



**Jorge F. Delgado,
CEO del RACE**

Ingeniero Superior de Telecomunicaciones por la Universidad Politécnica de Madrid y PDG (Programa de Dirección General) por el IESE, ha desarrollado un sólido historial como directivo internacional, principalmente en los sectores de tecnología y gran consumo, gestionando procesos de transformación de negocio en Blue Chips del NYSE, FTSE100 o IBEX35. Gracias a la transformación conseguida en el RACE, Jorge se está convirtiendo en un referente del cambio de modelo de negocio dentro de la empresa tanto en España como más allá de nuestras fronteras.

Actualmente es CEO del RACE (Real Automóvil Club de España), Miembro del Consejo Mundial de Movilidad y Turismo de la FIA (Federación Internacional de Automovilismo), Miembro del Management Council de la Región I de la FIA, Vicepresidente del ARC Europe Group y Presidente de su Consejo Asesor.

Entrevista a Jorge F. Delgado, CEO del RACE

Nuestro abanico de servicios va mucho más allá de la automoción

Puntos fuertes a favor del cliente: independencia, conocimiento del mercado global y tecnología

El RACE nació con vocación de atender a los automovilistas ¿Qué labor realiza una empresa como la suya en el mundo de los seguros de viaje?

Es cierto que, en sus inicios, el RACE estaba exclusivamente vinculado a los automovilistas. Pero, con el paso del tiempo y los cambios de hábitos de nuestros socios, entendimos que un Club como el nuestro debía ampliar la atención de las necesidades de sus socios más allá del automóvil, y por eso nuestra actividad se centra en un concepto de asistencia global en viaje. Gracias a ello, nuestra división de viaje del RACE ha registrado un gran crecimiento desde que comenzó su singladura, poniendo a disposición, inicialmente de los socios y, más recientemente, de grandes compañías, sus servicios de asistencia en viaje y cancelación.

¿En qué son diferentes respecto a otras empresas del sector?

El RACE es un club con vocación de servicio, tanto a los automovilistas -convirtiéndonos en la compañía de asistencia en carretera más importante de España- como a aquellos viajeros que quieran contar con las coberturas de asistencia en viaje de un Club, cuyo objetivo principal es ayudar a nuestros socios y clientes cuando, por cualquier causa, tienen un problema durante sus desplazamientos. En definitiva, nos hemos transformado en un compañero de viaje de personas, enfocados en estar a la altura de nuestra promesa fundamental: “nunca estarás solo”, poniendo el foco en la solución del problema y no el cálculo actuarial.

Hace años era impensable que el RACE fuese quien te iba a dar acceso a una sala VIP en un aeropuerto, o aquel que te iba a gestionar una pérdida de maletas en un viaje a las antípodas. Nuestro abanico de servicios va mucho más allá de la automoción, aunque sin perder de vista lo que siempre ha sido nuestro core.

Respecto a otras empresas que actúan en este sector, creo que nos diferenciamos a través de tres ejes: la Independencia, ya que el RACE es actualmente la única compañía de asistencia independiente de cualquier grupo asegurador; el Conocimiento del mercado global, gracias a nuestros compañeros en todo el mundo -los clubes de automovilistas de otros países- que nos facilitan las labores de actuación cuando nuestro socio está en el extranjero; y la Tecnología, ya que el RACE es una empresa centenaria, consolidada en el presente y con miras expansivas en el medio y el largo plazo.

¿Cómo puede garantizar el RACE los altos niveles de calidad de la asistencia en carretera en la asistencia en viaje?

Uno de los valores que ofrecemos a nuestros socios y clientes es el trato personal. Contamos con recursos propios en la ejecución de la prestación, dentro de los que merece la pena destacar nuestro call center, que lleva más de 50 años entendiendo la importancia de una atención esmerada cuando una persona tiene un problema durante un desplazamiento. Además, de manera similar a nuestro servicio de carretera, la introducción



masiva de nuevas tecnologías en nuestra red global de asistencia nos está permitiendo ser más rápidos y precisos en la prestación de los servicios, con la menor molestia para nuestros clientes; herramientas como la diagnosis remota, telemedicina, visitas directas a hoteles, etc, son elementos clave en la correcta gestión de los percances.

