

Tarification comparative pour l'industrie des assurances



TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE	3
INTRODUCTION	3
TARIFICATION COMPARATIVE POUR L'INDUSTRIE DES ASSURANCES	3
UNE SOLUTION TESTÉE ET ÉPROUVÉE	5
AU-DELÀ DES SERVICES EXISTANTS	6
AVANTAGES POUR LES ASSUREURS	6
TIRER PARTI DES AVANTAGES	7
À PROPOS DE CGI	8

Sommaire

CGI a ouvert le marché des outils de tarification comparative indépendante en offrant une source de tarification unique et un service de tarification qui apporte de multiples avantages aux compagnies d'assurance, aux sociétés de tarification comparative, aux courtiers indépendants et aux clients. Les algorithmes de tarification des compagnies d'assurances ne sont plus réservés au traitement par lots ou à la préparation de soumissions en ligne par leurs agents exclusifs. Ces algorithmes sont maintenant accessibles par des tiers au moment opportun, à l'aide de voies d'accès sécurisées. Plus que jamais, des données de tarification en ligne sont disponibles en temps réel sur Internet.

Introduction

Les compagnies d'assurances de dommages ont tout intérêt à fournir des soumissions en ligne aux clients potentiels de leurs différents produits d'assurances. Cependant, la conversion en polices des soumissions en ligne est peu probable si :

- un écart considérable existe entre la soumission en ligne et les primes réelles exigées pour la police;
- le produit d'un assureur n'est pas mis en marché au moment voulu pour être concurrentiel;
- les sociétés offrant des services de tarification comparative n'interprètent pas avec exactitude les données de tarification des assureurs, et ne tiennent pas ces données à jour.

Et si les courtiers indépendants disposaient d'un accès direct par Internet aux données de facturation des compagnies d'assurances, par l'intermédiaire d'une source unique fiable? Les tarifs des assureurs ne seraient pas soumis aux aléas de l'interprétation par des tiers. Les courtiers seraient toujours en mesure de fournir les renseignements appropriés à leurs clients. Les changements apportés par les assureurs à leurs produits entreraient en vigueur immédiatement.

Par conséquent, les compagnies d'assurances pourraient réaliser les objectifs suivants :

- réduire leurs frais d'exploitation;
- accroître leur agilité commerciale;
- réduire leur délai de mise en marché de nouveaux produits;
- améliorer la qualité et la durabilité de leurs produits;
- relever leur crédibilité en tant que compagnies d'assurances offrant des services.

Cette étude technique de CGI expose l'alternative offerte aux compagnies d'assurances, qui leur permet d'appliquer des technologies rentables mettant un terme à la réinterprétation de leurs tarifs et assurant un flux d'information uniforme entre les compagnies d'assurances de dommages et les courtiers, à l'aide d'un accès Web en temps réel à une source unique de données de tarification.

Tarification comparative pour l'industrie des assurances

Les compagnies d'assurances disposent maintenant d'un choix qu'elles n'avaient pas auparavant. D'une part, elles peuvent s'en tenir à la situation actuelle et continuer de transmettre leur guide de tarifs aux sociétés de tarification comparative, qui en effectueront elles-mêmes l'interprétation et la mise en œuvre, pour fournir sur demande des tarifs aux courtiers. D'autre part, les compagnies d'assurances peuvent fournir aux sociétés de tarification comparative et courtiers indépendants un accès facile et direct à leurs données de tarification, afin d'éliminer l'étape intermédiaire actuelle d'interprétation de leurs tarifs par des tiers.

