



Transacciones electrónicas

Tony Gasking y Andrew Manning

MAPFRE RE. Londres

El problema de la resistencia humana a las transacciones electrónicas tiene una doble cara: por una parte, los agentes de seguros temen quedarse sin trabajo por la promoción de las transacciones electrónicas y, por otra parte, si no se acogen a la nueva tecnología, en algunos casos la totalidad del entramado de la agencia de seguros podría fallar.

La tecnología informática está desempeñando un papel cada vez más importante en nuestras vidas diarias, sin que el sector de reaseguros sea una excepción.

Las transacciones electrónicas se ven, en seguros y reaseguros, como el equivalente en este sector del llamado **big bang**, cuando la Bolsa de Londres empezó a contratar valores electrónicamente, lo que condujo a unos mayores beneficios y a unos gastos generales internos inferiores.

El mercado de seguros de Londres busca unos beneficios similares en las transacciones electrónicas, pero asume el proceso de una forma más lenta. Esta lentitud en su progreso puede atribuirse a diversas razones, como las siguientes:

- Las complejidades de los negocios –los mismos contratos presentan mayores dificultades para ser expresados electrónicamente que las cotizaciones de títulos y acciones.

- El número de organismos oficiales que tratan de coordinarse.

- Resistencias en el aspecto humano.

En primer lugar examinemos a las principales partes interesadas y comenzaremos por definir su cometido:

- La London International Insurance and Reinsurance Market Association (LIRMA), principal entidad representativa para compañías que operen seguros y reaseguros inter-

nacionales, principalmente en ramos no marítimos del mercado de Londres. La LIRMA ha sido también pionera en Londres en la realización de negocios por medios electrónicos.

- Lloyd's, como entidad de seguros de más larga tradición, ha obtenido ventajas en el campo de la innovación. Ofrece un servicio completo de firma y contabilidad de **slips** a través de su Lloyd's Policy Signing Office (LPSO), y en su nuevo edificio tiene una completa red integrada de comunicaciones a la que están conectados todos los sindicatos.

- Institute of London Underwriters (ILU) es la asociación mercantil para la mayoría de compañías que suscriben los ramos de transportes, aviación y marítimos en el mercado de Londres. En enero de 1994, el ILU fusionó su política y su departamento de procesamiento de reclamaciones con las transacciones administrativas de la LIRMA para crear el London Processing Centre (LPC).

- Lloyd's Insurance Brokers Committee (LIBC). Representa los intereses de la mayoría de compañías de agentes que operan en el mercado. Probablemente sean los agentes quienes obtengan mayores ventajas, en términos de ahorros administrativos, con las transacciones realizadas con medios electrónicos.

A continuación están las redes:

- London Insurance Market Network (LIMNET), LIRMA, Lloyd's, ILU y LIBC, bajo el manto de LIMNET, utilizan una red informática gestionada por IBM para prestar servicios de telecomunicaciones integradas a sus miembros.

En 1990, un sistema piloto de comercialización inició un gran debate cuyo resultado fue la publicación de la Joint Market Initiative (JMI), con el objeto de elaborar una norma de datos, el Common Core Record (CCR). La LIMNET lanzó, en marzo de 1992, el sistema y la infraestructura del Electronic Placement Support (EPS), que es el primer sistema general de colocaciones basado en la JMI. Simultáneamente, Willis, Sedgwick y Datasure lanzaron su propio **software** para permitir

que los agentes colocaran riesgos a través de la LIMNET. Al ir extendiéndose el campo de acción de la LIRMA fuera del Reino Unido, ofrece un servicio potencialmente competitivo de la RINET, estando la LIMNET actualmente disponible a cualquier compañía miembro en cualquier lugar del mundo, excepto en los Estados Unidos.

