

VALENTIN DE PABLO PEÑALBA
AIAS/ADA

La asistencia en viaje: la rápida intervención del seguro

CUANDO nacía el concepto de «asistencia en viaje» nadie se podía figurar ni su rápido crecimiento y desarrollo, ni que llegara a adquirir en su día la naturaleza de ser materia asegurable, es decir, de convertirse en un seguro como todos los demás existentes en el momento.

En realidad, en sus orígenes la acción que nacía no se podía denominar «asistencia en viaje» como medio de expresar el fondo u objetivo de lo que era, y era mucho más definitorio lo de «ayuda», «colaboración» y quizá más propiamente «arreglo de avería», pues esa ayuda inicial que se prestaba en la carretera era, simple y llanamente, arreglar la avería que se presentaba en un vehículo cuando se viajaba, tomando el concepto de «viajar» como sinónimo de «moverse», bien en carretera, bien en ciudad; pero donde esa ayuda, colaboración o asistencia cobraba categoría importante era en la carretera, por ser el lugar en el que el viajero (en principio siempre automovilista de cuatro ruedas) se encontraba más abandonado y desvalido en caso de avería o accidente, que provocaba el clásico «quedarse tirado», momento desmoralizador para la mayoría de los automovilistas, y decimos la mayoría porque salvo los profesionales de la mecánica del automóvil, todos los demás estaban totalmente ayunos en la materia, cosa por otra parte lógica y natural dado que la salida de una

cruenta y durísima Guerra Civil había tenido a España inmersa en la reparación de tamaño desastre, llegando el turno, tras un orden natural de prioridades, a la automoción, sector que se inicia en un régimen autártico con la creación de la empresa estatal ENASA, que fabricaba camiones, es decir automoción industrial.

La historia

Con el comienzo de la fabricación de los camiones Pegaso, de bastante buena calidad por cierto, comienzan a proliferar otras fábricas de vehículos, pero también industriales que, por su carácter de tales y la perentoria necesidad que la sociedad española tenía de ellos, eran los protegidos.

Indudablemente, todos estos vehículos tenían que sufrir averías y con seguridad absoluta las sufrían, pero al ser sus conductores hombres conocedores de la materia que manejaban, el posible arreglo o solución del problema estaba a su propio alcance, o al menos existía un conocimiento del problema y su solución, por lo que se acudía a ella de forma directa.

Poco a poco y con el esfuerzo de toda la población española, el país va levantando cabeza y se van cubriendo las necesidades prioritarias y cada día se avanza un paso más, y lo mismo ocurre con la automoción. Y tras los

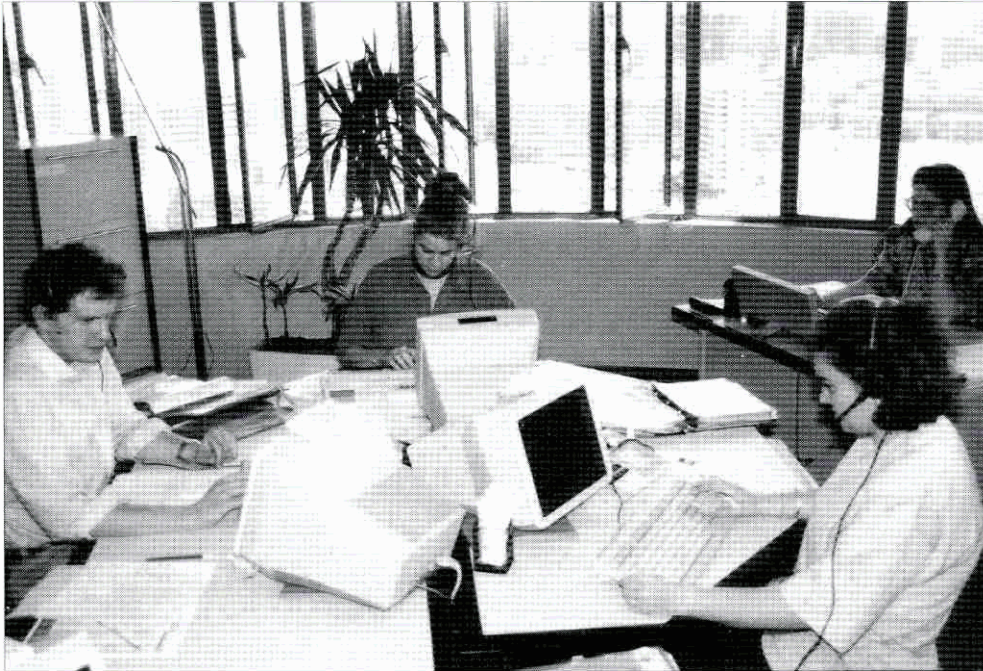
vehículos industriales llegan los «turismos» como una auténtica exigencia de la sociedad que ha trabajado duro, muy duro, y que quiere disfrutar también un poco de la vida, cosa que, por otra parte, se le muestra con la llegada de los primeros turistas, «los primeros descubridores de una tierra llena de atractivos, de sol, poblada de gente acogedora y de carácter abierto y simpático y, sobre todo, barato». Llegaban los primeros turistas con sus primeras divisas y con los primeros... automóviles.

