

## E-Fusion: modalitati de dezvoltare a pietei asigurarilor

Prep. Radu CONSTANTINESCU

Catedra de Informatica Economica, A.S.E. Bucuresti

*Risk management is a complex process that implies a good coordination, cooperation and communication and it is vital for a good program of loss control and prevention. Risk management can be implemented using insurance, security funds or other non-conventional ways. Insurance represents a way of transferring and distributing risks that are inevitable in any economic activity. Insurance has a tradition of more than 300 years. The roots can be found in England and one example is Lloyd's group. It is very interesting to analyze the impact of the Internet and of other new technologies on the insurance market and the trend determined by those aspects.*

**Key words:** insurance, risk management, Internet, Lloyd's, Blue Mountain Project.

**M**odul de dezvoltare a activitatii unei firme de asigurare prin prisma noilor tehnologii trebuie stabilit luându-se în considerare specificul și trasaturile definitorii ale acesteia. În urma unor studii asupra acestei probleme pot fi trase trei concluzii majore. Prima este că în cadrul structurilor cu tradiție, gen Lloyd's, orice schimbare trebuie să fie una evolutivă și nu una revoluționară. În al doilea rând, pentru a beneficia de încrederea clienților, brokerilor și a celorlalte societăți colaboratoare, noile tehnologii trebuie construite pe baza mostenirii istorice a organizației. Cea de-a treia concluzie este că succesul unei noi tehnologii este condiționat de includerea acesteia în practicile curente.

Pentru a fructifica aportul noilor tehnologii informatice prima etapă s-a concretizat în urma cu ceva ani când majoritatea firmelor de asigurare au pus în funcțiune site-uri pe Internet dedicate comerțului electronic cu polițe de asigurare precum și comunicării în timp real cu partenerii de afaceri. De exemplu, prin intermediul Internetului, un broker Lloyd's din New York poate fi contactat ușor de un client din Los Angeles pentru a asigura un risc de pe teritoriul Mexicului. Prin această modalitate modernă de desfășurare a afacerilor se evita multe verigi intermediare, care ar îngreuna procesul de contractare, evaluare a riscului și asigurare.

Totuși, această variantă de desfășurare a activității nu a schimbat fundamental piața și nu a generat venituri senzationale. Din această

cauza este oportună descoperirea factorilor care ar putea da un impuls semnificativ activității proprii firmelor de asigurare și a industriei de asigurări în general. Pentru aceasta s-au efectuat o multitudine de studii, prin consultarea clienților, asiguratorilor, brokerilor, reasiguratorilor și celorlalte persoane implicate în sistem. Aceste studii de piață pot contura situația reală, la zi, a pietei asigurarilor. Se stabilește potențialul pietei și pot fi identificate problemele și oportunitățile.

Potențialul pietei asigurarilor este urias, tinându-se seama de creșterea masivă a noilor riscuri. Dintre acestea amintim: încălzirea globală a atmosferei, creșterea numărului persoanelor cu active de protejat, creșterea impactului catastrofelor datorită concentrărilor masive ale populației, impactul legislației. De asemenea, a fost sesizată creșterea nevoii de siguranță a managerilor diferitelor firme. În plus, există o disponibilitate generalizată a diferitelor companii pentru evaluarea cu seriozitate a riscurilor și pentru managementul riscurilor în general. În figura 1, se prezintă potențialul managementului riscurilor în viitorul apropiat la nivel global.

Se observă că 21% dintre firmele expuse riscurilor dintre cele mai diverse au implementat un sistem de management de risc. De asemenea, 57% dintre acestea intenționează să implementeze un sistem de management al riscului în următorii trei ani. Managementul riscurilor este perceput ca un aspect important de 78% dintre firmele din studiu. În ciu-

da potentialului extraordinar identificat, piata asigurarii nu da semne de crestere. Daca nu se iau în considerare micile variatii si impactul lui 11 septembrie putem spune ca asigura-

rile sunt o afacere stagnanta. De asemenea, în ultimii ani se remarca o crestere a modalitatilor neconventionale de transfer al riscurilor în detrimentul asigurarii (figura 2).