- Reinsurance and Insurance Network (RINET) es una sociedad cooperativa sin ánimo de lucro que creó en 1987, desde su base en Bruselas, la primera red informática específica de seguros. El objetivo de los ocho socios fundadores ha sido establecer un sistema de canje de datos electrónicos, Electronic Data Interchange (EDI), para la transferencia de mensajes electrónicos estándar entre miembros y para colocación de riesgos.

- World Insurance Network (WIN). Con el uso de EPS aparentemente estancado en 1995 sin que se hubieran cumplido sus objetivos, algunos agentes se han sentido frustrados ante la situación. Alexander & Alexander, Aon, Johnson & Higgins, Marsh & McLennan, Sedgwick y Willis Corroon, las seis empresas de agentes de seguros más importantes del mundo, se han unido para desarrollar el potencial ofrecido por el **hardware** informático mediante módem, el **software** y las infraestructuras de telecomunicaciones de alta velocidad, dando a luz a WIN, su propia estructura de comunicaciones. El primer mensaje entre un agente de seguros y un asegurador se envió a principios de este año.

- Internet, a su debido tiempo, podrá convertir en irrelevantes a las demás redes si se adopta una de sus normas de transferencia de datos y por las ventas derivadas de su propia disponibilidad en el ámbito mundial.

Visto todo ello, ¿qué resultado están dando estas redes?:

- Desde que se instaló la primera versión del EPS, la red LIMNET ha puesto en servicio una versión mejorada, el EPS2, que como su predecesor está basado en la tecnología de grandes ordenadores centrales. La red LIRMA ha desarrollado, para facilitar su uso, un Graphical User Interface (GUI), basado en ventanas.

- Lloyd's, LIRMA e ILU fijaron varios objetivos respecto al volumen de negocio procesado a través



de la red LIMNET, con la finalidad última de que todos los riesgos se negociaran electrónicamente en julio de 1996. Al acercarse esta fecha fue obvio que, al tratar de gestionar la diversidad de todos los elementos del mercado de seguros, el CCR resultaba demasiado complejo, lo que a su vez desalentó el uso del EPS.

– La más reciente tentativa de los socios de la red LIMNET es producir un sistema más simple que reduzca la entrada de datos necesaria para la colocación inicial de **slips**, haciendo uso de un método de acercamiento al CCR en bloque y la cumplimentación del texto de los **slips**. Con esto se reconoce el hecho de que una respuesta rápida es esencial en el proceso de colocación.

El nuevo sistema, denominado EPS Support, se espera que esté disponible en el segundo trimestre de 1997. Como alternativa al EPS2, con el nuevo nombre de EPS Electronic, el EPS Support mantiene el **slip** en papel en el que el asegurador registra su participación en el contrato legal, contrariamente al registro de EPS Electronic, que se genera exclusivamente por ordenador. En la actual versión de prueba del **software**, los aseguradores anotan sus líneas tanto física como electrónicamente y, una vez colocado el **slip** completo, el agente actualiza a continuación el registro EPS para reflejar el texto completo y el CCR. En la versión acabada, el CCR podría ser remitido a las bases de datos de los aseguradores participantes con el objeto de que formen parte del núcleo de su registro de riesgos.

– Una de las razones principales para que los socios de la red LIMNET traten de obtener la aceptación del EPS es la necesidad de que sus departamentos de firma y contabilidad de pólizas cuenten con un registro central totalmente estructurado de todos los riesgos suscritos por sus miembros. Éste es un requisito fundamental para el próximo gran proyecto de telecomunicaciones integradas del mercado de Londres, el Electronic Closing and Accounting (ECA). El ECA aportará una mayor automatización en el tratamiento de la firma y contabilidad de **slips**, tanto en el aspecto técnico como en el financiero, mejorando la fluidez de fondos en efectivo y el control de créditos, al tiempo que reduce también drásticamente el número de pagos retenidos por consultas, ya

que las agencias contarían con un registro electrónico completo del slip. Con el hecho de que LPC actualmente transfiere toda su información de cierre a sus miembros electrónicamente a través de la red LIMNET, esta innovación aportaría una transparencia virtual al proceso de cierre y significaría que serían necesarias menos comprobaciones por los aseguradores al tener sus registros la misma información que las agencias de seguros.

