	31.182	32.880	33.147	33.123
Despeses personal serveis centrals	(10.714)	(10.977)	(10.974)	(10.994)
Treballs exteriors	(8.976)	(8.978)	(8.907)	(8.622)
Imatge i patrocinis	(800)	(840)	(874)	(832)
Tributs	(441)	(443)	(443)	(440)
Reparacions i subministraments	(1.987)	(2.568)	(2.483)	(2.776)
Altres despeses (comunicació, viatges, asseg., material d'oficina)	(1.894)	(1.257)	(1.322)	(1.278)
Despeses de serveis centrals	(24.812)	(25.063)	(25.003)	(24.942)
EBITDA	6.370	7.817	8.144	8.181
Amortitzacions	(4.126)	(5.478)	(4.766)	(5.653)
Resultat financer	(805)	(804)	(848)	(839)
Participacions de tercers	19	(11)	(161)	(92)
Altres ingressos d'explotació	1.021	652	430	1.032
Resultat de gestió	2.478	2.176	2.799	2.629
Activitats esportives	(1.527)	(1.324)	(1.759)	(1.507)
Mobilitat i seguretat viària	(778)	(687)	(649)	(869)
Provisió d'empreses participades	216	135	103	154
Resultat abans d'impostos	389	300	494	407
Impost de societats	(2)	0	(121)	(100)
Resultat després d'impostos	387	300	373	307

BALANÇ DEL GRUP RACC. ACTIU

(en milers d'euros)		GRUP RACC 31/12/2017	GRUP RACC 31/12/2018
A	ACTIU NO CORRENT	96.121	97.067
A.I.a	Concessions, patents, marques i similars	438	377
A.I.b	Fons de comerç	1.399	1.224
A.I.c	Aplicacions informàtiques	15.805	20.361
A.I	Immobilitzat intangible	17.642	21.962
A.II.a	Terrenys i construccions	48.888	48.022
A.II.b	Altres instal·lacions, utillatge i mobiliari	6.917	7.491
A.II.c	Bestretes i immobilitzats materials en curs	140	95
A.II	Immobilitzat material	55.945	55.608
A.III	Inversions immobiliàries	8.668	7.630
A.IV	Inversions d'empreses del Grup i associades	2.476	2.348
A.V	Immobilitzat financer	11.298	9.445
A.VI	Deute a llarg termini	0	0
A.VII	Actius per impost diferit	92	74
B	ACTIU CORRENT	90.517	91.274
B.I	Existències netes	241	302
B.II.a	Clients per vendes i prestacions de serveis	31.323	33.022
B.II.b	Clients, empreses del Grup i associades	1.956	1.603
B.II.c	Deutors diversos	531	781
B.II.d	Personal	97	102
B.II.e	Actius per impostos corrents	1.464	1.133
B.II.f	Altres crèdits amb les administracions públiques	316	61
B.II	Clients i deutors	35.687	36.702
B.III	Inversions d'empreses del Grup i associades	10	10
B.IV	Efectiu i altres inversions financeres a curt termini	53.873	53.477
B.V	Ajustos de periodificació d'actius	706	783
TOTAL ACTIU		186.638	188.341

BALANÇ DEL GRUP RACC.
PASSIU

(en milers d'euros)		GRUP RACC 31/12/2017	GRUP RACC 31/12/2018
A	PATRIMONI NET	50.749	51.135
A.I.a	Fons social i reserves	50.130	50.517
A.I.b	Resultat de l'exercici	387	373
A.I	Fons propis	50.517	50.890
A.II	Ajustos per canvi de valor	(194)	(132)
A.III	Subvencions, donacions	426	377
B	SOCIS EXTERNS	900	1.062
C	PASSIU NO CORRENT	28.492	26.331
C.I	Provisions a llarg termini	993	268
C.II.a	Deutes amb entitats financeres	23.354	22.251
C.II.b	Deutes amb empreses del Grup i associades	0	0
C.II.c	Altres deutes	808	495
C.II	Deutes a llarg termini	24.162	22.746
C.III	Passius per impost diferit	3.337	3.317
D	PASSIU CORRENT	106.497	109.813
D.I	Provisions a curt termini	359	116
D.II	Deutes amb entitats financeres	4.299	5.027
D.III	Deutes amb empreses del Grup	409	256
D.IV.a	Creditors	59.261	61.138
D.IV.b	Administracions públiques	3.597	3.081
D.IV.c	Remuneracions pendents de pagament	1.374	2.469
D.IV.d	Altres comptes per pagar	3.842	4.744
D.IV	Creditors i altres comptes	68.074	71.432
D.V	Periodificacions a curt termini	33.356	32.982
TOTAL PASSIU		186.638	188.341