De toute évidence, la situation actuelle engendre des problèmes pour les compagnies d'assurances, les sociétés de tarification, les courtiers indépendants et, au bout du compte, pour les clients potentiels. Tous ces intervenants sont affectés quand une société de tarification utilise de l'information périmée ou effectue une interprétation inexacte de la grille tarifaire d'une compagnie d'assurances, ou quand la prise en considération de nouvelles données provenant d'un assureur – telles que des changements aux tarifs applicables dans un secteur – est retardée de plusieurs semaines par des sociétés de tarification trop occupées pour procéder à des mises à jour de leurs bases de données au moment voulu. En outre, tous les intervenants de l'industrie sont désavantagés quand l'interprétation des tarifs varie entre les sociétés de tarification comparative ou entre les diverses entreprises offrant des soumissions en ligne. La présence de multiples moteurs de préparation de soumissions et de nombreux systèmes de tarification comparative fondés sur des logiciels exclusifs constitue une source importante d'écarts et de plaintes de la part des clients. Même dans une situation parfaite, où les sociétés de tarification ne commettraient aucune erreur d'interprétation des tarifs et appliqueraient de façon diligente les changements de tarifs communiqués par les compagnies d'assurances, des écarts continueraient de se glisser entre les soumissions et les primes inscrites aux polices, en raison des délais séparant la publication des changements aux grilles tarifaires des assureurs et leur application par les sociétés de tarification comparative.

Les compagnies d'assurances sont isolées des clients par des intermédiaires dont l'efficacité n'est jamais mesurée. À ce chapitre, il suffit de mentionner que les compagnies d'assurances reçoivent de nombreuses demandes de soumissions de la part des sociétés de tarification comparative, mais que le taux de conversion des soumissions en polices est souvent extrêmement faible. L'existence d'écarts considérables entre les primes indiquées dans les soumissions et celles figurant aux polices d'assurance nuit à la qualité du service à la clientèle, et affecte l'image concurrentielle d'une compagnie d'assurances. L'identification des erreurs d'interprétation de leurs algorithmes de tarification représente une tâche complexe et coûteuse pour les compagnies d'assurances. De plus, le délai d'adoption des produits par les sociétés de tarification comparative est directement proportionnel à la complexité de ces produits.

Les sociétés d'évaluation comparative ont besoin d'un accès plus direct aux données de tarification des compagnies d'assurances. La technologie nécessaire pour offrir une solution de tarification efficace et rentable existe, et a déjà fait ses preuves. Cette solution est un service de tarification fondé sur une source de données de tarification unique et reconnue, couplée aux systèmes de soutien des compagnies d'assurances. CGI offre cette solution à ses clients utilisant son système Ratabase^{MD}.

Le système Ratabase constitue une solution de tarification mise au point depuis longtemps, qui facilite la gestion des tarifs et des règles dans les systèmes des compagnies d'assurances. Son architecture permet à un assureur de ne définir qu'une seule fois sa logique d'affaires, et de l'appliquer ensuite sur un éventail de plates-formes. Ses nombreux utilisateurs ont constaté que l'accès que leur offre cette solution à la logique d'affaires et de tarification accroît leur productivité, réduit leurs frais d'exploitation et améliore la capacité des utilisateurs à intégrer les nouvelles technologies à leurs stratégies d'affaires. La solution Ratabase est conçue en fonction de la portabilité, et peut donc être facilement déployée dans de nouveaux environnements. Un logiciel de tarification d'un produit d'assurance peut facilement être élaboré dans l'application Windows Ratabase Product Builder, avant d'être déployé dans un environnement de production hébergé dans un grand système ou un ordinateur tournant sous Unix ou Windows.

Ratabase s'intègre de façon naturelle au contexte des sociétés de tarification comparative, sous forme de composante de tarification d'une architecture orientée services. Avec la mise en œuvre du service de tarification par Internet, Ratabase constitue maintenant une source

unique et fiable de tarifs et de règles à laquelle un large éventail de groupes d'utilisateurs peuvent facilement accéder par l'intermédiaire de services XML et Web. Un tel déploiement de Ratabase élimine la nécessité pour les sociétés de tarification comparative d'interpréter les données tarifaires des assureurs, et leur fournit un accès instantané aux données tarifaires les plus récentes.

Une solution testée et éprouvée

CGI a récemment collaboré avec le Hartford Financial Services Group Inc. et, en tirant parti de la mise en œuvre de la solution XML Ratabase, a créé pour cette société un service de tarification actuellement hébergé dans une infrastructure .NET Windows.

