

**Contribuimos al bienestar de las personas**

Más de 95 años en la carretera para que llegues lejos



Informe Anual 2019

Índice



1. Carta del Presidente	3
Carta del Director-Gerente	4

2. Nuestra Identidad	6
Gobierno Corporativo	9

3. Líneas Estratégicas	10
Resultados	15
Modelo de Negocio	17

4. Cultura Corporativa	19
------------------------	----

5. Dimensión Social del Club	23
------------------------------	----

6. Información Complementaria	23
-------------------------------	----



## Carta del Presidente



Un año más tengo la satisfacción de presentarles el Informe Anual, correspondiente al ejercicio 2019.

Es difícil presentar en 2020, un informe sobre el año pasado sin que parezca una realidad alejada, casi una ficción. La pandemia del coronavirus está representando una crisis de tal magnitud, que desde hace más de 70 años, ningún evento había impactado tanto y de forma tan globalizada a la gente, a las empresas, al comercio y a toda la actividad humana del planeta.

Las sociedades avanzadas y aquellos que vivimos en el llamado primer mundo, creíamos que se había superado la época de las grandes epidemias y que eso era cosa del pasado o de lugares lejanos. Y, de improviso, nos llega un virus desconocido que se expande a toda velocidad. Y, de golpe, nuestras vidas cambian y nada es igual.

Seguramente, pasará tiempo hasta que vuelva la normalidad e, incluso, cuando haya vuelto, la experiencia habrá marcado una época dejando algunas huellas indelebles que perdurarán.

Durante este largo e inédito período, han cambiado nuestros hábitos sociales y, sobre todo, ha cambiado nuestra percepción de seguridad y de confianza en el futuro y el entorno que nos rodea. Y, naturalmente, han cambiado de forma drástica nuestros hábitos de compra y consumo.

Y, después de la sorpresa, va llegando la nueva realidad, a golpe de malas noticias y previsiones de todos los organismos oficiales y privados: la crisis se cierne sobre nosotros. Cuando todo esto pase, nada será igual.

Hoy no sabemos cuánto tardaremos en recuperarnos. Pero nos recuperaremos. Volverá el crecimiento y volverá el consumo, pero antes, las empresas y los profesionales, deberemos pasar por un período que, al menos hoy, no sabemos cuan largo será. Un período de adaptación a una nueva realidad de mercado y consumo.

Desde el RACVN estamos seguros de que si somos capaces de resistir, escuchando, aprendiendo, cambiando y alineándose con los “nuevos consumidores” de la post Covid-19, volveremos a liderar el mercado donde operamos.

Y sin embargo el año 2019 fue un año relevante para el Club y los acontecimientos que estamos viviendo no deben impedir reflejar en este informe toda la actividad desarrollada a lo largo del ejercicio.

Repasando lo que ha significado el ejercicio 2019 para el Club vienen a mi mente dos ideas. Gratitud, por el esfuerzo e implicación de los profesionales que integran el RACVN y Satisfacción por los avances alcanzados en nuestros objetivos estratégicos.

1. La protección de los socios
2. La defensa del medio ambiente y la movilidad
3. El deporte del motor

No quisiera dejar pasar la ocasión para reflejar cuales son las claves de la movilidad urbana en el presente y en el futuro.

Minimizar la congestión y los tiempos de viaje, mantenimiento de las carreteras y resto de infraestructuras y desarrollar una amplia oferta de formas de transporte.

La movilidad urbana requiere innovación, coordinación entre los interesados y una eficaz dirección.

La movilidad urbana debe ser accesible para todos los ciudadanos, en sus diferentes formas.

Finalmente indicarles que en el RACVN tenemos la confianza en que volverá la actividad, el crecimiento y, al final, volveremos a una cierta normalidad, junto a la convicción de que saldremos adelante si somos capaces de reaccionar de forma rápida y adecuada.

**Pedro Martínez de Artola**  
Presidente

## Carta del Director-Gerente



Este Informe anual correspondiente a 2019 y que tienen ante ustedes, no solo es el reflejo de la forma en que actuamos y de los progresos que realizamos en los ámbitos clave de nuestra gestión empresarial. También es la constatación de que el compromiso de nuestra entidad con nuestros socios, empleados, mediadores, proveedores y la sociedad a la que pertenecemos es firme y sostenible en el tiempo.

Antes de escribir sobre el ejercicio 2019, considero oportuno hacer una breve referencia a la situación actual.

El primer semestre del año 2020 ha estado marcado por la irrupción del coronavirus (COVID-19). Esta crisis fue declarada por la OMS como pandemia y su propagación, junto con las medidas destinadas a la contención y mitigación de sus efectos, está provocando una ralentización de la actividad económica cuyo impacto final es de difícil cuantificación. Bajo estas circunstancias, RACVN desarrolló desde el primer momento un conjunto de actuaciones enmarcadas en dos prioridades: garantizar la seguridad sanitaria de todo el equipo humano y asegurar la continuidad de las operaciones de tal forma que permitieran mantener el nivel de servicio a los socios.

Las actuaciones más relevantes realizadas fueron:

Activación del plan de continuidad del negocio, adaptándolo a la singularidad de la crisis Covid-19, mediante el teletrabajo de cerca del 90% de los empleados, y mantenimiento de los servicios esenciales.

Evaluación de los riesgos derivados de la crisis y adopción de una estrategia destinada a la protección del balance y mantenimiento de las operaciones del negocio.

La crisis del coronavirus ha supuesto una fuerte disminución de la actividad económica.

En un entorno tan incierto y volátil como en el que estamos, con enormes impactos para nuestra actividad y con un contexto económico, político y social complejo, para mí es una satisfacción poder señalar que 2019 ha sido un buen año para RACVN y, por tanto, para todos sus grupos de interés.

El negocio ha evolucionado bien, mantenemos el crecimiento rentable. Un año más hemos obtenido resultados positivos. El beneficio atribuible al grupo ha superado los 104 mil euros.

El Informe que les presento muestra una visión integrada de cómo RACVN, en un entorno socioeconómico complejo, avanza en su estrategia, obtiene buenos resultados y genera valor para los grupos de interés y la sociedad.

Trabajamos para construir el futuro, primero el de nuestros socios-clientes, a quienes protegemos y ayudamos y a los demás grupos de interés.

Como toda empresa también protegemos nuestros principales activos y, entre ellos, sin duda están nuestros empleados y su talento. Somos diversos, defendemos la igualdad de oportunidades, integramos a todas las personas, y desarrollamos para todos ellos entornos de trabajo saludables que potencien toda su capacidad de creación y de innovación.

Nuestro compromiso es el de estar al servicio de la entidad, de todos sus socios y de la sociedad en general. Porque para nosotros esto es la responsabilidad corporativa: lo que hacemos en nuestra actividad diaria y la forma en que lo hacemos, creando valor para nuestros socios, empleados, mediadores, proveedores y la comunidad a la que pertenecemos, en los buenos y en los malos tiempos, y desarrollando nuestra actividad siempre de forma responsable y transparente, mirando hacia el futuro y con el objetivo de seguir haciéndolo.

**Eduardo Martínez**  
Director-Gerente

## Un informe anual con criterios avanzados

### OBJETIVO

El contenido del Informe Anual 2019 supone una descripción de las actividades económicas, sociales y medioambientales del Grupo RACVN.

Con su realización, pretendemos mostrar el compromiso del Automóvil Club con los socios, clientes, empleados, mediadores, proveedores, medio ambiente y la sociedad en general; en definitiva dar cuenta de la actividad del Grupo, mostrando la evolución que experimenta el Club a partir de la puesta en marcha de los planes de acción anuales.

### ALCANCE

Esta memoria económica y de sostenibilidad incluye el enfoque de la responsabilidad social empresarial y cubre todas las actividades llevadas a cabo por el Grupo de empresas del RACVN en el año 2019.

En la presente memoria se incluyen datos referentes a ejercicios anteriores, con el fin de posibilitar una evaluación más objetiva de la evolución del Automóvil Club.