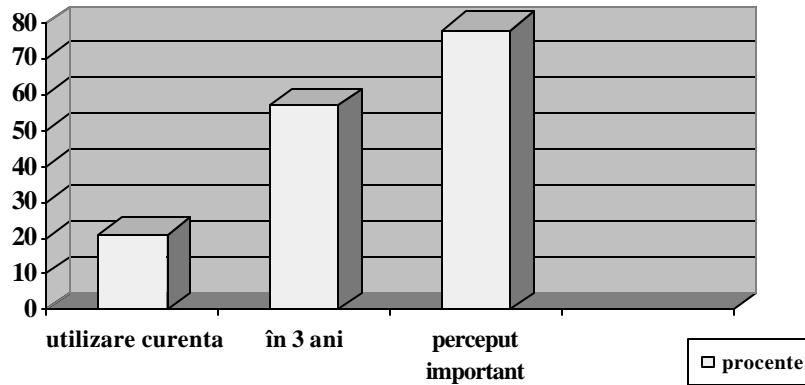


Fig. 1. Potentialul afacerii managementului riscurilor

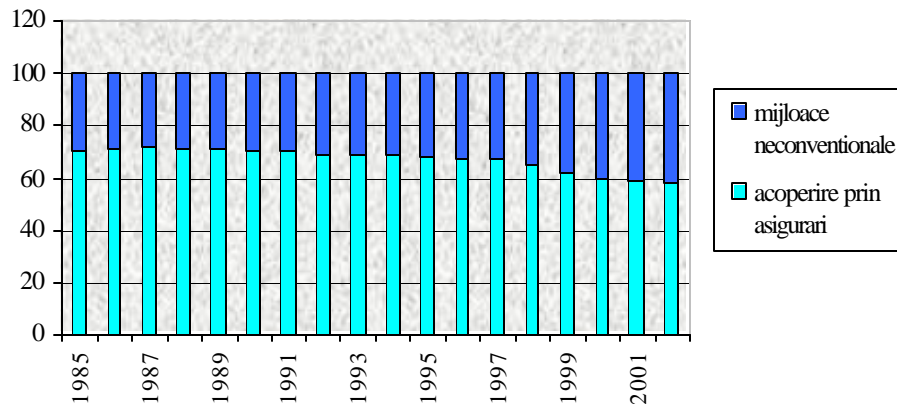
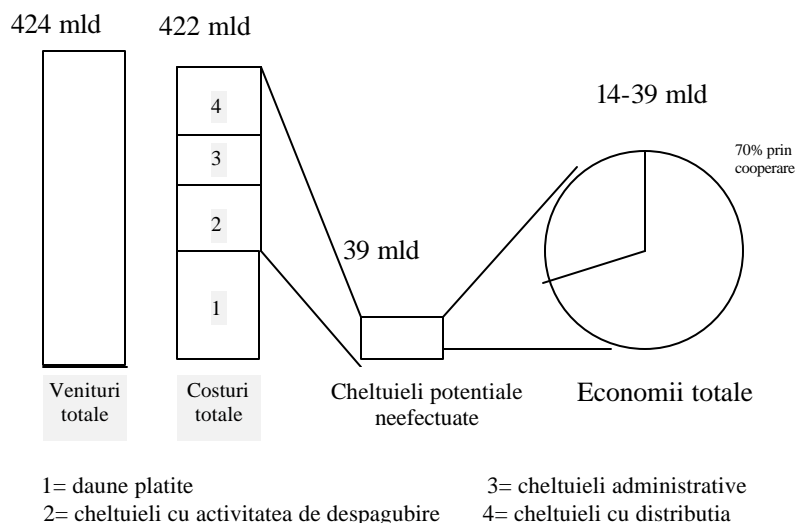


Fig. 2. Asigurarile nu dau semne de crestere

Astfel s-a ajuns sa se înregistreze o crestere anuala a pietei asigurarii undeva în jurul procentului de 3%, adica aproximativ egala cu rata inflatiei înregistrata în SUA. Se ajunge la o situatie paradoxala: riscurile se diversifica si cresc, însa piata nu creste. Acest lucru semnifica faptul ca agentii economici nu privesc asigurarea ca fiind un mod eficient de acoperire a riscurilor (figura 3).