El contacto con esos primeros automóviles provocó el natural y lógico deseo de posesión de ellos, es cuando empiezan a llegar a España los primeros «haigas», modelos verdaderamente escalofriantes que cortaban la respiración del mortal hispano que no tenía ni suficientes divisas ni relaciones con el extranjero, requisitos ambos necesarios para ser traídos al suelo hispano.

El 4-4 y el 600

Como reacción lógica, la necesidad de que los demás españoles pudieran aspirar a tener su vehículo a su alcance se hizo perentoria y surgió primero el Renault 4-4 en Valladolid, «tierra de campos», que acoge la primera fábrica de automóviles de España.

No hay que decir que la producción



ADA. Centro de Asistencia en Viaje.

es tremendamente insuficiente para la demanda y se puede asegurar de forma rotunda que muchos compradores acuden a la «influyente» carta de algún ministro para entrar en la lista de futuros poseedores.

«La circulación de muchos automóviles por malas vías causa un gran número de averías»

ANTE tal situación y ante negocio tan seguro, surge la SEAT (Sociedad Española de Automóviles de Turismo) como símil de FIAT, que es la casa matriz de la fábrica española durante bastantes años, y hasta que tal unión se rompe, pero mientras esto no ocurre se produce la «generación del 600». Este modelo utilitario es el que de forma real obtendrá la «democratización» del automóvil en la sociedad hispana. Me parece recordar que el precio de los

primeros 600 estaba sobre las 60 y poco mil pesetas, un capital desde luego, pero, con más o menos dificultades, con más o menos sacrificios, raro era el español medio que no se hizo con uno.

Las carreteras

El crecimiento del parque automovilístico no tuvo la necesaria sincronización con el arreglo y construcción de las carreteras, problema que hoy en día, casi medio siglo después, sigue sin solución, aunque si ha mejorado, cosa innegable (y que nadie niega), siguen siendo las causas de algunas averías y no pocos accidentes.

Nace la asistencia en carretera

La circulación de muchos automóviles por malas vías causa, de forma directa, un gran número de averías en los vehículos que, por otra parte, son de excelente calidad, y son varios los

técnicos de la prensa del motor de aquel tiempo que declaran que pocos vehículos ha habido con tan alta relación precio/prestaciones como el SEAT 600. Pero volvamos al tema del abundante número de averías en la carretera, cosa grave de por sí, pero mucho más aún si tenemos en cuenta que el español «llega por primera vez al automóvil», es decir, es un desconocedor absoluto de lo que es un vehículo, y si éste se para está perdido; no tiene la más leve idea de por dónde meterle el diente y la única solución es el paso de algún camionero caritativo que «eche una mano», cosa que ocurría

con gran frecuencia, pues, por aquellos tiempos, era la clásica figura del «caballero camionero», y era clásica y frecuente como consecuencia lógica de una situación social, en la que existía todavía el hermanamiento y la unión que había sido necesaria para salir del caos de la guerra por un lado, y por el otro, el sentimiento de auténtica piedad y conmiseración del diestro profesional, que comprendía la verdaderamente angustiosa y trágica situación de aquel hombre, pareja o familia completa, «tirados en la carretera» sin más ayuda que un milagro divino o la suya, y como la suya era más inmediata, pues ponía manos a la obra y solucionaba o intentaba solucionar el percance.