Durante el periodo que cubre esta memoria, no se han registrado compras, fusiones o cualquier otro hito que tenga que ver con el desarrollo del negocio.

La información que contiene esta memoria se ha elaborado con los principios contenidos en la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad" del Global Reporting Initiative, en su última versión G4, con el fin de describir detalladamente y de manera equilibrada la actuación económica, social y medioambiental del Grupo RACVN.

### VERIFICACIÓN

El alcance de la verificación de la memoria se limita a la información económico-financiera (Cuentas Anuales Consolidadas) cuyo informe de gestión consolidado se presentó y fue aprobado por lo socios en la Asamblea de 2020.

### DATOS DE CONTACTO

Para cualquier duda o aclaración sobre la memoria, puede solicitar información adicional a través de la dirección de correo electrónico [racvn@racvn.net](mailto:racvn@racvn.net).

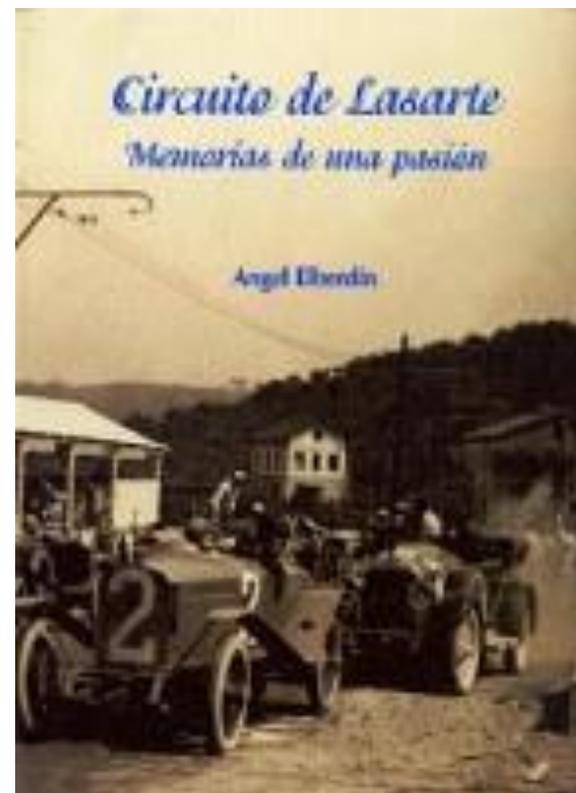
## RACVN, más de 95 años de historia avalan nuestra marca

El Real Automóvil Club Vasco Navarro nació con el nombre de Automóvil Club de Guipúzcoa en 1923, con el objetivo del fomento, protección y defensa de los automovilistas, procurando para sus asociados el mayor número posible de ventajas y beneficios, fomentar el turismo y organizar carreras de automóviles, concursos, exposiciones y otras empresas para el desarrollo del automovilismo.

En la actualidad cuenta con 18.825 socios siendo la entidad con mayor representatividad en temas de movilidad en el País Vasco y Navarra.

Un Club de servicios para el socio y su familia, que le proporciona un valor añadido gracias a su amplia gama de prestaciones. Contribuye a una movilidad sostenible, crea estados de opinión para mejorar la movilidad y la seguridad vial, además de fomentar la práctica del deporte del motor.

El RACVN es un Club innovador y pionero en Europa en la organización de pruebas deportivas automovilísticas en las diferentes especialidades.



## Actuamos guiados por nuestros valores. Calidad y Confianza. Cercanía y Especialización.

El Real Automóvil Club Vasco Navarro, en adelante RACVN, es una entidad privada sin ánimo de lucro que revierte sus beneficios en la mejora de los servicios para sus socios.

Además contribuye con estudios, campañas e investigaciones a mejorar la seguridad vial y fomentar una movilidad sostenible y realiza una labor de promoción del deporte del motor.

Durante sus 96 años de historia, el Club ha consagrado sus esfuerzos a tres ámbitos clave.

### LA PROTECCIÓN DE LOS SOCIOS

- Los Socios del RACVN viven tranquilos porque el Club les ofrece la mejor protección en todos los ámbitos 24 horas al día, 365 días al año: asistencia en carretera, asistencia médica urgente, asistencia en el hogar, asistencia jurídica familiar.



### LA DEFENSA DEL MEDIO AMBIENTE Y LA MOVILIDAD

- El RACVN está comprometido con el medio ambiente y la seguridad vial.
- Asesoramiento, realización de estudios y cursos de formación específicos
- Promueve encuentros ciudadanos con la movilidad.



### EL DEPORTE DEL MOTOR

- Rallye Vasco Navarro Históricos Memorial Ignacio Sunsundegui.
- Rallyes de regularidad FEVA
- Copa RACVN de Tierra
- Rallye de Tierra Circuito de Navarra
- Travesía Don Bosco de Clásicos
- Travesía de Clásicos de Urnieta
- Subida a Jaizkibel
- Campeonato Vasco de Rallyes-Rallycar



## Nuestros atributos son: Excelencia en el Servicio, Prestigio y Transparencia.

### MISIÓN

La misión del Real Automóvil Club Vasco Navarro (RACVN) es contribuir a la mejora de la calidad de vida de los socios y su entorno familiar, respondiendo a las diferentes necesidades de cada momento relacionadas con la movilidad, el ocio y la asistencia, a través de la más amplia oferta de productos y servicios.

El RACVN se posiciona como la entidad líder (en su ámbito de actuación) en prestación de servicios al automovilista y como uno de los grandes referentes en la promoción de una movilidad sostenible y en la lucha contra los accidentes de tráfico.

Para ejecutar su misión, el RACVN se sustenta en cinco pilares básicos.

#### Reputación de la marca

Trasmitir en todo momento los valores que los socios atribuyen al Club: seguridad, tranquilidad y confianza

#### Calidad de servicio

Alto nivel operativo en todos los servicios y actividades organizadas por el Club

#### Proximidad

Máxima facilidad de acceso al Club por los diferentes canales, con una implantación territorial equilibrada

#### Fidelidad de los socios

Mantener y/o aumentar la elevada tasa de renovación de los socios, mejorando la oferta de productos y servicios a los socios.

#### Innovación

Detectar nuevas necesidades y oportunidades de los socios

Para el RACVN, es prioritario garantizar la transparencia, la independencia y el buen gobierno de la entidad con el fin de salvaguardar los intereses y contar con la confianza de todos los grupos de interés.

#### GOBIERNO CORPORATIVO

El máximo órgano de gobierno del RACVN es la Asamblea de Socios, que se reúne anualmente con el fin de aprobar el presupuesto y también el balance y cuenta de resultados del ejercicio anterior.

Los socios eligen por votación al presidente y a la junta directiva.

#### Ética empresarial

- En el RACVN consideramos fundamental garantizar que nuestra conducta es acorde con nuestros valores.

#### Mejores prácticas de gobernanza

- Un socio un voto
- Protección de los socios incentivando su implicación en el RACVN.