Pentru a veni în întâmpinarea problemelor amintite, Lloyd's propune sistemul Blue Mountain. Punctele forte ale organizatiei Lloyd's, pe lânga traditie si vechime, sunt sis-

temul de fransize si relatiile de afaceri pe care grupul le are în întreaga lume. Proiectul Blue Mountain reprezinta un model de concu-rare globala pentru rezolvarea problemelor care tin de colectarea si transferul datelor privind riscurile si cererile de despagubire. Capitalul initial pentru dezvoltarea proiectului este pus la dispozitie de catre Lloyd's si are ca prima arie de acoperire teritoriile SUA si Marea Britanie. Pentru reusita proiectului au fost încheiate acorduri de parteneriat cu firme semnificative din domeniul IT, cum ar fi HP.

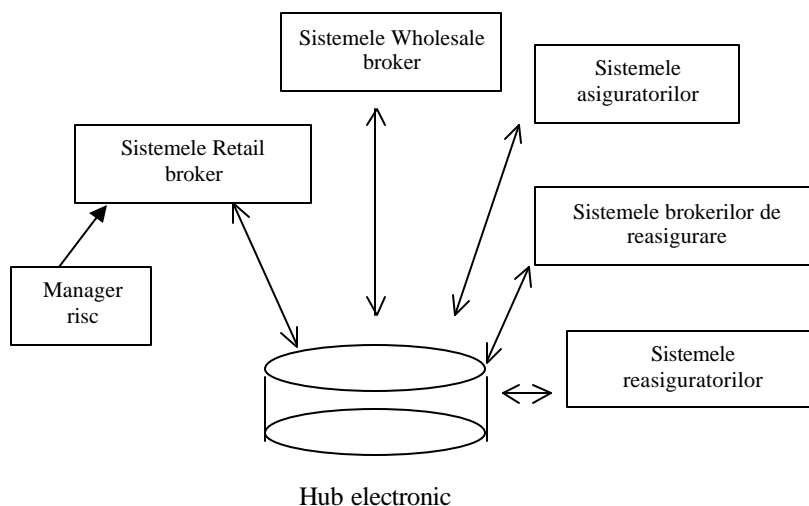


**Fig. 3.** Oportunitatea reducerii cheltuielilor

În practica curentă, preluarea informațiilor de la un partener se face cu mare greutate. De exemplu, circuitul client-asigurator poate cuprinde, pentru riscuri mai complexe, între 3 și 5 intermediari, fiecare având sisteme proprii de lucru ce determină procese distincte, iar datele sunt reprezentate în formate variate. De asemenea, competența angajaților variază pe tot acest parcurs. Proiectul Blue Mountain își propune să optimizeze acest sistem prin conectivitate, colaborare și flexibilitate, fără a înlocui sistemele informatice ale partilor implicate. Nu se urmărește crearea unui sistem unic pentru toată lumea, ci se construiește

o interfață între sisteme informatice diferite. Modul de desfășurare al acestui proces este oarecum atipic: nu clientul este cel care se conectează la sistemul central, ci sistemul central se conectează la client.

Notiunile centrale ale modelului sunt cele de proces și de șabloane de date. Fiecare proces se poate împărți în alte  $n$  procese diferite, fiecare având sute de alternative. Se creează un lanț de procese la care un client se poate lega. Problema formatelor distincte de date presupune capacitatea sistemului de a face transformările de rigoare în momentul preluării acestora de la un membru la altul (figura 4).



