



AGO.06.084

Dossier

Seguros de viaje: Para descansar tranquilo



Cualquier tipo de problemas durante las vacaciones puede arruinar esos ansiados días de descanso, disfrute y relax. Para evitar esto y paliar, en la medida de lo posible, todos los inconvenientes o contratiempos que pueden estropear un desplazamiento, las compañías de seguros han previsto pólizas especiales indicadas para el sector del turismo. Seguros por cancelación, pérdida de maletas, asistencia médica en los lugares de destino, repatriación, indemnizaciones por retrasos, overbooking... las posibilidades son muchas, con el fin de poder adaptarse a cada uno de los viajes contratados.

Todo el año esperando a que lleguen las vacaciones, contando uno a uno los días hasta que podamos abandonar la rutina y sumergirnos en el merecido descanso y la añorada diversión... Si algo estropea esto, está claro que el enfado puede ser muy grande, aunque, con una buena previsión -la misma que se tiene normalmente para elegir un viaje-, los problemas pueden ser mucho menores al disponer de soluciones alternativas.

Las compañías de seguros también tratan de poner soluciones en el mercado del turismo para evitar de esta manera muchos disgustos en todo el desarrollo del viaje. En el mercado existen actualmente muchos tipos de pólizas, que abarcan desde el mismo momento de la reserva hasta que el propio viajero se encuentre de vuelta en su casa.

Según datos extraídos de la memoria de actividades de la Asociación Empresarial del Seguro (Unespa), "el seguro español, medido en primas, ha alcanzado en el año 2005 una facturación estimada de 48.687 millones de euros, un 7,7% más y, por lo tanto, una tasa muy parecida a la del propio PIB. Esto hace que la tasa de

seguro sobre PIB permanezca básicamente estable en el 5,5%".

La producción aseguradora se divide en 20.522 millones de euros de primas de vida y 28.165 millones de euros en seguros no vida, según dichas estimaciones. Se trata de unas cifras que, para Unespa, "mantienen la relación entre primas de vida y no vida prácticamente inalterada, en torno al 42% del total para las primeras".

El sector español de seguros se encuentra en un periodo de recuperación iniciado en 2002 en el que el subsegmento de viajes y transportes ha tenido un papel fundamental. Y es que los turistas están cada día más concienciados de que un imprevisto puede arruinar sus vacaciones, por lo que se informa y contrata pólizas que le aseguren que, ante cualquier problema, podrá encontrar una solución o, en su defecto, una compensación por todos los inconvenientes sufridos.

Aunque la venta de seguros se realice durante todo el año, lógicamente el periodo estival acumula la mayor parte, debido a que en estos meses es cuando se concentra la mayor actividad turística. Según Mondial Assistance, un 40% de las contrataciones se producen de junio a septiembre.



Precisamente para que en esta época, en la que unos 20 millones de españoles saldrán de viaje, Europea de Seguros trabaja durante todo el año para que su Central de Asistencia pueda atender sin problemas el ritmo trepidante propio del volumen de llamadas que reciben y en las que se pide ayuda desde la rotura de un pie hasta una repatriación.

El seguro mínimo

Los paquetes vacacionales o viajes combinados en los que se incluye el alojamiento y el desplazamiento hasta ese lugar cuentan obligatoriamente con un seguro mínimo que cubre los puntos básicos de cualquier tipo de viaje.

En este sentido, los retrasos en las llegadas a los destinos son una de las principales quejas de los viajeros, ya que pueden dificultarle enlaces con otras rutas que le llevarán al lugar final donde pasar sus vacaciones. Por este motivo, el seguro mínimo prevé que, si por culpa de un retraso superior a más de cinco horas en la salida, el turista pierde una conexión, la compañía debe facilitarle un transporte alternativo o, si fuera necesario hasta encontrarlo, un alojamiento para pasar la noche. Algunos billetes -normalmente los que no están sujetos a ningún tipo de bonificación- conllevan también algún tipo de indemnización en estos casos.