#### Estructura de control y gestión del RACVN

#### Asamblea de socios

#### Junta directiva

##### PRESIDENTE

Sr. Pedro Martínez de Artola

##### VICEPRESIDENTE

##### TESORERO

Sr. José Javier Barcaíztegui

##### SECRETARIO

Sr. José Ignacio Lilly Sáez

##### VOCALES

Sr. Enrique Arévalo

Sr. Ricardo Arizmendi

Sr. Luis Gaytan de Ayala

Sr. Pablo Basaldúa

##### CARGO TÉCNICO

##### DIRECTOR-GERENTE

Sr. Eduardo Martínez García

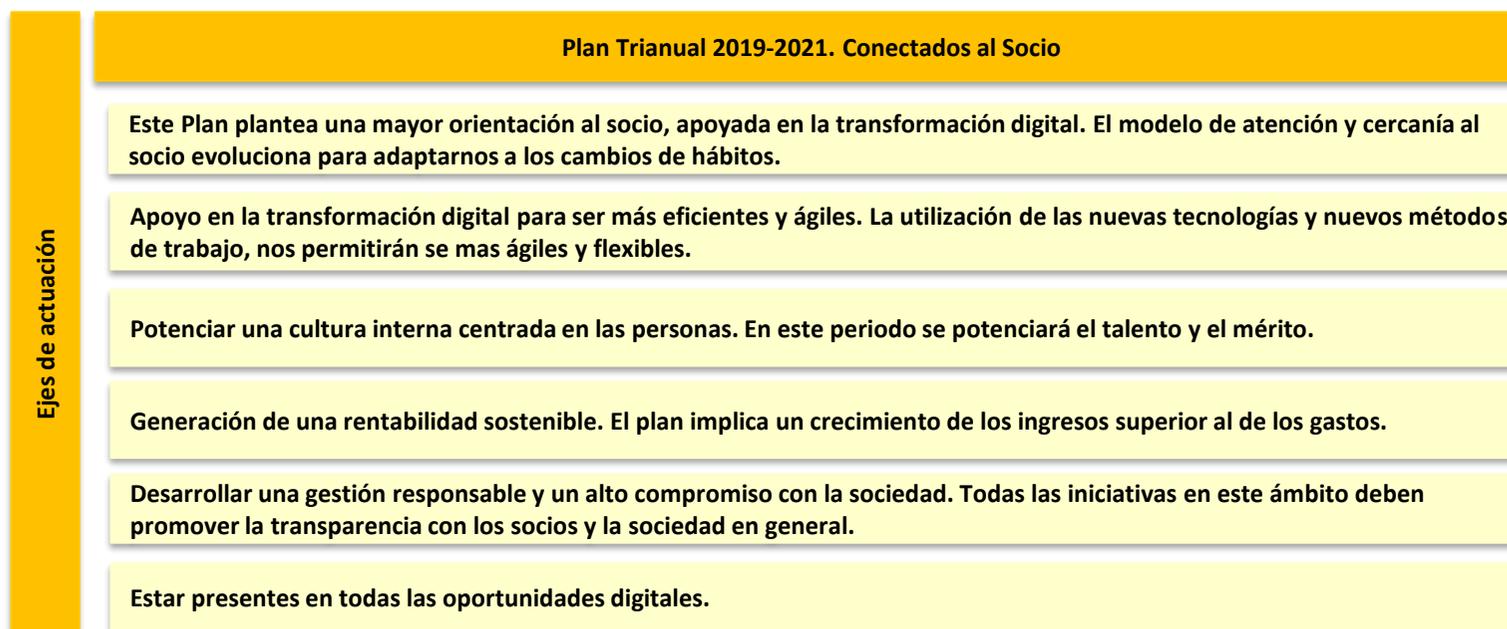
## Un Automóvil Club para los Socios

### LÍNEAS ESTRATÉGICAS

El año 2019 a pesar de las dudas sobre la solidez del ciclo económico a nivel global, en el RACVN el ejercicio ha concluido con un cumplimiento notable de los retos planteados.

1. Mejora de la rentabilidad de las diferentes actividades del RACVN, como consecuencia de la eficiencia en la operativa, en la inversión promocional y en el coste de distribución.
2. Mejora de las prestaciones de los principales productos de afiliación sin repercutir coste alguno al socio. Nuevas garantías y/o mejora de los límites de las actuales.
3. Modelo de negocio basado en una potente oferta aseguradora a través de la Correduría de Seguros que permita atraer nuevos socios y fidelizar a los actuales.

En este contexto y a partir de un análisis de las fortalezas y debilidades del Club , así como de las amenazas y oportunidades del entorno. El RACVN ha definido un nuevo Plan Trianual que hemos denominado **“Conectados al Socio”** para el periodo 2019-2021, que tiene su fundamento en los siguientes ejes:



## Un Automóvil Club para los Socios

Ser socio del RACVN significa tener la mejor y mas completa asistencia al vehículo, a la persona, en viaje, legal, además de otros muchos servicios, descuentos y beneficios.

### SOCIOS

En el ejercicio 2019 el Club ha continuado su evolución positiva en la incorporación de nuevos socios al club en un entorno económico difícil y ha sabido cambiar y adaptar sus recursos y estructuras para seguir ofreciendo al socio soluciones rápidas, eficaces y personalizadas.



Se han captado 1.663 nuevos socios en el año 2019, con una tasa de renovación de la cartera del 89,80% han llevado al RACVN a contar a 31 de diciembre de 2019, con **18.825 socios**.

En el año 2019 se sumaron más y mejores descuentos y beneficios para los socios del Club.

El Club continuo innovando en el 2019, para la atención y servicio de los Socios, y para ello ha seguido con el desarrollo e implementación de APP's así como su presencia en las Redes Sociales, Twitter y Facebook.

El RACVN es un referente en la defensa de una movilidad segura y sostenible

#### “Puede solicitar la asistencia RACVN desde el móvil o tableta”

La Asistencia Mecánica se renueva con la incorporación de una nueva aplicación para móviles y tabletas –en sistemas iOS y Android– que, aprovechando las ventajas de las tecnologías de la información y comunicación, permitirá ofrecer un servicio todavía más rápido y eficaz. La aplicación es exclusiva para los socios del RACVN por lo que, para poder disfrutar de todas las ventajas, es necesario descargarla en el App Store (iOS) o Google Play Store (Android) como RACVN. Con la misma se podrá:

- Solicitar la asistencia.
- Seguimiento del servicio de asistencia.

#### Información

- Establecimientos colaboradores
- Contacto con RACVN
- Acceso directo a la página web del Club



## Un Automóvil Club para los Socios

### SOCIOS

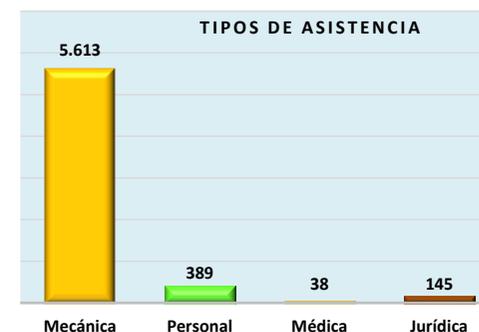
El RACVN ha continuado con la mejora de las prestaciones de servicios y ventajas para los socios.

- Mejora continua de la Asistencia Mecánica 24 horas al día, 365 días al año, con la incorporación de nueva flota y la mejora en el tiempo de llegada.
- Nuevos servicios para socios y ampliación de la gama de productos aseguradores.
- Elevada calidad en los servicios prestados.

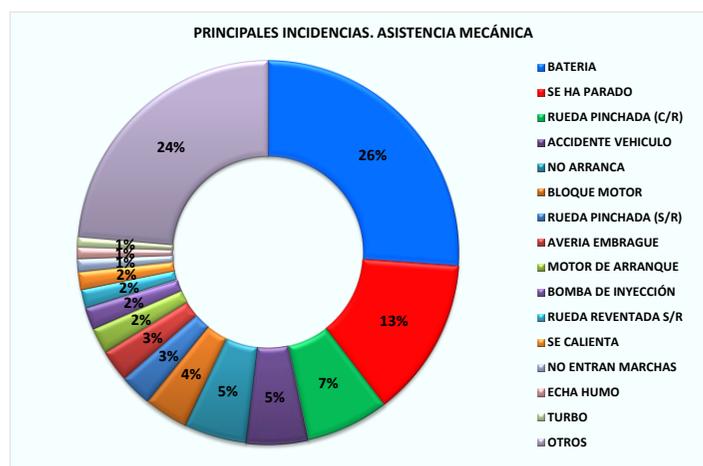
#### Asistencia

En Asistencia Mecánica se han prestado 5.613 servicios en 2019, un promedio de 15 por día. Estas asistencias se han gestionado con 8.841 llamadas telefónicas.