Por aquello de que «la función crea el órgano», la consecuencia de estas circunstancias dio origen a ADA, Ayuda del Automovilista, empresa pionera en esta rama y que pronto fue adquirida por un hombre originario profesionalmente del Seguro, Don Víctor Montes Argüelles, que vio de forma clarividente el futuro comercial

de tal actividad, y esta formación «aseguradora» del nuevo dueño fue la que, poco a poco, le ha ido dando forma dentro de los hábitos del seguro, y del arreglo de la avería o del accidente se pasó al remolque del vehículo a un taller, a la atención de los viajeros, a la asistencia en la ciudad, en el kilómetro 0, al pinchazo, al suministro de gasolina, a la extensión más allá de la frontera, al pago de fianzas, asistencia clínica, estancia en hoteles durante el arreglo del vehículo, y el largo etcétera de que hoy consta el Contrato de Asistencia en Viaje, un contrato que actualmente tiene el carácter oficial de seguro, por Decreto que oficializaba lo que era ya en realidad una faceta nueva del seguro, el seguro de viaje que, dentro de la libertad profesional que tienen los seguros y la enorme amplitud de desarrollo que su campo

tiene, ha atraído a muchas empresas ofertantes de similares servicios, o al menos de similares ofertas, lo que quiere decir que, como en todos los seguros, es muy conveniente asegurarse, y una vez convencido de esa necesidad, estudie con calma las ofertas, investigue la solvencia de quien las hace y firme. Le evitará muchos disgustos, sinsabores y también se ahorrará mucho dinero. Pregunte Vd. a alguno que no estaba asegurado y tuvo que utilizar los servicios de alguno de los «buitres de la carretera».

Querido lector, no olvide Vd. nunca que el seguro es la mejor arma defensiva que el hombre moderno tiene contra la desgracia, pero más aún la prestación de este servicio de una forma rápida y resolutiva le ayudará a restablecer rápidamente una situación anómala y a veces desesperante.

La asistencia hoy

La evolución de la tecnología, las necesidades y, cómo no, una mayor percepción de la seguridad, ha hecho que las empresas pioneras en el mundo de la asistencia hayan reconvertido y profesionalizado sus equipos en un reto con el mundo actual, que trata no de solucionar el problema de su vehículo, sino el problema de una familia, de sus vacaciones o de su viaje de negocios rápido.

Es a partir del conocimiento de estas necesidades, cuando se crean las centrales de alarma integradas con profesionales que serenamente saben resolver una situación animando no sólo psicológicamente al usuario, sino también interviniendo eficazmente con todos los medios tecnológicos que están a su espalda.



ANTES O DESPUES,

LO IMPORTANTE ES LLEGAR

**LAS IMPRUDENCIAS
SE PAGAN
...CADA VEZ MAS.**

 **Dirección Genl. de Tráfico**

 **Ministerio del Interior**



La asistencia en viaje se orienta hacia un servicio rápido y reparando el vehículo dañado en el mismo lugar de la avería.

La necesidad de intervención rápida hace que se desarrollen grandes organizaciones a partir de las pioneras, como es el caso de ADA, generando una estructura de equipos mecánicos, médicos y técnicos extendidos por todos los puntos de la geografía española al objeto de controlar y hacer más rápida la resolución asistencial, que ya no queda en una reparación mecánica, sino que se va acoplando con médicos, técnicos turísticos, empresas hoteleras y de alquiler de vehículos, etcétera.

Del mismo modo el auge económico lleva al español medio a transitar fuera de nuestras fronteras, y es así cuando sociedades como ADA se integran en grupos internacionales homogéneos al objeto de asegurar una presencia mundial, con la misma calidad y control con que se opera entre nuestras fronteras.

«El momento actual es un período de reconversión económica en todos los órdenes sectoriales»

La asistencia mañana

El momento actual es un período de reconversión económica en todos los órdenes sectoriales, es también un período de reestructuración en el mundo del seguro y, cómo no, en la asistencia. Vista esta última como un servicio rápido e «in situ» los departamen-

tos de I + D de nuestras sociedades trabajan en la elaboración de nuevos conceptos o nuevos productos que van a permitir solventar otras necesidades paralelas al mundo de la asistencia, como son los cuidados de lo que queda detrás de un viaje o la confirmación de lo que hay al final de ese viaje, del mismo modo que se estudian otras necesidades que aparecen durante un viaje no accidentado.

Los profesionales que trabajamos en este sector confiamos en las posibilidades que los nuevos tiempos nos otorgan, no sólo en cuanto a satisfacer individualmente a un usuario de vehículos, sino en cuanto a atender a colectivos que incorporan los vehículos y los viajes en sus productos. Está cercana la colaboración sinérgica entra ambas empresas para resolver necesidades comunes por medio de la asistencia. ■