Problemas técnicos o achacables a la propia compañía que lleven a anular un viaje pueden conllevar que el viajero deba gastarse su dinero en una estancia obligada y, por supuesto, no prevista. Por este motivo, podrá solicitar que se le

DNI básico del seguro español

Primas (millones de euros)	49.652
Pagos por siniestro (millones de euros)	35.517
Inversiones (millones de euros)	150.018
Número de entidades	312
Empleo directo (plantilla)	48.998
Empleo indirecto (agentes, corredores, corredurías)	165.941
Primas por habitante (euros)	1.125,68
Primas sobre PIB	5,50

Fuente: Unespa. Memoria 2005.

reembolsen todos los gastos de manutención y hospedaje.

En este sentido, el 72,5% de los expedientes abiertos por Mondial Assistance en 2005 fue por anulación, un porcentaje muy distanciado del 24,48% de problemas con el equipaje y un 2,94% de otras causas como pérdida de documentos, retrasos en las salidas o pérdidas de algún enlace.

Dependiendo del precio del billete, el seguro mínimo indemniza también por overbooking a los pasajeros con reembolsos, cambio de fechas a conveniencia del cliente, otras rutas alternativas...

Alojamiento en el país de destino o indemnización económica por problemas causados por la propia compañía es otro de los puntos previstos dentro del seguro mínimo, además de la repatriación del cadáver de los viajeros

en caso de que el fallecimiento se produzca en el lugar de vacaciones.

Cancelación

El 68% de las personas entrevistadas dentro del Barómetro Ipsos Europ Assistance 2006 prepara sus vacaciones con mucha antelación, una circunstancia con la que ya cuentan las empresas del sector para realizar sus campañas.

Los descuentos por venta anticipada en la reserva de viajes son cada día más importantes y más habituales en las distintas promociones de las mayoristas. Su objetivo

no es otro que asegurarse un buen número de clientes lo más pronto posible para lo que no escatiman en rebajas de hasta un 20% si las vacaciones se contratan con varios meses de antelación. Parece que lo están consiguiendo puesto que más de un 80% de las agencias y las compañías aéreas ofrecen descuentos si se contratan las vacaciones al menos un mes antes de la fecha de salida, según datos de Exceltur.

Este aumento de las reservas anticipadas ha llevado, a su vez, a un incremento de los polizas por cancelación, aunque todavía es necesaria una mayor sensibilización al respecto para que los turistas se aseguren unas vacaciones sin complicaciones. Con este producto se cubren los gastos de anulación y gestión que cobran

Seguros online

Las costumbres de los viajeros están variando en los últimos años por culpa, en muchas ocasiones, de la cada día mayor implantación de las nuevas tecnologías en la vida diaria.

En este aspecto, los turistas no sólo utilizan Internet para informarse de ofertas o los lugares de destino, sino también para realizar las reservas y compras de productos turísticos, entre los que se encuentran los seguros. En este sentido, la red está adquiriendo cada día un mayor protagonismo y, según datos de Mondial Assistance, en 2005 se multiplicó por siete el número de contrata-

ciones realizadas a través de portales de viajes y, concretamente, la página web de esta compañía experimentó en 2005 un crecimiento del 39% respecto al ejercicio de 2004.

En línea también con la penetración de Internet en los hogares de los turistas españoles, el broker Intermundial ha estrenado recientemente su nueva herramienta web profesional, a través de la que se comercializan seguros de viaje personalizados para las agencias (cancelación, viajes de aventura, grupos...); entre ellos, destaca la nueva gama de seguros de anulación online para



billetes aéreos, alojamiento, paquete turístico, cruceros, etc. El espacio de Intermundial, de fácil navegabilidad y diseño moderno, también dispone de

programas de seguros para las empresas del sector, además de todo tipo de polizas personales en condiciones exclusivas para los empleados de estas empresas.



Dossier

DNI básico de los seguros

ASEGURADOS

(principales ramos)

Automóviles	25.748.611
Salud	9.869.877
Multirriesgos	14.200.000

PAGOS POR SINIESTROS

(millones de euros)

Automóviles	7.793
Salud	3.484
Multirriesgos	2.809
Resp. civil	1.306
Otros daños a bienes	695
Decesos	549
Crédito y caución	340
Asistencia	336
Transportes	236
Incendios	152
Pérdidas pecuniarias	85
Defensa jurídica	75

Fuente: Unespa. Memoria 2005.



las agencias si, en el último momento, debemos cancelar un viaje y es que, con tanto tiempo de premura, es posible que surjan contratiempos a última hora. Se calcula que 30 millones de euros se pierden al año por cancelaciones de viajes, por lo que los clientes encuentran en este tipo de pólizas una buena manera de invertir su dinero.