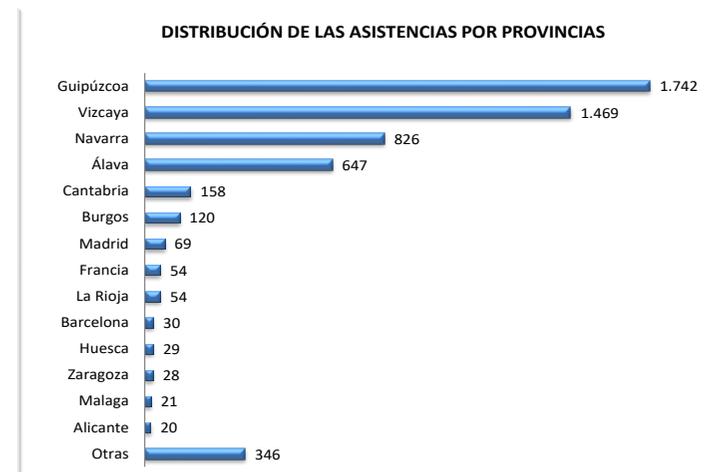
El número total de asistencias fue de 6.184 distribuidas según el gráfico.



Las principales incidencias atendidas por el servicio de Asistencia Mecánica.



La distribución de las incidencias de 2018 por Territorio, se refleja en el gráfico.



El RACVN es un referente en la defensa de una movilidad segura y sostenible

## Un Automóvil Club para los Socios

### Los servicios del Club. SEGUROS



Siguiendo la tendencia marcada en los últimos años, el entorno de mercado durante 2019 fue altamente complejo, con una fuerte competencia entre las compañías aseguradoras.

A pesar de ello el número de pólizas gestionadas por el RACVN creció un 2,80%.

En sus planes para el 2019 el Club decidió continuar con el modelo de Correduría, en donde le ofrecemos al socio el mejor producto asegurador, para su vehículo, hogar, patrimonio y familia al menor precio.

El modelo de intermediación tiene importantes ventajas para el socio:

- Disponer de una oferta diversificada y con especialización en segmentos.
- Estable, para ello llevamos una clara política de proveedores, siendo estos líderes en calidad y dimensión.
- Sencillo de implantar, claras sinergias con las compañías proveedoras.
- Productivo, por no tener que asumir funciones de la cadena de valor propias de una compañía aseguradora.
- Rentabilidad estable, no existe una dependencia directa de los resultados siniéstrales. Comisión garantizada, sin riesgo.
- Menor impacto del negocio cíclico.
- Partners para la financiación del Área Social del Club (Deportiva y Movilidad), así como para la Revista.

En el año 2019 el RACVN gestionó 25.860 pólizas, un 2,80% más que en 2018. De ellas 10.839 fueron del seguro de automóvil y 9.480 de defensa jurídica.

Las Nuevas Pólizas de Auto en el 2019, alcanzaron 2.237 unidades. Las Nuevas pólizas de otros seguros fueron 1.358 unidades.

Esta cartera de pólizas tal como lo tenemos definido, en los objetivos anuales, está colocada en las principales compañías aseguradoras, buscando en las mismas solvencia y especialización.



El crecimiento de la cartera de pólizas de seguros, contribuirá a tener un importante incremento de los resultados.

## Un Automóvil Club para los Socios

### Los servicios del Club. SEGUROS



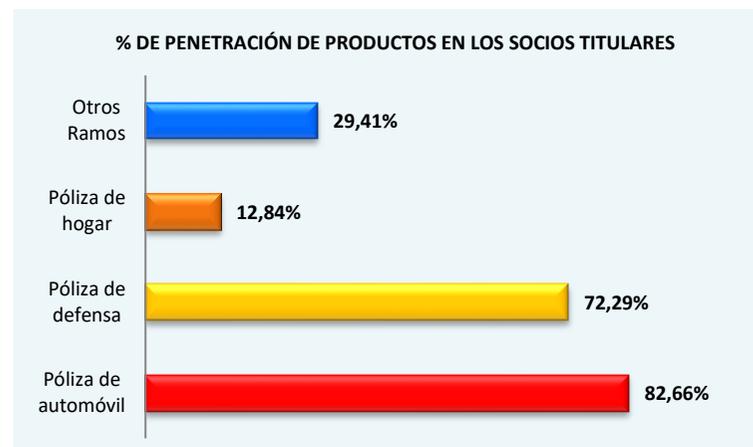
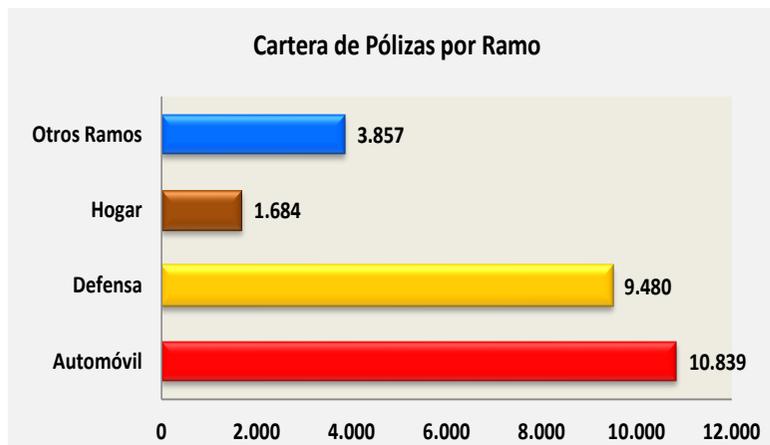
La Correduría de Seguros del RACVN intermedia 25.860 pólizas, lo que la sitúa un año más como una de las principales corredurías en el mercado donde operamos.

En el año 2019, hemos diversificado y consolidado otros tipos de seguros en la oferta del RACVN, como los de hogar, vida y accidentes.

La vocación del Club por poner a disposición de los socios la más amplia gama de productos y servicios ha propiciado la ampliación de la gama de seguros personales.

Los productos específicos y diferenciados de la Correduría de Seguros del RACVN han conseguido una gran penetración en la masa social del Club. Un 82,66% de los Socios Titulares de la entidad disponen, al menos, de una póliza de seguros de automóvil intermediada por la Correduría de Seguros del RACVN, un 6,05% más que en 2018.

Cada vez hay más socios que confían en la correduría del RACVN para contratar su seguro



## Cuenta de resultados Grupo RACVN

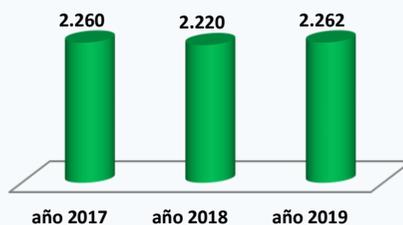
En el marco de un contexto de recuperación económica moderada, el desarrollo de los nuevos proyectos y actividades en el 2019, ha permitido un crecimiento en el nuevo negocio y ha sentado las bases para un crecimiento sostenible a medio y largo plazo. El RACVN cerró 2019 alcanzando los objetivos marcados en las principales líneas de actividad, fortalecido por los proyectos iniciados en los últimos ejercicios, orientados todos ellos a situar al socio como centro de todas las actividades del Club.

El resultado antes de impuestos del Grupo RACVN consolidado, ha sido de **104.780 euros**, un 112,7% superior al presupuesto.

La facturación total del grupo RACVN ha alcanzado la cifra de 5,10 millones de euros, un 0,8% inferior al ejercicio 2018.

Decrecimiento en los ingresos por las cuotas de socios y crecimiento de comisiones de seguros, debido a que los socios cada vez compran mas productos aseguradores.

EVOLUCIÓN MARGEN DE NEGOCIO  
En miles de euros



Con relación a la evolución del capítulo de **Gastos Generales** de la cuenta de resultados, es importante recordar que se han adecuado los gastos a los niveles reales de margen de negocio generados por el desarrollo efectivo de los nuevos proyectos, así como al mantenimiento de la calidad de servicio a los socios.

Los gastos ha sido en el 2019 un 0,4 % inferiores a los del 2018.