Le service de tarification mis au point par CGI permet à la compagnie d'assurances d'offrir aux sociétés de tarification des données exactes sur les primes, en leur fournissant un accès direct à ses règles d'application et à ses données tarifaires par l'intermédiaire d'un serveur Web sécurisé. Ce service transmet rapidement les données voulues aux ordinateurs des employés des sociétés de tarification, généralement sans que ceux-ci ne se rendent compte que l'information affichée ne réside pas dans leur ordinateur de bureau. Il suffit aux sociétés de tarification de se doter d'un accès à Internet et de s'abonner au service de tarification.

Lors du développement de son service de tarification, CGI a collaboré avec l'assureur et plusieurs sociétés de tarification comparative pour évaluer la technologie offrant l'accès le plus efficace aux données de la compagnie d'assurances. Les considérations relatives au développement comprenaient un examen du niveau d'évolution technologique des sociétés de tarification et des courtiers indépendants. Cet examen a permis d'établir que la plupart des courtiers disposaient d'une connexion à Internet, ce qui autorisait la mise au point d'un accès par navigateur Web.

L'une des exigences clés de la solution recherchée concernait l'utilisation d'une architecture multiniveau fondée sur les normes ACORD (Agent-Company Organization for Research and Development). De plus, le service de tarification devait être facilement accessible, quelle que soit la plate-forme du fournisseur. Il importait que la solution proposée tire parti des capacités et des investissements existants en infrastructures informatiques.

Un développement et un déploiement rapides constituaient aussi des attributs essentiels au projet. De plus, l'architecture système et les fonctionnalités de l'application, de même que l'approche adoptée pour son développement, devaient être compatibles avec les systèmes existants des sociétés de tarification comparative, afin d'assurer l'adoption de l'outil par ces dernières. Dans le même ordre d'idées, l'interface et les fonctionnalités de l'outil de tarification devaient respecter les exigences des utilisateurs d'affaires internes. CGI a déterminé qu'une architecture .NET de Microsoft respecterait le plus efficacement l'ensemble de ces contraintes.

CGI a créé une solution qui est facile à utiliser et à adopter, et qui intègre des caractéristiques et des fonctions clés, telles que la norme XML ACORD, bien connue des agents et des courtiers. Cette norme constitue la base des fonctionnalités évoluées du service de tarification, qui transforment les données de la norme XML ACORD pour les activités de tarification, et retraduisent les résultats dans un format conforme à la norme XML ACORD en vue de leur réception par les courtiers. Comme le service de tarification est responsable de la transformation des données XML ACORD, les utilisateurs n'ont pas à se soucier de la complexité des exigences de tarification.

Les sociétés de tarification ne sont nullement obligées d'installer de nouvelles applications logicielles pour utiliser ce service rationalisé de tarification. La mise en œuvre des fonctions de tarification sous forme de service Web permet aux fournisseurs et aux assureurs d'accéder à ces fonctionnalités à partir de n'importe quelle application, sur n'importe quelle

plate-forme. Les fournisseurs et les assureurs n'ont qu'une seule exigence à respecter : leurs applications doivent pouvoir transmettre des demandes conformes au protocole de transfert hypertexte (http) sur Internet. Cette souplesse et cette facilité d'intégration prennent une importance croissante dans l'environnement actuel, caractérisé par des architectures d'entreprise orientées services en évolution constante.

Au-delà des services existants

Les services de tarification en ligne existants semblent fournir des tarifs réels. Ce n'est pas vraiment le cas si les données proviennent d'applications qui effectuent une interprétation des tarifs, au lieu de présenter des soumissions provenant des assureurs. Il en résulte des délais d'application des grilles tarifaires des assureurs, et des écarts probables entre les coûts présentés par les sociétés de tarification comparative et les soumissions et primes réelles calculées par les compagnies d'assurances. Ces écarts constituent une source d'insatisfaction pour les clients potentiels.

À l'inverse, le service de tarification Ratabase fournit un véritable accès en ligne aux données de tarification courantes et élimine les risques d'erreurs. Aujourd'hui, quand la compagnie Hartford apporte des changements à sa grille tarifaire, ces modifications sont immédiatement intégrées aux soumissions en ligne fournies par les sociétés de tarification comparative. Des renseignements exacts permettent de produire des soumissions exactes.

