



FERNANDO FALCO

Presidente del Real Automóvil Club de España

Presente y futuro de la asistencia en viaje

ENTRE los seguros, los que corresponden al Ramo 18 de asistencia tienen su origen en un servicio que determinadas asociaciones venían prestando a sus miembros, todos ellos automovilistas. Fue el servicio de asistencia mecánica —breakdown, en inglés— el pionero de una gama completa de prestaciones, que hoy en día se ofrecen, que permiten resolver algunos de los problemas de los vehículos cuando sufren alguna inmovilización o de las personas cuando tienen alguna emergencia que les impide seguir el viaje con normalidad. Y teniendo la utilización del coche un carácter marcadamente individual, es por lo que fue la necesidad perentoria de solucionar los problemas del coche que quedaba inmovilizado en cualquier lugar la que determinó la creación del servicio de asistencia y, en consecuencia, el crecimiento espectacular de las asociaciones que tienen como objetivo prioritario el atender este servicio, como es el caso actual del RACE.

Posteriormente, de la reparación de la avería in situ o el remolcaje hasta un taller próximo se pasó a atender los problemas de la repatriación de ese vehículo al lugar de origen, o todos aquellos problemas que producía las inmovilizaciones en las personas: alojamientos, repatriaciones en caso de avería duradera, etcétera.

Es sólo en una fase posterior y como consecuencia de una directiva comunitaria que estos servicios pasaran por tener la consideración de seguro en el marco de ordenamiento jurídico, habiéndose concretado en el Ramo 18.

Desde la consideración de la asistencia en viaje como operación de seguro (1), nuestra actividad ha acogido diversos matices propios del sector asegurador que han pretendido dotarla de una mayor solvencia. De esta circunstancia, a mi entender, han resultado beneficiadas ambas partes. Por un lado, se confiere un mayor grado de control a la actividad de asistencia y a las entidades que la prestan, lo que en definitiva apoya los intereses de los usuarios de los servicios de asistencia. Por otro lado, se incluye, dentro del sector asegurador, una actividad en la que el trato humano, la calidad de servicio y la profesionalidad de sus medios son sus características predominantes, favoreciendo la imagen total del sector, bastante necesitada de impulsos nuevos.

Una consecuencia de lo anterior es la incorporación de la técnica actuarial en el análisis de riesgos para la determinación de las tarifas. Esta consideración, en la medida en que el hecho de la prestación de la asistencia tiene carácter aleatorio, no hace más que conceder rigor científico a los precios de los contratos de asistencia, convir-

tiéndolos en primas, circunstancia que favorece el desarrollo de nuestra actividad y la gestión de las empresas de asistencia, al otorgar a la relación entre clientes y prestatarios una cierta estabilidad derivada de una primas equitativas y suficientes (2).

Debido a la amplia gama de garantías incluidas en este tipo de seguros y a la disparidad de colectivos a los que van dirigidas, la determinación de las tarifas debe realizarse de tal forma que se cumpla con «... los requisitos de homogeneidad y representatividad de los riesgos tarificados...» y con una información que «... permita en cada clase de riesgo una inferencia estadística compatible con los principios de equidad y suficiencia», tal y como establece la legislación vigente (3).

El proceso de tarificación anteriormente descrito, solamente se puede llevar a cabo mediante el análisis de siniestralidad por clases de riesgos homogéneos; es decir, con información global diferenciada por tipos de contratos similares: asistencia en viaje para los socios del Real Automóvil Club de España, complementaria al seguro de automóviles, incluida en las garantías que ofrecen los fabricantes de coches, en pólizas de estudios, durante la práctica del esquí, adicional en tarjetas de crédito, etcétera. Esto nos permitirá establecer para cada clase de riesgo la distribución de probabilidad

(1) Orden de 27 de enero de 1988 por la que se califica la cobertura de las prestaciones de asistencia en viaje como operación de seguro privado.

(2) Ley 33/84, de 2 de agosto, sobre Ordenación del Seguro Privado, art. 23.

(3) RD 1348/85, de 1 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación del Seguro Privado, art. 54.

de la frecuencia de siniestralidad de la garantía, concepto importante y diferenciador respecto a los procesos de tarificación del resto del sector asegurador, en los que la variable es la frecuencia de siniestro.

El análisis de la distribución del coste medio de cada garantía, segundo modelo matemático a considerar en el establecimiento de la prima, debe hacerse para cada garantía homogénea dentro de una clase de riesgo; es decir, garantías con límites económicos similares de contratos de iguales características.

El análisis anterior, con estudio de las medidas de dispersión respecto a los valores medios, nos conduce a la determinación de una prima de riesgo por garantías, y su posterior agregación determina la prima de riesgo del producto.

La posterior incorporación del recargo de seguridad, calculado de acuerdo con la desviación típica del coste medio por garantía, y de los recargos para gastos de gestión propios de la entidad aseguradora, determina la prima comercial del seguro de asistencia en viaje.

Existen diversos aspectos adicionales, propios de nuestra actividad, que hay que tener en cuenta en el proceso de tarificación de los seguros de asistencia en viaje:

La existencia de un alto índice de sobreaseguramiento, concepto por el que se recoge la aseguración múltiple debida a la gran penetración del seguro de asistencia en viaje. Este aspecto condiciona la frecuencia de siniestralidad, al disminuir la probabilidad de petición de servicio.

La inmediatez en la prestación del servicio, fundamental en situaciones de emergencia donde lo esencial es la respuesta rápida al asegurado en apuros, repercute en la fiabilidad de los datos consignados que servirán de base estadística al proceso de tarificación.

La flexibilidad en la materialización de la asistencia, imprescindible para

«Para poder determinar la siniestralidad y consiguientemente la prima de riesgo por garantías, es necesario un tratamiento previo de la información, agrupando garantías homogéneas y asignando prestaciones a cada garantía»

responder eficazmente ante un problema del usuario, determina que en momentos de urgencia se preste el servicio superando los límites económicos fijados en el contrato, aspecto que al analizar riesgos futuros debe condicionar la determinación de la prima a aplicar.

Parece lógico deducir, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, la importancia de los sistemas de información en la empresa de asistencia, tanto para dar una eficaz respuesta al asegurado como para el análisis posterior de los datos. Adicionalmente, para poder determinar la siniestralidad y

consiguientemente la prima de riesgo por garantías, es necesario un tratamiento previo de la información, agrupando garantías homogéneas y asignando prestaciones a cada garantía, proceso que necesariamente empieza con una codificación de garantías y prestaciones. El Real Automóvil Club de España, consciente de esta necesidad, ha elaborado un proyecto denominado «Sistema Integrado de Asistencia», apoyado por la Comunidad Europea y que actualmente está en fase de desarrollo, previéndose su operatividad a finales de este año. Sin lugar a dudas, este proyecto mejorará la prestación de la asistencia a nuestros usuarios y añadirá rigor a nuestras tarifas, contribuyendo, en definitiva, al desarrollo del sector de asistencia en viaje.

En cuanto al futuro, y partiendo de una situación en la que una rápida expansión de este ramo ha propiciado una gran competencia, tenemos la certeza de que tiene un gran porvenir este segmento, pero que es evidente que la calidad, que depende en gran medida de la capacidad de servicio, exige una especialización dentro del abanico de asistencias, ya muy amplio pero que puede crecer, existente. ■