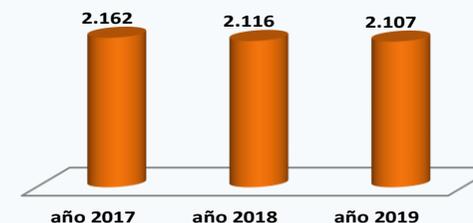
EVOLUCIÓN FACTURACIÓN  
En miles de euros



Los costes directos, en donde se incluyen los servicios administrativos, la asistencia personal y mecánica, las comisiones pagadas a terceros, etc. han decrecido un 2,9%.

El **Margen de Negocio** en el año 2019 ha alcanzado la cifra de 2,26 millones de euros un 1,9% superior a la lograda en 2018.

EVOLUCIÓN GASTOS GENERALES  
En miles de euros



# Resultados

## Cuenta de resultados Grupo RACVN

Con todo lo anterior, el Resultado de Explotación que recoge el Margen de Negocio menos los gastos generales y amortizaciones se sitúa en 99.590 euros.

El resultado Financiero del Grupo RACVN en el año 2019 asciende a 5.190 euros.

Como consecuencia de todo lo expuesto anteriormente, el Resultado antes de impuestos del Grupo RACVN asciende a 104.790 euros.



## Balance Consolidado. Grupo RACVN

Los comentarios que se realizan a continuación se refieren al Consolidado del Grupo, en donde RACVN es la matriz, y se realizan desde la perspectiva consolidada, dado que la mayoría de las actividades son realizadas por empresas filiales constituidas por necesidades funcionales o normativas, con el objeto de poder prestar los servicios y actividades del RACVN a su colectivo de socios.

**El Activo** asciende a 5,58 millones de euros.

El cuadro que se incluye muestra la evolución de las diferentes masas patrimoniales.

Por lo que respecta al **Pasivo**, en el cuadro adjunto se observa en detalle la evolución de las diferentes masas patrimoniales.

Los fondos propios ascienden a 3.030.172 euros, lo que representa un 54,25% del total Pasivo.

El Patrimonio neto alcanza los 3.030.172 euros en el año 2019.

Masa patrimonial	Importe 2019	Importe 2018	Var.	% Var.
Activo no corriente	2.544.333	2.578.415	-34.082	-1,3%
Activo corriente	3.040.434	2.512.410	528.024	21,0%
<b>TOTAL</b>	<b>5.584.767</b>	<b>5.090.825</b>	<b>493.942</b>	<b>9,7%</b>

Masa patrimonial	Importe 2019	Importe 2018	Var.	% Var.
Patrimonio neto	3.030.172	2.944.758	85.414	2,9%
Pasivo no corriente	247.138	303.059	-55.920	-18,5%
Pasivo corriente	2.307.458	1.843.009	464.449	25,2%
<b>TOTAL</b>	<b>5.584.768</b>	<b>5.090.825</b>	<b>493.943</b>	<b>9,7%</b>

# Centrados en el Socio

### Modelo de negocio

El RACVN cuenta con un modelo de negocio centrado en el socio, que le permite cumplir con su misión de contribuir a la mejora de la calidad de vida de los socios y su entorno familiar.

Nuestro giro hacia una filosofía basada en el socio como centro y destino de toda nuestra actividad. Supone pasar de una concepción tradicional del negocio basada en el producto, hacia una visión basada en el socio-cliente.

Un socio, como persona, va superando etapas en su vida y esas etapas suponen nuevas necesidades, nuevas circunstancias, nuevas preferencias.

### Un Club al servicio de los socios que se fundamenta en:

#### El talento del equipo

Sin el talento, compromiso, profesionalidad y dedicación, sería imposible ofrecer al socio los mejores productos y servicios con el nivel de calidad que ellos esperan recibir.

#### Fortaleza en el Balance y prudencia en la Gestión

#### Innovación y transformación digital

Aprovechar las oportunidades que presenta la revolución digital para dar un mejor servicio y mejorar la capacidad de gestión en todos los ámbitos de la organización.

#### La comunicación

Presencia habitual del RACVN en los medios de comunicación, como elemento de interacción con la sociedad.

#### La Calidad como valor diferencial

VARIABLES DE CALIDAD:

- Asistencia Mecánica
- Contratación de seguros
- Asistencia Médica
- Asistencia en el Hogar
- Gestoría
- Gestión de siniestros
- Renovación de seguros
- Recursos de multas

#### La accesibilidad como valor

Facilidad y rapidez de acceso.

Por ello el Club debe ser capaz de acompañar al socio en cada una de esas etapas, generando negocio regularmente y manteniendo un cauce de comunicación y permanencia en su entorno.

Uno de los retos a los que se enfrenta el Club es el de ser capaces de gestionar bien el ciclo. Gracias a la tecnología ahora tenemos más conocimiento, sabemos más de las necesidades del socio y esto nos debe ayudar a superar periodos complicados.

En el futuro nos gustaría vernos como un Automóvil Club que tiene una manera de hacer y ver las cosas distinta, de tal forma que lo hagamos siempre bien en situaciones complicadas de nuestros socios.

## Plan Trianual 2019-2021, Conectados al Socio.

### Plan Trianual 2019-2021

El RACVN guía su actuación de acuerdo a Planes Trianuales, en el año 2019 hemos puesto en marcha un nuevo Plan que hemos denominado “Conectados al Socio” con el objetivo de consolidar el liderazgo en la movilidad y ser reconocidos por la excelencia en el servicio, la cercanía al socio, la responsabilidad social y la capacidad de innovar.

La confianza de nuestros socios nos permite seguir creciendo en rentabilidad, gracias a la fortaleza de los ingresos, a la contención de los costes y a la mejora y optimización de los servicios que prestamos a los socios.

En el ámbito de los servicios al socio el RACVN sigue ampliando la cartera de seguros en sus diferentes ramos., que nos ha permitido crecer de forma rentable.

El RACVN sigue apostando por el desarrollo de nuevas funcionalidades, con el fin de mejorar la digitalización y anticiparse a los nuevos retos tecnológicos.

### El Plan Trianual 2019-2021, tiene su fundamento en los siguientes ejes:

#### 1. Conectados al Socio

- Este Plan plantea una mayor orientación al socio, apoyada en la transformación digital. El modelo de atención y cercanía al socio evoluciona para adaptarnos a los cambios de hábitos.

#### 2. Apoyo en la transformación digital

- Para ser más eficientes y ágiles. La utilización de las nuevas tecnologías y nuevos métodos de trabajo, nos permitirán ser más ágiles y flexibles.

#### 3. Cultura interna centrada en las personas

- En este periodo se potenciará el talento y el mérito.

#### 4. Rentabilidad sostenible

- El plan implica un crecimiento de los ingresos superior al de los gastos.

#### 5. Gestión responsable

- Desarrollar una gestión responsable y un alto compromiso con la sociedad. Todas las iniciativas en este ámbito deben promover la transparencia con los socios y la sociedad en general.

## Calidad, Confianza y Compromiso

### El Grupo RACVN y su equipo humano

La cultura Corporativa del RACVN se asienta en valores como la calidad, la confianza y el compromiso con nuestros socios y empleados.

Por ello el Club en el año 2019 ha continuado trabajando en la puesta en marcha de medidas que favorezcan el desarrollo personal y profesional de sus empleados.

El concepto de RSC dentro de RR.HH. permite elaborar prácticas y políticas que apuesten por invertir en el desarrollo y la transformación del capital humano, factor que se configura como una de las apuestas estratégicas que aportan valor al Club en toda su dimensión.

El RACVN cuenta con programas e iniciativas para asegurar la formación, el desarrollo, la satisfacción y el compromiso de las personas.

Las mujeres siguen siendo mayoría en la plantilla, ya que representan el 58,8% del total de trabajadores, la media de edad de los profesionales del RACVN es de 49,1 años. El 100% de la plantilla tiene contrato indefinido.

### Políticas y principios de gestión

- La igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida laboral y familiar.
- El impulso del desarrollo profesional.
- La aplicación de criterios de méritos en los procesos de selección interna.
- La retribución variable directamente relacionada con la consecución de los objetivos individuales y de equipo.
- La prevención de los riesgos laborales.
- Una comunicación interna óptima.