Le service de tarification mis au point par CGI offre une simplicité de type « prêt-à-l'emploi », tant sur le plan de sa mise en œuvre qu'au niveau de son utilisation. Le service est hébergé dans un système hôte unique auquel tous les utilisateurs détenant un code d'accès valide peuvent se relier, de n'importe où, à l'aide du même service. Afin d'offrir une exactitude optimale, le service est fondé sur un point unique de mise à jour des données. Cet avantage se compare à celui d'utiliser une horloge unique, plutôt que de nombreuses horloges donnant une heure légèrement différente, pour afficher l'heure à divers endroits.

CGI a développé et déployé son service de tarification à l'aide du cadre .NET de Microsoft pour services Web et composants logicielles. La solution technique n'exige la mise au point d'aucune interface utilisateur. Le service est donc transparent pour les utilisateurs. La solution est conforme aux normes non exclusives W3C (WorldWideWeb) d'interopérabilité des services Web. L'accès au service n'exige donc pas la mise en œuvre de moteurs de tarification comparative ni d'autres applications logicielles utilisant des technologies Microsoft. Le service n'engendre aucuns frais additionnels pour les sociétés de tarification comparative et les courtiers indépendants, ce qui constitue un avantage considérable. Le service de tarification de CGI leur permet d'épargner du temps et leur donne la possibilité d'offrir un service de meilleure qualité à leurs clients.

Avantages pour les assureurs

Le service de tarification de CGI offre des avantages considérables aux assureurs.

Augmentation du taux de conversion et réduction des plaintes provenant des courtiers –

Des erreurs d'interprétation des tarifs par une société de tarification comparative peuvent entraîner l'affichage de primes systématiquement plus élevées pour une compagnie d'assurances que pour tous ses concurrents. Le service de tarification a montré qu'il permet aux assureurs d'obtenir des taux supérieurs de conclusion de contrats et de conversion de soumissions en polices d'assurance.

Réduction du délai de mise en marché et agilité d'affaires accrue – Au lieu d'exiger un délai de 60 à 90 jours, comme c'est actuellement le cas, les changements aux tarifs sont appliqués immédiatement. La mise à jour des grilles tarifaires est transparente, n'exige aucune

intervention de la part des sociétés de tarification comparative et ne leur coûte rien. Les assureurs n'ont plus à se soucier des délais de mise à jour des tarifs par les sociétés de tarification.

Cet avantage revêt une importance accrue dans un marché qui exige des produits de plus en plus évolués. La complexité se traduit généralement par des délais supplémentaires, et augmente les risques d'erreurs. Cependant, comme le service de tarification de CGI fait en sorte qu'une modification des données apportée en un point centralisé est instantanément prise en compte par tous les points d'utilisation, les assureurs peuvent modifier leurs produits et mettre en œuvre de nouveaux concepts plus rapidement. La durabilité des produits et leur délai de mise en marché s'en trouvent nettement améliorés. De plus, la possibilité d'appliquer des changements sans devoir les diffuser à l'ensemble des sociétés de tarification comparative réduit le délai de réaction à l'évolution du marché et aux nouvelles occasions d'affaires.

Réduction des frais d'exploitation – Le remplacement de la distribution de guides tarifaires par un accès à Internet permet aux compagnies d'assurances de réduire leurs coûts de diffusion de l'information. Comme les changements aux structures tarifaires sont transparents pour les sociétés de tarification comparative, les assureurs réalisent des économies considérables sur les frais d'exploitation liés aux relations avec de multiples niveaux d'intermédiaires.

Intégration plus poussée – L'architecture du service permet à CGI de l'offrir aux sociétés de tarification comparative utilisant des services XML et Web. Le service peut être déployé avec n'importe quelle application, et est accessible à partir de n'importe quelle plate-forme ou architecture.

