



Resum executiu 2021

En un context encara condicionat per la pandèmia, el 2021 el RACC ha prestat una atenció especial a les necessitats dels socis en àmbits com la mobilitat urbana, la llar i l'assistència personal, i ha assolit nivells de qualitat elevats. Fidel al seu objectiu de defensar els usuaris en qualsevol mitjà de transport, el Club ha impulsat una manera de desplaçar-se més segura, sostenible i compatible amb el progrés econòmic, a més de promoure un debat social constructiu entorn de les grans infraestructures de mobilitat. Així mateix, el Club ha treballat per mantenir la plena activitat esportiva malgrat les dificultats de l'entorn: ha organitzat amb rigor cinc competicions puntuables per a campionats del món i ha donat suport a 43 pilots d'automobilisme i motociclisme.

Els episodis de restricció de la mobilitat i d'activitats presencials han suposat tot un repte que el RACC ha afrontat amb èxit cuidant al màxim el tracte personal i proper a través de la seva xarxa d'oficines —amb les limitacions imposades en cada moment per les autoritats sanitàries— i també als canals telefònic i *on-line*.

Davant del creixement de modes de transport individuals i multimodals, el RACC, com a Club de Serveis a la Mobilitat, ha presentat la modalitat **RACC Urban**, dirigida a persones que es mouen en vehicle propi, de *sharing* o de lloguer, amb una assistència completa en cotxe, moto, bicicleta i patinet. Els canvis en la mobilitat també han consolidat el valor de l'app **CityTrips** impulsada pel Club i premiada per la FIA, que reuneix l'oferta de transport públic i compartit de més de 30 ciutats de tot el món, entre les quals hi ha Barcelona, Madrid i València.

En la mateixa línia, s'ha llançat **RACC HolaBici**, un producte assistencial amb una modalitat de subscripció mensual de bicicletes urbanes, i s'han reforçat les assistències mecàniques efectuades amb vehicles taller propis. Els serveis d'assistència del Club, que han renovat el certificat de qualitat **ISO:9001** i l'**ISO:14001** de gestió ambiental, han impulsat WhatsApp com a canal per sol·licitar assistències, a més de l'app **RACC Assistència**, amb un sistema de geolocalització que facilita l'arribada de l'ajuda.

L'app **RACC Infotransit**, que proporciona informació del trànsit en temps real amb planificador de rutes, ja ha superat les 393.000 descàrregues, i la nova app **RACC Màster**, que permet comprar *on-line* amb descomptes a 870 comerços, són altres aplicacions també gratuïtes que han facilitat la vida quotidiana dels socis en època pandèmica.



Una de cada dues trucades d'assistència es vincula a la llar o a la salut.

L'increment de la mobilitat en vehicle particular s'ha reflectit també al **Centre RACC Auto**, el taller per al manteniment integral de l'automòbil, que ha augmentat un 32% les reparacions i un 20% les operacions de manteniment.

La llar, un espai segur

En l'àmbit de la llar, el Club ha estrenat modalitats assistencials que inclouen la reparació d'electrodomèstics i el manteniment elèctric, de climatització i de calderes, i que funcionen com un complement idoni a les **noves assegurances Hogar10** i als serveis de reformes integrals de **Nexdom**, que han incrementat l'activitat un 18%.

Per la seva part, **RACCTel+** ha superat els 20.000 abonats, dels quals 10.000 disposen del paquet complet de telefonia, fibra òptica i TV 4K, mentre que **Néstor**, l'assistent personal del RACC que permet contractar més de 150 serveis per a la llar i les persones, ha guanyat 18.000 usuaris.

El 2021 el Club ha efectuat **1.008.187 assistències**, de les quals **588.123 són mecàniques** (pràcticament les mateixes que el 2020) i **342.239 a la llar** (+6%). Les restriccions en els viatges expliquen en gran manera el descens d'un 30% de les **assistències mèdiques**, que s'han situat en **77.825**. Totes aquestes intervencions s'han gestionat amb **2.090.212 trucades**, 1 de cada 2 relacionades amb assistències a la llar i sanitàries i, per tant, no vinculades amb l'automòbil.

ELS SOCIS
VALOREN AMB
8,68 PUNTS
SOBRE 10 LA SEVA
SATISFACCIÓ AMB
EL CLUB.

L'activitat asseguradora ha registrat **425.671 pòlisses**. Auto ha assolit 176.001 assegurances i Llar 61.434, amb 155.804 pòlisses de Defensa Jurídica associades als dos rams. A més, s'han gestionat 32.432 assegurances d'altres classes.

Quant a l'**agència de viatges**, el RACC i **Ávoris Corporación Empresarial** van signar un acord de col·laboració a través del qual Ávoris ha gestionat, des del juny, els serveis de l'agència de viatges del Club. Amb aquest acord, el RACC ha millorat la seva oferta per als socis i clients gràcies al principal grup turístic d'Espanya.