Este tipo de seguros, que no cubren anulaciones efectuadas con menos de 48 horas de antelación de la salida del viaje, están indicados a cancelaciones diversas que siempre deben venir contempladas en las cláusulas del contrato, como por ejemplo problemas laborales -despido o cambio de fechas de vacaciones-, la obligación de acudir a un juicio o una mesa electoral, perjuicios graves en el domicilio o local profesional (en el caso de los autónomos), incorporación a un nuevo puesto de trabajo con un contrato superior a un año, citación para una intervención quirúrgica grave o trasplante de un órgano del asegurado o familiares cercanos, entrega en adopción de un niño o convocatoria para oposiciones.

Causas de fuerza mayor (enfermedad, accidente o fallecimiento del asegurado o de un familiar directo) siempre que se puedan demostrar no obligan, por ley, al pago de una penalización por parte del turista.

Si el cliente no puede finalmente realizar el viaje, el seguro cubrirá un importe máximo del mismo, una cantidad que estará indicada en la póliza. Aunque, como mínimo, se cubren los gastos que ya se hayan efectuado como adelanto del pago de las vacaciones.

A este respecto, cada compañía trabaja de forma bien distinta e independiente. Muchas agencias,

Permiso por puntos

Según la última Encuesta de Movimientos Turísticos de los Españoles (Familitur) presentada por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, el medio de transporte más utilizado por los españoles es el coche. Las vacaciones en territorio nacional continúan siendo la principal opción para los españoles, que, en un 78,8% de los casos, realizan este tipo de viajes con vehículo particular.

Por este motivo, la entrada en vigor el pasado 1 de julio del carné por puntos ha hecho que las compañías aseguradoras contemplen ciertas pólizas relacionadas con la pérdida de puntos para paliar o minimizar todos los inconvenientes que ésta pueda suponer.

En este sentido, la compañía de seguros Europ Assistance España ha lanzado su nuevo producto denominado "12 puntos", mediante el cual los asegurados tendrán cobertura para, entre otras cuestiones, recurrir las sanciones de tráfico y los puntos, los gastos de los cursos de recuperación de puntos y del permiso en caso de su retirada, asesoramiento 24 horas por un equipo de abogados especializados en la materia e, incluso, el pago de 120 euros al mes hasta un máximo de siete meses en el caso de retirada del carné. Todo para no tener problemas a la hora de conducir.

como son Halcón Viajes y Viajes Ecuador, cuentan con seguros de cancelación propios e independientes, mientras que otras lo incluyen dentro del propio paquete vacacional. Sin embargo, lo más habitual es que este producto se venda separado y con las condiciones fijadas por las diferentes aseguradoras: precios fijos en función del destino al que se vaya o un porcentaje respecto al importe del viaje que ronda el 5-7%.

Personalización de las pólizas

Aunque hay muchos seguros prefijados en el mercado, un turista no tiene por qué conformarse con los paquetes que le ofrecen las agencias de viajes o los portales de Internet. La oferta de las compañías aseguradoras es flexible, con el objetivo de adecuarse a las necesidades específicas del cliente y a las condiciones de su viaje.

Así, Europea de Seguros cuenta con una cartera de productos amplia y adaptada a las características y prioridades del mercado. Aunque el seguro multiasistencia "Europea Select" con distintas formas de contratación y de ampliación de garantías es el más extendido dirigido al gran público y los viajes en general, esta compañía cuenta con varias opciones específicas para otros segmentos: "Europea Business Star" para viajes de empresa, "Europea Congresos" para organizadores de todo tipo de reuniones empresariales, "Europea School" para viajes o excursiones de estudiantes, "Europea Idiomas" para viajes cuyo objetivo es el perfeccionamiento de idiomas o la realización de un máster o un curso académico en el extranjero, "Europea Golf", "Europea Cruceros" o "Europea Ski".