Amélioration de la qualité par un contrôle plus serré – Dans la mesure où les données saisies par les applications frontales sont conformes à la norme ACORD, elles peuvent être interprétées dans l'environnement de tarification sans exiger quelque modification que ce soit aux systèmes des sociétés de tarification comparative. Les assureurs, qui ne sont plus dépendants d'interprétations de leurs grilles tarifaires, peuvent gérer la qualité de leurs produits livrables et s'assurer que les primes figurant aux polices correspondent aux attentes des clients potentiels.

Augmentation du taux de conclusion de contrats et du taux de conversion; protection de la crédibilité et de la réputation – Un assureur dont les primes présentent souvent des écarts par rapport aux soumissions peut rapidement acquérir la réputation d'imposer des tarifs excessifs.

Augmentation de la part de marché – La convivialité du service de tarification facilite, pour une compagnie d'assurances, le recrutement de courtiers disposés à la représenter.

Tirer parti des avantages

Une fois complété le développement initial du système de tarification, on peut facilement en étendre l'accès à d'autres applications. De fait, l'extensibilité et la portabilité doivent faire partie intégrante du développement d'une solution qui ne soit pas désuète dès sa création. L'extensibilité d'une solution est un élément essentiel à sa rentabilité.

Le service de tarification de BCE Emergis, qui n'est pas prisonnier du grand système qui l'héberge, ouvre un large éventail de possibilités. Les fonctions additionnelles comprennent un outil d'analyse de scénarios facilitant les activités de recherche et de développement de nouveaux produits.

L'un des moyens clés permettant de profiter de tous les avantages offerts par une technologie de l'information consiste à travailler de concert avec un partenaire fiable, qui peut non seulement concevoir des solutions fournissant des fonctionnalités et des avantages étendus, mais qui présente également la souplesse requise pour concevoir une solution initiale à petite échelle et en vérifier la valeur d'affaires à chaque étape de sa mise en œuvre.

Un partenaire de confiance doit pouvoir offrir une connaissance approfondie des affaires et une vaste expertise technique, et rechercher des technologies qui améliorent la compétitivité de ses clients. L'outil de tarification comparative de CGI est une solution technique qui rationalise le processus de tarification, pour permettre aux assureurs de collaborer plus efficacement avec les intermédiaires en contact avec leurs clients.

Le partenariat avec CGI fait en sorte que les algorithmes de tarification des compagnies d'assurances ne sont plus utilisés seulement pour des fonctions de traitement par lots ou de préparation de soumissions en ligne réservées aux agents exclusifs des assureurs. Ces algorithmes sont accessibles aux intermédiaires, au moment voulu et par voie sécurisée, au bénéfice de toutes les parties.

En fournissant un accès en ligne et en temps réel inégalé aux données de tarification, CGI rehausse les normes et offre une valeur accrue aux compagnies d'assurances, aux sociétés de tarification comparative, aux courtiers indépendants et, ce qui importe plus encore, à leurs clients.

À propos de CGI

Fondée en 1976, CGI aide des clients provenant d'un vaste éventail de secteurs économiques à tabler sur les technologies de l'information pour maximiser leur performance et la valeur ajoutée qu'ils produisent. CGI offre également une gamme complète de services d'impartition des processus d'affaires qui lui permettent de gérer et d'améliorer les processus d'affaires quotidiens de ses clients, afin qu'ils puissent se concentrer sur leurs décisions stratégiques. La Société offre des services de consultation, d'intégration de systèmes et d'impartition répondant à l'ensemble des besoins technologiques et d'affaires de sa clientèle. CGI aborde chaque mandat avec un même objectif en tête – contribuer à la croissance et au succès de ses clients. CGI fournit des services à des clients dans le monde entier, à partir de ses bureaux du Canada, des États-Unis et d'Europe, et également de ses centres d'excellence en Inde et au Canada.

Pour explorer ces aspects et découvrir comment CGI peut vous aider, communiquez avec votre directeur de compte CGI, ou visitez la page www.cgi.com/web/fr/siege_social.htm pour connaître l'emplacement des bureaux de CGI les plus près des vôtres. D'autres renseignements sont affichés sur le site www.cgi.com.