RACC Autoescola, que ha reforçat els seus canals d'aprenentatge *on-line* amb nous cursos multimèdia, ha tancat el 2021 amb **67 centres** de formació i amb **11.234 alumnes**, la xifra més alta dels últims cinc anys. Amb els alumnes de l'escola de conducció i dels cursos del permís de punts, el Club ha format **18.145 conductors** el 2021 (+15%).

L'esforç del RACC per adaptar-se a la situació derivada de la pandèmia s'ha reflectit en qualificacions molt elevades a les **enquestes de qualitat** que ha fet l'entitat independent Stiga.

El 2021, els socis han valorat la seva satisfacció general amb el Club amb **8,68 punts sobre 10**.

Aquestes puntuacions són el resultat de la combinació d'una ambiciosa aposta tecnològica amb la vocació de servei d'un equip humà de **1.226 persones**, de les quals un 64% són dones. El Club ha finalitzat el 2021 amb **116 punts d'atenció**, mentre l'oficina d'atenció te-

lèfònica **FonoRACC** ha gestionat **409.228 trucades**. El canal *on-line* (racc.es i racc.cat) ha rebut **1,65 milions de visites** i les **xarxes socials** —Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, novetat del 2021, TikTok— han assolit els **537.387 seguidors** (+6%).

Dimensió social

Promoure una **mobilitat segura, sostenible i compatible amb el progrés econòmic** és l'objectiu principal del RACC, que ha analitzat l'impacte de la irrupció dels patinets elèctrics en la mobilitat urbana i l'evolució en els últims 20 anys del risc d'accidentalitat de la xarxa de carreteres.

Així mateix, el Club ha propiciat el debat social sobre les inversions necessàries en les grans infraestructures de mobilitat i transport públic, ha aportat la seva crítica constructiva a diferents iniciatives de les administracions en aquest àmbit i ha donat un fort impuls al seu paper internacional amb el seu protagonisme en el **Tomorrow Mobility World Congress** (TMWC), celebrat en el marc de l'**Smart City Expo World Congress** de Barcelona.

Quant al **Mobility Institute**, la plataforma creada pel RACC i **Deloitte** per analitzar els nous models i les tendències de la mobilitat, ha viscut un creixement important i ha superat les 50 entitats públiques i privades associades i ha reprès les trobades presencials.

En l'activitat esportiva, el RACC ha donat suport a **43 pilots de motociclisme i automobilisme** i ha organitzat amb èxit cinc proves puntuables per a campionats del món: el **RallyRACC Catalunya-Costa Daurada**, amb base a Salou i PortAventura, i els Grans Premis de **Fórmula 1, MotoGP, Superbike i RallyCross**, tots celebrats en un **Circuit de Barcelona-Catalunya** renovat que ha celebrat el seu 30è aniversari.

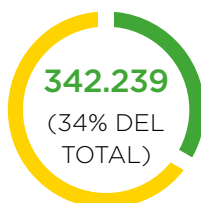
En conclusió, la complexitat de l'entorn no ha impedit al RACC assolir l'objectiu de donar un servei i una assistència excel·lents als seus **801.235 socis** i ser alhora un referent tant en la defensa d'una mobilitat segura i sostenible des d'un punt de vista econòmic, ambiental i social, com en l'organització de competicions esportives que generen dinamisme al territori i aporten projecció internacional al país.

El RACC ha gestionat el 2021

1.008.187
SERVEIS D'ASSISTÈNCIA



SERVEIS ASSISTÈNCIA MECÀNICA



SERVEIS ASSISTÈNCIA A LA LLAR



SERVEIS ASSISTÈNCIA MÈDICA

2.090.212
TRUCADES D'ASSISTÈNCIA



TRUCADES ASSISTÈNCIA MECÀNICA



TRUCADES ASSISTÈNCIA A LA LLAR



TRUCADES ASSISTÈNCIA MÈDICA

Atenció multicanal per al soci

116
PUNTS D'ATENCIÓ

15
DELEGACIONS AMB SERVEI D'AGÈNCIA DE VIATGES

67
AUTOESCOLES

409.228
TRUCADES GESTIONADES PER FONORACC

1.655.657
VISITES AL WEB DEL RACC

537.387
SEGUIDORS EN XARXES SOCIALS

Compte de pèrdues i guanys consolidat del Grup RACC. Resultats 2021 i pressupost 2022.