**Fig. 4.** Arhitectura proiectului Blue Mountain

O problema importanta este cea a standardelor. Nu se doreste impunerea de noi standarde, deoarece ar determina reticenta oamenilor. Se creeaza insa un sistem care sa permita cooperarea între sisteme si maparea datelor din formate diferite.

Pentru o buna implementare a produsului în sistemele utilizatorilor s-a luat legatura cu o parte din marii producatori software pentru a include interfata Blue Mountain în rândul celorlalte interfete disponibile diverselor produse informatice dezvoltate. Totusi, Blue Mountain nu reprezinta numai tehnologie; un factor important îl reprezinta lucrul cu oamenii. Se apreciaza ca lucrul cu oamenii reprezinta aproximativ 75% din proiect, restul fiind partea inginereasca.

Nu este admis ca toate datele unui anumit client al sistemului sa fie puse la dispozitie tuturor celorlalti utilizatori. Fiecare doreste un anumit nivel de confidentialitate referitor la activitatea sa, care va fi asigurat de catre sistem. Succesul acestui proiect ar fi ca oamenii si firmele din domeniu sa-l utilizeze. De aceea, nimeni nu se asteapta ca Blue Mountain sau alte proiecte similare sa aiba un succes imediat.

Totusi, studiile releva cât de mult poate ajuta implementarea acestui tip de sistem activitatii organismelor de pe piata asigurarilor. Astfel, în activitatea unui broker specializat pe contractari, 40% din timp este dedicat activitatilor administrative. Acest lucru înseamna ca 75 de zile dintr-un an sunt folosite pentru administrare. Prin implementarea unui sistem informatic de acest tip se poate reduce timpul cu peste 50 de zile, ceea ce înseamna un câstig suplimentar de circa 100.000\$ pe an adus de fiecare persoana activa.

O alta activitate consumatoare de resurse este cea determinata de erorile din polite. Se constata ca 50% din politele procesate au erori. Dintre acestea 65% trebuie refacute. La nivelul primilor 10 brokeri din SUA, aceasta în-

seamna 1,5 milioane polite de refacut. Aceste cheltuieli enorme vor putea fi evitate prin conectivitate.

În concluzie, Blue Mountain poate aduce beneficii semnificative brokerilor, asiguratorilor si reasiguratorilor, dintre care se pot aminti: optimizarea timpilor de lucru, reducerea erorilor si a omisiunilor, cresterea veniturilor prin reducerea volumului de munca administrativa, îmbunatatirea serviciilor prin accesul mai rapid la informatie, precum si îmbunatatirea managementului firmei utilizatoare.

Evident acest tip de proiecte, care au un caracter global si trebuiesc implementate la cât mai multe firme distincte de pe piata, nu pot înregistra un succes imediat, în primul rând datorita reticentei din partea companiilor. Reticenta poate fi justificata, în cazul de fata, datorita faptului ca proiectul este initiat de o firma (grup de firme) implicata în mod direct pe piata asigurarilor, fiind deci un concurent direct al celorlalte societati de asigurare. Conflictul de interese este evident, totusi proiectul are sanse de succes. Cel mai probabil o parte din marile firme de asigurari se vor polariza sub tutela Blue Mountain. Presupunând ca acest lucru va avea loc cu succes, noul grup de interese va opera mult mai bine pe piata si va determina necesitatea crearii si a altor poli cu o putere similara.

În orice caz proiectul este unul foarte ambitios si care se preteaza bine tendintelor la nivelul marilor companii din lume. Necesitatea unei informari cât mai rapide si corecte arata importanta datelor pentru îmbunatatirea rezultatelor proceselor economice.

#### **Bibliografie**

[www.projectbluemountain.com](http://www.projectbluemountain.com)

[www.lloyds.com](http://www.lloyds.com)

[www.efusion2002.com](http://www.efusion2002.com)

[www.bestreview.com](http://www.bestreview.com)