### CARACTERIZACIÓN DE LA PLANTILLA

INDICADORES	AÑO 2019	% s/Total
Plantilla media	34	
Promedio de edad	49,1	
Antigüedad media	16,1	
Contratos indefinidos	34	100,0%
Mujeres empleadas	20	58,8%
Hombres empleados	14	41,2%
Rotación media	8,8%	

### DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR FUNCIÓN

CATEGORIA LABORAL	AÑO 2019	% s/Total
Directores	1	2,9%
Responsables	5	14,7%
Cordinador	1	2,9%
Ejecutivos de Venta	7	20,6%
Asesores	15	44,1%
Otros empleados	5	14,7%

## Calidad, Confianza y Compromiso

### El Grupo RACVN y su equipo humano

**Bienestar y conciliación.** Las medidas de conciliación pretenden ayudar a:

<b>1. Mejorar la calidad en el empleo.</b>	<b>2. Facilitar la flexibilidad temporal especial,</b> con medidas como el trabajo a tiempo parcial o la jornada laboral reducida.
<b>3. Apoyar a la familia,</b> con permisos y excedencias por motivos personales.	<b>4. Desarrollar las competencias profesionales.</b>
<b>5. Favorecer la igualdad de oportunidades de los empleados.</b>	

### Retribución y compensación

El RACVN tiene un modelo de retribución que reconoce adecuadamente la productividad y contribución de sus profesionales a su cuenta de resultados y consta de dos bloques claramente diferenciados: la Retribución Fija y el Sistema de Retribución Variable caracterizado por ser:

- Universal: se aplica a todas las personas de las áreas de Negocio.
- Transparente: funciona a través de mediciones sencillas y claras y que se puede seguir por las herramientas de gestión.
- Motivador: posibilita el obtener mas del 100% de la retribución variable si se superan los objetivos fijados.

### Empresa saludable

Para los Órganos de Gobierno del Club, la salud, la seguridad y el bienestar de los empleados, son fundamentales tanto para ellos como para sus familias, así como para la productividad, la competitividad y la sostenibilidad del Club. Los principios generales de esta política son:

1. Conseguir un entorno de trabajo saludable y de bienestar que permita a todos los empleados desarrollar su trabajo en las mejores condiciones, físicas, psíquicas y sociales.
2. Alcanzar un nivel optimo de seguridad laboral.

- Sencillo: contempla un máximo de seis variables a medir.

El Sistema de Retribución Variable es aprobado cada año por los Órganos de Dirección, para garantizar que la política de retribución del Club no limita la solidez y sea compatible con la gestión eficaz del negocio, así como con los intereses del Club a largo plazo.

El sistema aplicado establece interruptores cuantitativos para garantizar que exista correspondencia entre el resultado obtenido por el Club y la retribución variable de cada uno de los empleados.

# Innovación y transformación digital

## El Grupo RACVN y el Capital Intelectual

### Capital intelectual

El capital intelectual son los activos intangibles basados en conocimientos que favorecen tanto la propiedad intelectual como el conocimiento de sistemas, procedimientos y protocolos así como los activos intangibles relacionados con la marca y la reputación.

Principales stakeholders (partes interesadas) a los que este capital crea valor		
Socios	Empleados	Sociedad

Para crear Valor estamos trabajando en:

Innovación

Transformación digital

Activos intangibles asociados a la marca y la reputación

La innovación persigue mejoras concretas en el valor aportado al socio o mejoras en la eficiencia. También persigue conocer la evolución de los mercados y mantenerse atento a las tendencias y novedades que surjan.

La transformación digital es una de las líneas del Plan Trienal y tiene como objetivo responder con agilidad a las nuevas necesidades de nuestros socios.

Activos intangibles asociados a la marca y la reputación, el posicionamiento de la marca queda definido a partir de la propia estrategia del Club y de sus valores corporativos.

Partiendo de la propia notoriedad de la marca, esto es, de su conocimiento en cada uno de los territorios, se construyen contenidos para potenciar la marca mediante acciones en los propios contenidos de marca, así como con publicidad, patrocinio y relaciones públicas; tanto en el ámbito convencional, como en el digital para poder alcanzar su máximo reconocimiento y apreciación.

## Calidad y Servicio

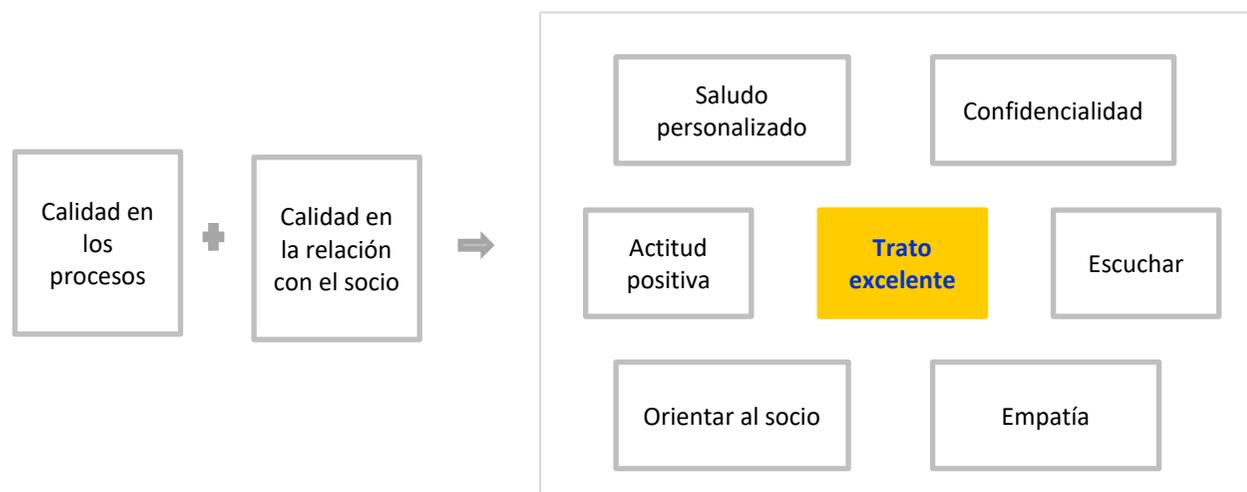
### Calidad y Servicio, retos compartidos por nuestra Organización

El constante desarrollo del RACVN y su adaptación a los nuevos tiempos y modelos, plantean un gran reto al Club: consolidar el desarrollo manteniendo los niveles de calidad que tradicionalmente habíamos alcanzado. Todo ello sin dejar de innovar continuamente los servicios y productos prestados para satisfacer a nuestros socios y responder a las demandas de competitividad establecidas en el mercado.

En el marco del compromiso con sus socios, el RACVN realiza un seguimiento detallado de su satisfacción a través de varias fuentes de información: comunicados de los socios, encuestas telefónicas y la opinión del personal del RACVN en contacto con los socios.

Por otro lado el Club realiza un seguimiento continuado de los indicadores internos que miden la calidad realizada, con el fin de anticiparse y corregir cualquier fallo en el servicio que se pueda detectar, antes de que pueda llegar a los socios.

El proceso de nuestra relación con los socios del Club, queda plasmado en el siguiente esquema.



## Expertos en Movilidad y Seguridad Vial

### Comunicación Corporativa

En el año 2019 los medios de comunicación del País Vasco y Navarra han acudido al RACVN como referente experto en movilidad y seguridad vial.

El RACVN, ha intensificado su actividad comunicativa, se han gestionado más de 100 peticiones de información o entrevistas sobre temas relacionados con la movilidad y la seguridad vial. El objetivo que persigue el Club con esta estrategia comunicativa es difundir entre toda la sociedad los valores de seguridad vial, y contribuir a la reducción de víctimas mortales en carretera.

La revista, medio de comunicación del Club hacia sus socios, ha mejorado sus contenidos. Se han publicado 4 números, Marzo, Junio, Octubre y Diciembre.

Es la revista el principal canal de difusión a nuestros socios de las políticas de seguridad vial y movilidad que el Club está patrocinando y apoyando.

