

de las actuaciones de Pedro Luis Poch. En los ochenta empezó a desarrollarse aún más esta necesidad, lo que llevó, como era lógico, a que MAPFRE, dinámica y con voluntad de crecimiento, decidiese entrar en este sector.

2. Actuaciones en MAPFRE.

Después de conversaciones mantenidas en viajes míos a Inglaterra y a Niort, y otros diversos contactos e informaciones, se inició el proyecto de Asistencia en Viaje como departamento dentro de la Mutuality, en especial en 1985, por Manuel Ocón, entonces director general de la Mutuality, y se encargó de él a Gerardo Hernández de Lugo, que comenzó por coordinar la información que existía y la que había hecho Marie-Anne Philippe por encargo nuestro, que era muy importante y que fue estudiada por Julio Castelo con la colaboración de José Antonio Moreno, que al tiempo recababa información de otras entidades de Asistencia y clubes de automóviles. También se mantuvieron conversaciones para una coordinación con el RACE a través del entonces director, Alonso de Celada, a lo que se opuso el presidente, el marqués de Cubas. Pero, sobre todo, destaco el asesoramiento y consejo de Paul Nolla, director de una empresa de Asistencia en Francia y coordinador de su conjunto.

En 1985 se estudió la posibilidad de contratar el servicio de una empresa de Asistencia que actuase en España, con calidad y solvencia. Se pensó en la sociedad AIDE, propiedad de una mutua de Niort, cuya central estaba en Barcelona. Manuel Ocón y Gerardo Hernández de Lugo tuvieron una reunión en Madrid; primera actuación del segundo, pero a Gerardo le pareció que MAPFRE estaba en condiciones de crear una estructura de proveedores y medios técnicos y humanos tan eficaces o más que los de AIDE si se disponía de tiempo, y se dejó en suspenso el acuerdo y se le encargó la preparación de un «libro blanco de Asistencia en Viaje» para someterlo a la Mutuality, a lo que después de discusiones y correcciones se dio luz verde en la Semana Santa de 1986.

Comenzó entonces efectivamente MAPFRE Asistencia, y se incorporaron, a través de anuncios, José Corral, que desgraciadamente falleció prematuramente, Fernando Torres y Alicia Antoranz; utilizándose para la informática los excelentes servicios de Luis de Palma, y muy pronto, en el mes de junio, se inauguró la central de Claudio Coello, como departamento de la Mutuality, bajo la dirección de Gerardo Hernández de Lugo. Se montó una «central de alarmas» y se procedió a la contratación de personal, definición de la informática y creación de la red de proveedores en España, además de los acuerdos necesarios para la asistencia internacional. Todo esto se realizó en un tiempo récord de 3 meses, y el 1 de junio de 1986 comenzó su actividad MAPFRE Asistencia, con un servicio que desde entonces ha funcionado ininterrumpidamente.

Había que dar a conocer la nueva actividad y Julio Castelo, consejero delegado de la Mutuality, dirigió una carta a todos los mutualistas de Automóviles, acompañada de un folleto explicativo del nuevo producto y sus coberturas, invitándoles a incorporar sus pólizas; el éxito fue completo, sólo no aceptaron menos de un 8% de la cartera, resultado muy difícil de obtener. También se llegó a un acuerdo con GESA para contar desde el primer momento con servicios de carácter internacional,