Esto significa que no están 'solos' a nivel internacional

Ni mucho menos. El RACE a nivel internacional es también una referencia a la vanguardia de la asistencia a las personas. Pertenecemos a grupos de amplia relevancia internacional, como la FIA (Federación Internacional del Automóvil), de la que somos socios fundadores, o la AIT (Alliance Internationale de Tourisme - Alianza Internacional de Turismo), en los que participamos activamente, tanto en su actividad como en sus órganos de gobierno. Además, el RACE, como prestador de servicios, forma parte de la red internacional del Grupo ARC Europe, creado por ocho de los clubes automovilísticos más importantes de Europa -entre los cuales se encuentra el RACE- con una presencia global a través de la Global Mobility Alliance; un grupo al que además tengo el orgullo de servir como vicepresidente.

¿Todos los servicios de ARC están relacionados con el coche?

ARC, al igual que el RACE, ha trascendido ya al automovilista para asistir a las personas. A través de los acuerdos, el propio RACE tiene acceso a 128 centros de Asistencia en todo el Mundo que tienen sus propias redes de proveedores locales que dan servicio a los más de 40 millones de socios y 100 millones de clientes del Grupo. Por ponerlo en contexto: de las más de 42 millones de llamadas atendidas en 2018 por este Grupo, poco más del

25% se correspondieron a incidencias relacionadas con la carretera. El resto obedecieron a cuestiones personales, como fletar aviones sanitarios, asistencias médicas en viaje, anulaciones, gastos por pérdida o robo de equipaje, y un largo etcétera.

La actividad debe ser frenética

La verdad es que no nos aburrimos. Sólo en 2018, en el RACE gestionamos casi 4 millones de llamadas. Por suerte, tanto nuestros call centers como nuestras redes de prestación están dimensionadas para estos volúmenes y mucho más. Gracias al big data y al machine learning somos capaces de seleccionar en cada momento qué tipología de servicio es mejor para cada cliente, consiguiendo altísimos índices de calidad percibida. Solo como ejemplo, el NPS de nuestros socios supera los 80 puntos.

Hábleme de esa digitalización

La transformación que ha realizado el RACE desde 2013 hasta la actualidad ha sido la mayor en sus más de cien años de historia. Además de reescribirnos como empresa e institución, nos hemos ubicado a la vanguardia tecnológica, exportando nuestras herramientas y sistemas a compañías de medio mundo. Gracias a ello, nuestros clientes tienen información en tiempo real sobre el estatus de sus servicios, pueden acceder a consultas médicas desde el extranjero, pueden reclamar una asistencia de cualquier tipo simplemente pulsando un botón... Todo esto y mucho más desde el propio teléfono móvil.

Pero a nivel interno, la revolución también ha sido enorme, y nos ha supuesto una extracción de costes muy importante, a la vez que hemos mejorado la calidad de la prestación. No nos olvidamos de que al final somos un Club de personas que atendemos a personas, por lo que el trato y la calidad humanos son indispensables.

¿En qué situación se encuentra el RACE en la actualidad?

En 2019 estamos experimentando un fuerte crecimiento respecto al 2018, que fue, por cuarto año consecutivo, el mejor ejercicio de la historia del Club. Traduciéndolo en cifras, si el año pasado solucionamos más de un millón de asistencias, dando cobertura a más de 9 millones de personas en nuestro país, este año superaremos el millón y medio de asistencias a los más de 10 millones de personas que nos van a confiar su cuidado, y para las cuales tendremos que hacer cumplir nuestra promesa de servicio: “Nunca Estarás Solo”.