(EN MILERS D'EUROS)	REAL 2020	PRESSUPOST 2021	REAL 2021	PRESSUPOST 2022
Afiliació i serveis complementaris	55.556	52.543	56.749	58.977
Assegurances	110.682	106.574	102.192	100.159
Viatges	2.579	9.432	598	0
RACCTel+	7.387	7.352	6.878	6.318
Formació de conductors	2.355	2.784	3.257	3.740
Reformes de la llar (Nexdom)	1.575	2.195	1.979	2.506
Taller Centre RACC Auto	728	1.014	933	1.025
Assistència a col·lectius	61.176	73.025	79.133	70.728
Facturació bruta	242.038	254.919	251.719	243.454
Marge brut	89.521	89.188	90.448	88.223
Cost operacional	(41.564)	(39.258)	(43.239)	(38.476)
Marge operacional	47.957	49.930	47.209	49.746
Canal telefònic i web	(4.759)	(4.192)	(3.928)	(3.683)
Canal territorial	(13.004)	(13.358)	(12.510)	(12.934)
Publicitat i promoció	(1.379)	(1.306)	(1.360)	(1.718)
Cost de comercialització	(19.142)	(18.856)	(17.797)	(18.335)
Marge de contribució	28.815	31.074	29.412	31.411
Despeses personal serveis centrals	(9.300)	(9.402)	(9.487)	(9.587)
Treballs exteriors	(7.553)	(7.294)	(7.806)	(7.748)
Imatge i patrocinis	(398)	(479)	(493)	(708)
Tributs	(447)	(451)	(463)	(457)
Reparacions i subministraments	(2.707)	(3.067)	(2.972)	(3.090)
Altres despeses (comunicació, viatges, assegurances, material d'oficina)	(1.434)	(1.285)	(1.162)	(1.246)
Despeses de serveis centrals	(21.839)	(21.978)	(22.383)	(22.836)
Altres ingressos i despeses d'explotació	(246)	(374)	916	1.159
Participació societats posada en equivalència	14	100	285	533
EBITDA grup de serveis	6.744	8.823	8.230	10.266
Amortitzacions	(6.790)	(8.157)	(7.834)	(8.064)
Resultat financer	(1.356)	(792)	(454)	(678)
Resultat grup de serveis	(1.401)	(126)	(58)	1.524
Activitat MotorSport	(568)	(553)	(532)	(638)
Activitat Mobilitat	(507)	(735)	(786)	(772)
Resultat abans d'impostos	(2.476)	(1.415)	(1.376)	113
Impost de societats	216	0	22	0
Resultat després d'impostos	(2.260)	(1.415)	(1.354)	113

Balanç del Grup RACC. ACTIU.

(EN MILERS D'EUROS)		GRUP RACC 31.12.2020	GRUP RACC 31.12.2021
A	ACTIU NO CORRENT	92.357	84.537
A.I.a	Concessions, patents, marques i similars	255	194
A.I.b	Fons de comerç	875	700
A.I.c	Aplicacions informàtiques	22.345	18.131
A.I	Immobilitzat intangible	23.475	19.025
A.II.a	Terrenys i construccions	46.182	45.243
A.II.b	Altres instal·lacions, estris i mobiliari	6.132	5.641
A.II	Immobilitzat material	52.314	50.884
A.III	Inversions immobiliàries	6.577	6.539
A.IV	Inversions d'empreses del Grup i associades	2.193	2.260
A.V	Immobilitzat financer	7.780	5.816
A.VI	Actius per impost diferit	18	13
B	ACTIU CORRENT	54.551	66.514
B.I	Existències netes	314	161
B.II.a	Clients per vendes i prestacions de serveis	18.947	21.663
B.II.b	Clients, empreses del Grup i associades	54	24
B.II.c	Deutors diversos	333	113
B.II.d	Personal	81	41
B.II.e	Actius per impostos corrents	177	63
B.II.f	Altres crèdits amb les administracions públiques	226	12.139
B.II	Clients i deutors	19.818	34.043
B.III	Inversions d'empreses del Grup i associades	10	41
B.IV	Efectiu i altres inversions financeres a curt termini	33.522	31.354
B.V	Ajustaments de periodificació d'actius	887	915
TOTAL ACTIU		146.908	151.051

Balanç del Grup RACC. PASSIU.

(EN MILERS D'EUROS)		GRUP RACC 31.12.2020	GRUP RACC 31.12.2021
A	PATRIMONI NET	47.336	45.728
A.I.a	Fons social i reserves	49.381	47.125
A.I.b	Resultat de l'exercici	(2.260)	(1.354)
A.I	Fons propis	47.121	45.771
A.II	Ajustaments per canvi de valor	(191)	(409)
A.III	Subvencions, donacions	406	366
B	PASSIU NO CORRENT	25.058	20.787
B.I	Provisions a llarg termini	2.985	142
B.II.a	Deutes amb entitats financeres	18.285	16.704
B.II.b	Altres deutes	633	825
B.II	Deutes a llarg termini	18.918	17.529
B.III	Passius per impost diferit	3.155	3.116
C	PASSIU CORRENT	74.514	84.536
C.I	Provisions a curt termini	83	87
C.II	Deutes amb entitats financeres	6.756	5.880
C.III	Deutes amb empreses del Grup i associades	52	0
C.IV.a	Creditors	31.232	39.233
C.IV.b	Administracions públiques	3.395	5.794
C.IV.c	Remuneracions pendents de pagament	2.681	2.398
C.IV.d	Altres comptes a pagar	1.604	2.795
C.IV	Creditors i altres comptes	38.912	50.220
C.V	Periodificacions a curt termini	28.711	28.349
TOTAL PASSIU		146.908	151.051