

1 9 9 2



I ENCUENTRO MUNDIAL DE SEGUROS
WORLD INSURANCE ENCOUNTER I

XXIII CONFERENCIA HEMISFERICA DE SEGUROS

"Informatica y coordinación del sector asegurador ante el siglo XXI"

Conferenciante

D. Francisco Carné Canet

*Consejero Delegado de la Compañía Española de Seguros
de Crédito y Caución*

PANEL SOBRE:
"INFORMATICA Y COORDINACION DEL SECTOR
ASEGURADOR ANTE EL SIGLO XXI"

Texto de Francisco Carné

Después de la brillante conferencia del Sr. Lorentz que acabamos de escuchar, lo que se me ocurre es contarles una anécdota atribuída al célebre humorista y novelista americano Mark Twain.

En cierta ocasión fué requerido a dar su opinión sobre la música de Wagner. Respondió muy escueto: "Es mejor que lo que suena".

A propósito pues de la importancia y trascendencia de las perspectivas que se nos acaban de exponer para el futuro del Seguro, deberíamos también nosotros afirmar "Tenemos la convicción de que estos pronósticos y expectativas serán incluso mejores y más trascendentes que lo que nosotros mismos pudiéramos deducir de esta exposición."Es mejor que lo que suena"

En España la aventura informática o tecnológica en nuestro Sector Asegurador no alcanza los 30 años. Lo que quiere decir que algunos de nosotros la hemos vivido desde sus inicios.

Normalmente cuando hablamos de tecnología nos referimos al hardware, al software y a las comunicaciones que han hecho posible un CAMBIO acelerado, vertiginoso en nuestras aplicaciones.

Esta breve exposición la he dividido en cinco puntos:

1. ETAPAS DE LA INFORMATICA
2. VENTAJAS COMPETITIVAS
más sostenibles
3. INERCIAS DEL SEGURO
4. LA INFORMATICA DE LOS 90'S
Orientada fundamentalmente al Marketing y a las
redes de distribución.
5. INICIO DE UNA NUEVA ETAPA
Oficina automatizada

1. LAS CINCO ETAPAS DE LA INFORMATICA

Muy brevemente me gustaría recorrer el proceso de cinco etapas, a través del cual las Compañías han evolucionado al implementar sus sistemas informáticos. Conviene recordarlas porque no son todas etapas superadas plenamente, algunas de ellas deben desarrollarse todavía más en extensión y en profundidad:

- 1965/70 - En una primera etapa, el Ordenador prestó un eficiente servicio en la lucha contra la dimensión de los problemas, los plazos y los cambios que deben soportar los volúmenes tratados, y es lo que puede llamarse mecanización administrativa. Sin embargo, la dimensión, la flexibilidad y el plazo, son tan sólo unos componentes -los de más fácil percepción- de la complejidad de los problemas y de las decisiones a tomar con que se enfrentan las Entidades de Seguros.
- 1970/75 - Completada la mecanización administrativa, aparece como objetivo, la necesidad de un Sistema de Información para hacer posible la delegación y mejorar las decisiones operativas: la gestión a corto plazo. Esta etapa en el Sector -en general- está incompleta.

1975/80/90 - La utilización y la expansión del teleproceso

3ª ha convertido en realidad el sueño dorado de una gestión moderna: descentralizar la operación acercando el servicio al cliente y centralizar el control. Este sistema se apoya en la técnica de las Bases de Datos y de las comunicaciones.

1980/85 - El progresivo abaratamiento y miniaturización de

4ª los ordenadores y de los costes de transmisión posibilita asimismo lo que se ha dado en llamar la informática repartida, permitiendo hasta una desconcentración de ficheros y sus aplicaciones operativas. La entrada de datos "on line" y el proceso "on line" son comunes y efectuados por los usuarios finales.

El proceso de textos también se inició y desarrolló en esta 4ª etapa.

1985/90's - Concretamente en estos últimos años de fuerte

5ª competencia comercial, una línea de fuerza de la informática aplicada al Seguro, -tanto en España como en el extranjero-, es la ayuda que ésta presta al marketing y a los canales de distribución. En otro punto desarrollaremos esta etapa crucial.

Las distintas generaciones de ordenadores que desde su inicio se han ido sucediendo en el espacio de estos 30 años y la constante evolución de sus sistemas operativos internos, han creado continuos problemas de adaptación, pero han ido ofreciendo nuevas y mayores posibilidades que pueden ir desde importantes ayudas a la decisión de Planificación como programas de simulación -a través de los llamados "Centros de Información"- hasta la utilización en muchos sectores de actividad de los "sistemas expertos".

Cada etapa ha ofrecido una ventaja competitiva sobre la anterior, ventaja que en muchos casos ha podido ser decisiva en una situación dada. El grado de desarrollo de estas etapas no es igual en todas las Compañías del Sector ni mucho menos.

Lo que puede deducirse de las experiencias pasadas, es que cuanto más lejos una Compañía haya ido en sus sistemas y cuanta más flexibilidad haya adquirido su organización, está en mejores condiciones de aprovecharse de los cambios que la tecnología va poniendo a disposición a través de nuevas etapas.