Los socios tienen en la revista del Club y en la web una perfecta fuente de información de las noticias más destacadas de la entidad, así como de los productos y servicios que el RACVN pone a su alcance.

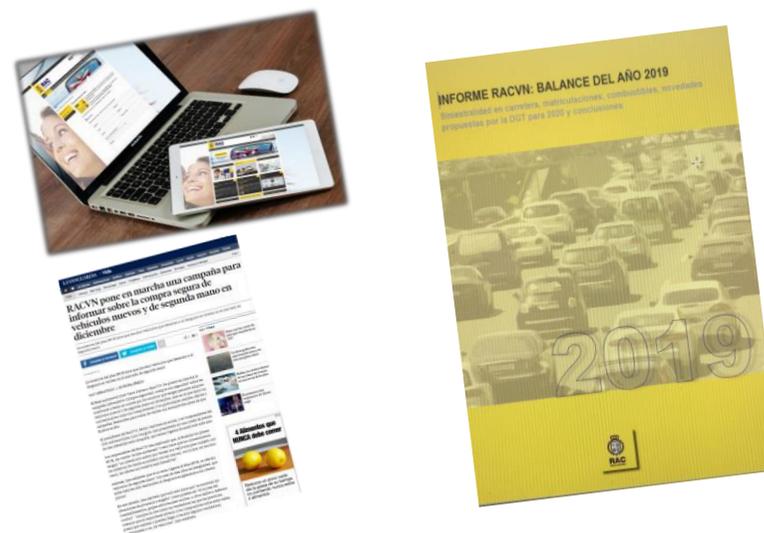


### Prensa digital, Web y Redes Sociales

El RACVN en el año 2019 ha estado presente en la Prensa Digital, en su propia Web y en las redes sociales Twitter y Facebook.

Todos estos medios son un escaparate ideal para el Club y cada día la comunidad digital que nos sigue crece.

Para el RACVN, los medios de comunicación son una vía fundamental para transmitir a la sociedad y, por tanto, a sus públicos de interés, sus valores, su trabajo y la contribución que cada día realiza en los territorios donde desarrolla su labor.



## Dimensión Social del Club

### Prensa digital, Web y Redes Sociales

Por ello, a lo largo de 2019, se han planificado y desarrollado diversas acciones que potencian la relación del Club con la prensa.

Ejemplo de ello han sido las entrevistas gestionadas y las notas de prensa enviadas. En este punto, cabe destacar la notable acogida en medios, de las notas sobre seguridad vial, la información sobre las pruebas deportivas, la entrega de trofeos de los campeonatos.

Durante el 2019 el crecimiento de los fans en Facebook es de dos dígitos de forma mensual y continuada, posicionándonos como referente en todo lo relacionado con la seguridad vial y pruebas deportivas del motor.

En cuanto a Twitter, el Club ha mejorado la propuesta de tal forma que podamos ofrecer al socio una atención ágil.

El Capital social y relacional es para el RACVN una de sus prioridades.

### El RACVN y la sociedad

El compromiso con la sociedad se incluye de manera transversal dentro de las líneas de actuación del RACVN.

La colaboración del RACVN a la mejora de la calidad de vida de la sociedad se realiza fundamentalmente a través de su actividad empresarial aportando valor a los grupos de interés, generando empleo, mejorando la accesibilidad de sus productos y servicios, para que todos los sectores de la sociedad puedan llegar a ellos.

Además el Club colabora, participa y patrocina a entidades que fomentan el desarrollo socio-cultural, la investigación y el compromiso con la comunidad.



Durante el 2019 el Club ha afianzado su línea de compromiso con la Seguridad Vial que ya estableció hace unos años, poniendo énfasis en la colaboración con organismos dedicados a la concienciación social enfocada a la reducción de la siniestralidad en carretera.

Los principales instrumentos a través de los que el Club canaliza su acción social se detallan a continuación.



## Dimensión Social del Club

### El RACVN y la sociedad

#### Promoción del deporte del motor

El Club nació en 1923 con la clara vocación de fomentar el mundo del motor en una época en que el automóvil era coto exclusivo de unos pocos. Poco tiempo después de su fundación ya organizaba pruebas deportivas. Hoy en día y próximos a cumplir el centenario del Club, este espíritu está vivo y los valores de afán de superación y competitividad, propios del mundo del deporte están presentes en las actividades del Club.

La organización de pruebas deportivas y la promoción del deporte del motor son objetivos fundamentales del área deportiva del Club

Las acciones del 2019 fueron

- Copa RACVN de Tierra en Navarra
- Rallye Vasco Navarro Histórico
- Concentración de históricos RAC Vasco Navarro
- Campeonato Vasco de Rallies RACVN Rallycar
- Subida a Jaizkibel
- Travesía Don Bosco de Clásicos
- Travesía de Clásicos de Urnieta

#### Área de Movilidad

**El RACVN contribuye activamente para lograr una movilidad más sostenible.**

El área de Movilidad del RACVN, entidad sin ánimo de lucro, persigue estimular y fomentar todo tipo de actividades culturales, de promoción y difusión de la cultura automovilística con **el objetivo último de promover una movilidad racional y respetuosa con el medio ambiente.**

El RACVN se funda en 1923 y siempre se ha dedicado al mundo del motor. El RACVN es una **asociación no lucrativa de usuarios del automóvil** que a partir de los años 50 se ha especializado en la defensa, asesoramiento, ayuda y servicios al automovilista.



## Dimensión Social del Club

### El RACVN y la sociedad

#### Área de Movilidad

Los objetivos del Área de Movilidad son:

- **Investigar y desarrollar** los temas que afecten a la **movilidad** en general.
- **Movilizar y crear estados de opinión** sobre temas relacionados con la movilidad.
- Definir y desarrollar una **cultura del automovilista basada en la educación, formación y la convivencia** de los diferentes elementos de transporte que integran la actual movilidad de las personas.
- **Promover la cooperación** y concertación con entidades públicas y privadas.

El Área de Movilidad del RACVN, participa en foros, seminarios, congresos.

El RACVN es miembro de:

- **Federación Internacional de Automovilismo (FIA).**
- **La Alianza Internacional de Turismo (AIT).**
- **La Confederación de Automóviles Clubs de España.**
- **La Comisión de seguridad Vial del Gobierno Vasco.**
- **La Junta Arbitral de Consumo del Gobierno Vasco.**
- **El Consejo Asesor de Movilidad del Ayuntamiento de San Sebastián.**
- **AESVI. Asociación Española de Seguridad Vial Infantil**

### Actividades del Área de Movilidad en el año 2019

1. **Concurso Diputación Foral de Bizkaia:** Concurso de asesoramiento en compra y alquiler de vehículos. 2018/2020.
2. Elaboración **guía de Viajes en coche**, gratuitas para los socios. **"Joyas Culturales Europeas"** (30 rutas imprescindibles en coche).
3. Presencia con stand en la **IX Feria Retro de Bilbao**.
4. Múltiples informes en medios de **comunicación en defensa del automovilista**, posicionando nuestra postura respecto a las peatonalizaciones de las ciudades, Bilbao ciudad 30 o la guerra contra el diésel.
5. Integrante de la **Asociación Española de Seguridad Vial Infantil (AESVI)** creada en el 2017 desde su fundación, con el objetivo de trabajar para la reducción de víctimas entre los niños por accidentes de tráfico con presencia en las distintas iniciativas de la asociación.
6. Pertenencia a la **Comisión de Seguridad Vial de la Comunidad Autónoma del País Vasco**, con presencia en su Asamblea
7. Pertenencia al **Consejo Sectorial de la Movilidad del Ayuntamiento de San Sebastián**.

## Educación y Formación en Movilidad y Seguridad Vial

### El RACVN y la sociedad. Educación y Formación

#### Jornadas educativas de la movilidad

El RACVN organiza **Actos y Jornadas de formación para lograr una mayor y mejor movilidad.**

La actividad formativa se basa en una **perspectiva de educación en valores**, de una forma integral de los más jóvenes, a la vez que persigue una formación de la sociedad en general sobre aspectos vinculados a su movilidad.