– WIN es todavía un concepto relativamente nuevo y su desarrollo está en curso. El objetivo es crear una red de comunicaciones de gran capacidad en 35 países, utilizando las instalaciones de diversos aliados estratégicos de gran entidad, como British Telecom (BT), la compañía norteamericana de comunicaciones MCI, Hewlett Packard, Andersen Consulting y Control Data Corporation. Se tendrá acceso a la red desde el terminal de ordenador de cualquier suscriptor por medio de una interconexión denominada **WIN-connect**. Este **software**, por medio de una simple acción de **click** del ratón y de señalar un menú, permitirá el envío del tipo de presentaciones de seguros que actualmente se imprimen con **software** específico, como Word, Excel, Lotus 123 y Wordperfect, para su remisión electrónica a los aseguradores. El **software** de red es compatible con los principales sistemas de correo electrónico, permitiendo la comunicación entre los usuarios de cc:Mail, MS-mail y Lotus Notes Mail. Actualmente está siendo probado por Cigna, CU, Generali, Royal Sun Alliance, Gerling XL y los socios que son agentes de seguros de WIN. A corto plazo parece que la mayoría del tráfico en esta nueva red estará constituido por los mayores riesgos de seguros comerciales. El hecho de que WIN no esté limitado por una estructura de datos y que esté controlado por los agentes de las empresas importantes significa que probablemente tendrá una oportunidad razonable de aceptación. Con WIN no se han ignorado las ventajas de enviar mensajes estructurados y, aunque actualmente no se está desarrollando ningún sistema de mensajes, es miembro de una empresa conjunta con RINET, LIMNET y otras partes desarrolladas que desarrollan las normas EDI para el sector.

Por último, en cuanto al elemento humano:

– El próximo paso será ver si el enfoque dual hacia EPS producirá una mayor utilización. El problema de la resistencia humana es aplicable en ambos extremos. Los agentes de colocación de seguros temen quedarse sin trabajo por la promoción de las transacciones electrónicas, aunque, sin embargo, si no se acogen a la nueva tecnología, en algunos casos la totalidad del entramado de la agencia de seguros podría fallar. Se trataría en este caso de un problema administrativo que tendrá que resolver la propia agencia de seguros.

– La resistencia de los aseguradores no es universal, pero en la actualidad es escasa la percepción de las ventajas entre la fraternidad de los aseguradores. Los beneficios para los aseguradores son de naturaleza más altruista, en el sentido de que el buen funcionamiento de las transacciones electrónicas contribuirá a la salud general del mercado de Londres y otros mercados.

Por tanto, ¿qué ocurrirá a partir de ahora?:

– El problema real es convencer a ambas mitades del mercado de la necesidad de realizar las transacciones con medios electrónicos, lo que, irónicamente, no ha producido los ahorros en tiempo y gastos que se esperaban. En la práctica, en un mercado tan altamente volátil como éste, los negocios se harán con el método más efectivo que esté disponible y que, en la actualidad, no es la electrónica. Muchos estiman que habrá de producirse otro giro en el ciclo del mercado y que se necesitarán presiones en los márgenes para llegar a un equilibrio de poder óptimo que haga realidad el comercio electrónico.

– En cuanto al futuro, es cierto que el sector puede obtener ahorros de costes y mayor eficiencia con la utilización de sistemas informáticos. Lo que parecen ser los ingredientes esenciales son los sistemas de colocación modular basados en estructuras globalmente estandarizadas de slips de clases específicas, con la flexibilidad añadida de presentación de información complementaria visual y narrativa que permita a los agentes hacer distinción entre sus diferentes estilos de agencia de seguros. La IT y las telecomunicaciones tienen una capacidad demostrada, y todo lo que se necesita ahora es un grupo de personas específicas que conviertan en realidad este potencial.