Podríamos decir que las tendencias, como los caballos, son más fáciles de montar siguiendo su propia dirección.

2. VENTAJAS COMPETITIVAS MAS SOSTENIBLES

Las ventajas para que sean competitivas tienen que ser sostenibles y esto cada vez es más difícil. Los productos son muy fáciles de copiar, ya que no se pueden patentar.

La competitividad siempre se ha basado en el precio y en la calidad. No se puede olvidar ninguno de los dos ingredientes, pero cada vez está adquiriendo mayor importancia la CALIDAD.

En nuestra actividad aseguradora, tanto la calidad como la productividad de una Organización vienen determinadas fundamentalmente por tres factores:

- a) Desarrollo de los sistemas
- b) Desarrollo de los mandos
- c) Desarrollo de agentes y empleados

Estos tres factores no son independientes, sino que tienen una fuerte interrelación.

Hoy en día, según ha escrito Peter Drucker, la producción de conocimientos se ha convertido en una clave de la productividad, de la fuerza competitiva y de los logros económicos.

Y es precisamente en la producción de conocimientos donde la informática incide hoy más decisivamente.

3. INERCIA DEL SEGURO

Se dice y con razón que nuestra profesión es una actividad de ritmo lento. Esta es una de nuestras peculiares características, debido a:

- La inercia de la cartera
- La inercia de las inversiones
- La inercia de los sistemas
- La inercia de la cultura (valores, creencias, los propios principios del Seguro).

El Seguro que arrastra estas inercias está enfrentado a los cambios externos, acelerados e irreversibles.

Esto quiere decir que modificar tendencias en nuestro Sector es un proceso lento, pero las adaptaciones al entorno con buenos sistemas son más rápidas; sin sistemas es casi imposible evolucionar (ejemplo del ejército), especialmente las grandes organizaciones.

4. LA INFORMATICA DE LOS 90'S:ETAPA ACTUAL

Está orientada fundamentalmente -como hemos dicho antes- al Marketing y a las redes de distribución. Veamos ejemplos de estas aplicaciones:

4.1. Mecanización de agencias

Dentro de los planes de una mayor profesionalización de agentes, las Sociedades aseguradoras han puesto en marcha acciones para informatizar estas redes de distribución y para potenciar el servicio y la fuerza de ventas de sus organizaciones comerciales. Lo que se persigue es el Cliente integral, no la venta de pólizas.

4.2. Prospección de ventas

La combinación de proceso de datos y proceso de textos permite la explotación sistemática de la base de datos de los clientes, ampliando coberturas y tendiendo a planes completos de seguridad.

4.3. Ayuda a la venta (Proyectos de seguro)

Hoy son cada día más los agentes que equipados con miniordenadores, son capaces de convencer más fácilmente a la clientela con demostraciones precisas, y hemos podido ver como queda potenciada una red de ventas cuando ésta puede disponer de un nuevo producto que por su complejidad (caso Vida Universal) permite establecer una ventaja competitiva sobre una etapa anterior.

4.4. Gestión de la Cartera y emisión de pólizas

El correo electrónico con los servicios de la Compañía, las consultas para información de siniestros, la confección de cuentas de cliente, emisión de pólizas "on line" por los propios agentes etc., pueden ser instrumentos que mejoren la calidad de servicio a los asegurados.

4.5. Información comercial

A disposición de toda la red comercial (inspectores, jefes de Sucursal etc.) se encuentra información al día sobre ventas y anulaciones por Ramos, categoría de seguros, zonas geográficas, etc., para hacer más efectiva su labor de animación y supervisión.

5.- INICIO DE UNA NUEVA ETAPA (6ª)

Oficina automatizada a través de una integración de sistemas o gestión integrada.

Sistemas integrados (contenido)

La tendencia y los esfuerzos de las Entidades Aseguradoras que forman el Grupo de cabeza en el uso de nuevas tecnologías tanto en Europa como en los EE.UU., convergen hacia lo que podríamos denominar integración de todos los sistemas de una compañía de seguros.

(Explicar cuadro)

La Oficina automatizada (continente)

Es probablemente en este campo donde la evolución será mas acusada. Bajo este título genérico se agrupan diversas técnicas como proceso de datos, proceso de textos, proceso de imagen y de voz, correo electrónico, agenda electrónica, conmutación de mensajes, etc.

Estación de trabajo

Con estas dos palabras se designa el concepto de un equipo compuesto con todos los elementos necesarios (pantalla, teclado, impresora, lectora de documentos, etc.) para dar soporte a todas las ayudas mecanizadas de un puesto de trabajo. Evidentemente además de hardware ha de existir el soporte de software adecuado. Tendencia a la oficina sin papel (Explicar cuadro).

EPILOGO

Como final digamos que las Sociedades se dedicaron primeramente a informatizar el interior de sus compañías (datos primero, textos después). Acabada la parte más importante de este proceso, se ha abordado lo que es externo a la entidad: Agentes, abogados, peritos cuyos costos son pagados por el Seguro y de los que pueden obtenerse importantes mejoras de productividad.

Seguidamente veremos una aplicación sobre PERITACIONES DE AUTOMOVILES.

Gracias por su atención

Mayo, 1.992