Dentro de las actividades dedicadas a los más jóvenes, destacan aquellas en las que, de una manera lúdica, les trasladamos los conceptos básicos de la **Seguridad Vial**.

Dirigimos también nuestra **atención a los mayores** a través de un programa de actividades específicas para ellos. Contamos con su amplia experiencia adaptándose continuamente a los cambios que se producen en su entorno. A través de **talleres** conocemos los obstáculos a los que se enfrentan en su día a día, así como, a sus inseguridades y les trasladamos buenos hábitos junto con el conocimiento de las normas de forma que redunden en una mayor seguridad en su movilidad diaria, manteniendo junto a ello su sociabilidad.

Asesoramos a la Diputación de Bizkaia en la adquisición de vehículos, por adjudicación de Concurso Público.

#### Encuentros ciudadanos con la movilidad

El RACVN organiza **Actos y Jornadas de formación para lograr una mayor y mejor movilidad.**

La actividad formativa se basa en una **perspectiva de educación en valores**, de una forma integral de los más jóvenes, a la vez que persigue una formación de la sociedad en general sobre aspectos vinculados a su movilidad.

Otras actividades dedicadas a la Seguridad Vial, como el patrocinio e impulso de la **Jornada de Seguridad vial laboral: Accidentes in itinere.**



### Información complementaria

#### Nuestro compromiso

En el año 2019 hemos avanzado en el desarrollo interno de nuestro modelo de responsabilidad social corporativa. Hemos definido quienes son nuestros grupos de interés y tenemos el conocimiento y la información sobre nuestra relación con los mismos.

Este objetivo nos indicará el camino de la definición de los indicadores que midan nuestro rendimiento como entidad en relación a los principios del Global Compact y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Nuestros objetivos para el periodo 2019-2021 son:

- Completar el conocimiento de los indicadores mas relevantes para la gestión del Club.
- Medir el nivel de cumplimiento con los grupos de interés.
- Adaptarse en la medida de nuestras posibilidades al modelo GRI-G4.
- Profundizar en materia de transparencia.
- Hacer público el informe integrado del Grupo.

#### 10 Principios del Pacto Mundial

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

**Información complementaria. Patrocinios.**

**“Estamos encantados con el gran apoyo del RAC Vasco Navarro”**

Presidente de la Federación Navarra de Automovilismo desde inicios de año, **Enrique Zabala** cree que Navarra necesita más pilotos en diversas disciplinas, como los circuitos.



**LIGA ACB**  
El RACVN patrocina Gipuzkoa Basket



**PATROCINADO POR EL RACVN**  
El equipo Matxingo, medalla de plata en Euskelek



**El RACVN, comprometido con el basket vasco**



**El RACVN colabora un año más con la asociación KEMEN**



**XIX ENCUENTRO CIUDADANO CON LA MOVILIDAD**  
Pros y contras del coche eléctrico, el análisis de los expertos

El 28 de noviembre se celebró en Bilbao el XIX encuentro ciudadano con la movilidad, **organizado por el RACVN y la Diputación Foral de Vizcaya**, que se centró en el vehículo eléctrico.



**REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL**  
Colaboración con la ciudadanía



PEDRO MARTÍNEZ DE ARTOLA  
PRESIDENTE DEL RACVN

El presidente del RACVN afirmó que el automóvil seguirá siendo fundamental en el futuro, como garantía de movilidad y de libertad de las personas, y recordó que es necesaria una transición más pausada hacia los eléctricos, porque todavía hay muchas cuestiones por resolver y dudas por solventar.



MIGUEL ÁNGEL GÓMEZ VIAR  
DIPUTADO DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE DE VIZCAYA

Según Gómez Viar, la sostenibilidad y la seguridad son dos aspectos clave que se deben tener en cuenta en la movilidad. En este sentido, recordó que no se puede ignorar la electrificación de vehículos porque está encaminada a la descarbonización. Concluyó su intervención destacando que el automóvil es clave en el País Vasco y España y que, por ello, son fundamentales la renovación del parque de vehículos y la eliminación de los miedos e incertidumbres en torno al sector

### Información complementaria. Patrocinios. Área Deportiva

#### CAMPEONATO VASCO RACVN RALLYCAR Reinicio de la temporada de rallyes

Tras un breve periodo vacacional, los dos campeonatos organizados por el RAC, asfalto y tierra, vuelven a tener a sus participantes ocupados.



#### XLI Subida a Jaizkibel

##### Una prueba que fue todo un icono en nuestra zona de influencia

Esta subida de montaña con una longitud de 5,466 m. es una subida mítica del automovilismo, tanto nacional como europeo, y cuyas 34 primeras ediciones fue organizada en solitario por el Real Automóvil Club Vasco Navarro llevándola a lo más alto de los Campeonatos de España y Europa, recibiendo en su momento numerosos elogios por la calidad y seguridad de la prueba.

#### El RACVN regresa a Jaizkibel

Ya en el año 2019 el RACVN organizó nuevamente la subida que tantos éxitos alcanzó en años anteriores.

La prueba se desarrolló en dos días el primer día con las Verificaciones Técnicas en Rentería y el segundo con la disputa de las tandas de entrenamientos y subidas en las faldas de Jaizkibel, por la zona de Lezo, y la entrega de Trofeos en la localidad de Pasajes de San Juan que contó con la presencias del Presidente del Club Sr. Martínez de Artola y del Gerente Sr. Martínez.

Como de costumbre, se dieron cita miles de personas que disfrutaron del deporte del automovilismo apostadas a los bordes de la carretera.



Información complementaria. Patrocinios. Área Deportiva

XXII rallye y VI concentración de históricos memorial Sunsundegi

El rallye de clásicos del RACVN reunió a 52 vehículos

Un año más el RACVN organizó el día 2 Noviembre de 2019 una nueva edición del rallye de regularidad denominado XXII Rallye Vasco Navarro Histórico, que como en anteriores ocasiones con la salida y la llegada en Donostia-San Sebastián.



VI COPA RAC VASCO NAVARRO DE TIERRA DE NAVARRA  
Seis ediciones, seis ganadores

El equipo formado por Jokin Urkizu y Oroitz Garbizu es el ganador de la Sexta Copa RACVN de Tierra de Navarra. La temporada ha resultado muy animada y complicada, con pruebas que han puesto de relieve la calidad y competitividad de todos los participantes. El mejor junior ha sido Gabriel Jiménez.

“La Copa RACVN me parece una iniciativa muy acertada”

Aunque ya conoce el podio –tercero en 2018–, Jokin Urkizu saborea estar en lo más alto en 2019. Lleva en esto de las carreras desde 2016.





## Sedes del RACVN

Sede Social: Real Automóvil Club Vasco Navarro. Calle Fueros, 4. San Sebastián

### Delegaciones y Corresponsalías.



## Puntos de atención RACVN

### ÁLAVA

#### Vitoria-Gasteiz

Micaela Portilla, 2  
Tel. 945 14 65 90

### GUIPÚZCOA

#### Arrasate

Concepción, 6 bajo  
Tel. 943 79 86 77

#### Éibar

Julián Etxeberria, 7  
Tel. 943 20 37 13

#### Irún

Francisco de Gainza,  
2 entlo. A  
Tel. 943 62 76 32  
Bidasoa, 28 bajos  
Tel. 943 63 50 76

#### San Sebastián

Fueros, 4  
Tel. 943 43 08 00

### VIZCAYA

#### Barakaldo

Av. Euskadi, 26  
Tel. 944 99 55 04

#### Bilbao

Rodríguez Arias, 59 bis  
Tel. 944 42 58 08  
Hurtado de Amézaga, 3  
Tel. 944 10 66 22

### NAVARRA

#### Pamplona

Sancho El Fuerte, 29  
Tel. 948 26 65 62

#### Sartaguda

Pablo Sarasate, 19  
Tel. 948 66 71 55

#### Andosilla

Ramón y Cajal, 74  
Tel. 948 67 40 74





**Ser socio del RACVN, más de lo que se imagina**

