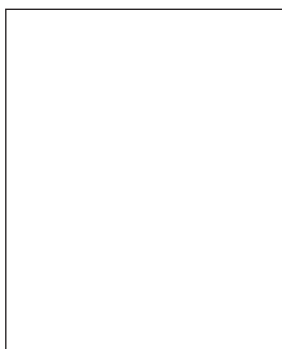


IT og Forsikring

Muligheder og risici ved årtusindskiftet – kan vi og skal vi?

af **Carsten Stenstrøm**, Edb-sikkerhedschef i Codan forsikring



Denne artikel beskriver nogle af de overvejelser, der gør sig gældende – ikke ud fra en strategisk eller markeds-mæssig behovsanalyse, men ud fra de praktiske muligheder, der tegner sig idag.

Carsten Stenstrøm

IT-udviklingen fra Makro- teknologi til Mikroteknologi

Ser vi på udviklingen i Danmark fra 1970 til nu, har den primært været præget af store synlige milepæle såsom:

- Kildeskattesystemet fra 70'erne, efterfulgt af
- PBS – De globale centrale betalingssystemer, herunder Dankort
- Værdipapircentral.

Dette er blot eksempler på anvendelse af teknologien i en god sammenblanding af direkte omlægning og rationalisering af manuelle rutiner til innovativ udvikling af f.eks. Dankortsystemet, hvis centrale sikkerhedsmæssige verifikation af betalinger stadig er

en god sikkerhedsmæssig og troværdig løsning. Elementer i disse indebar ligeledes BPR-elementer ”Business Process Reengineering” før begrebet blev opfundet. (Læs i øvrigt i NFT1/1997 hvordan man gør det idag.) Udover Dankortsystemet var disse systemkomplekser ikke designet til direkte kundebrug.

IT-anvendelsen skifter karakter

Indberetninger til Told og Skat har ændret karakter fra at være et kontrolgrundlag, som burde være korrekt, til direkte grundlag for skattebetalinger, som skal være korrekte. En sådan ændring af anvendelsen sætter nye og skærpede krav til kvaliteten af data, grænseflader og kontrolprocedurer.

Afhængigheden af edb er fundamental for det moderne samfunds drift.

Fælles for disse systemer er imidlertid:

- De er store og er baseret på centrale computersystemer
- De er generelt omgivet af gode kontrol- og sikkerhedrutiner
- Tilliden i befolkningen ligger på et højt niveau – på trods af almen sund skepsis.
- Hovedparten af datakommunikationen er til og fra de centrale systemer

Fokus er i de senere år rettet mod den enkelte person/virksomhed, hvilket især pc'en og andre mindre systemer har en del af æren for.

Det, der binder tingene sammen, er elektronisk datakommunikation. Dette er grundlaget for Internettet, EDI (Dokumentudveksling) og hjemmearbejdspladser.

Midt i begejstringen for den fagre nye verden ligger nogle udfordringer her og nu, men også nogle muligheder på længere sigt.

Udfordringerne her og nu – og mulighederne på længere sigt

I disse år op til årtusindskiftet er der fokusområder, som ikke alene vedrører forsikring men det meste af IT-branchen. Det er:

- År 2000 problematikken
- Internettet
- Home/Office banking-Home/Office insurance
- Ømu-en – den fælles møntenhed

Det kan konstateres, at der er en bred medie-dækning af disse emner, da det alle er emner, der gør IT-debatten mere vedkommende for den enkelte borger. Internettet har dog klart den største bevågenhed i debatten.

År 2000

Denne udfordring er jo klart forudsigelig. Dette er en opgave, hvor ordet ”deadline” får

en ny dimension. Med usvigelig sikkerhed nærmer datoen sig og påvirker alt lige fra virksomhedernes centrale systemer til den enkelte pc. Dette kunne selvfølgelig være forudset, men det er faktum, at edb-systemer ofte lever længere end først antaget, hvilket ofte bunder i, at systemudvikling på kort sigt er meget omkostningskrævende. Dette har medført, at en del systemer mod forventning lever ind i det næste årtusinde.

Der er her to muligheder:

- at ignorere, at det er et problem, hvilket er yderst risikabelt- eller
- at tage udfordringen op.

Det må her forventes, at alle større virksomheder laver en foranalyse og herefter vurderer, om der er behov for et projekt, der tager hånd om alle problemstillinger i forbindelse hermed.

De fleste større virksomheder inden for den finansielle sektor har valgt at etablere egentlige projekter, for derigennem at skabe størst sikkerhed for, at alle hjørner tages med.

Det bør i denne forbindelse ikke overraske, at der blandt Finanstilsynets edb-revisorer og Interne- og eksterne revisorer generelt er fokus på dette, som en meget væsentlig opgave.

Et godt udgangspunkt er en selvstændig projektledelse/organisation, som udarbejder handlingsplaner for gennemgangen heraf.

For de fleste forsikringselskaber vurderes dette som en stor og kompleks opgave, der trækker ressourser i enhver IT-organisation.

Internettet – fra ”Landeveje til motorveje”

Codan var det første forsikringselskab i Danmark med en præsentationsside (homepage/hjemmeside) på Internettet. Flere er kommet eller kommer til. Det er vigtigt hele tiden at komme med nye interessante tilbud på præsentationssiderne. Internettet, hvis rødder går tilbage til 60'erne, og hvis idegrundlag var at gøre edb-netværk mindre sårbare, er derfor en

gammel nyhed.

Når Internettet er interessant i blandt andet forsikring, er det fordi infrastrukturen er ved at være på plads. Der er god dækning af såvel Internetudbydere (de knudepunkter man er opkoblet til) som pc'ere i virksomheder og i private hjem, som er forudsætningen for denne kommunikation. Den grafiske grænseflade gør det præsentabelt for brugerne. Tænd for skærmen – klik på forsikring – Klik på billedet af huset og beregn hvad din forsikring koster – eller send post for mere information. Hvordan det reelt påvirker salget er svært at forudsige, men kunder, og her tænkes ikke kun på den yngre generation, forventer at virksomhederne er med på internetbølgen.

Leg og beslutning om køb af ydelser hænger uløseligt sammen på nettet.

Nettet har et kraftigt element af leg. På Cambridge Universitetet er der f.eks. en bilde af en kaffekolbe. Ideen var, at de studerende ikke skulle gå forgæves til møderummet for at drikke en kop kaffe, hvorfor der blev opstillet et kamera, som en gang i minuttet stadig sender et billede ud på Internettet, så alle kan se, om der er kaffe på kanden. Dette kan man selvfølgelig også konstatere i Berlin og Bjerringbro, men det har formentlig mindre praktisk interesse. Det er dog stadig en af de mest besøgte sider. "Motorvejen" gør afstandene kortere.

Ideen kunne bruges til almindelig overvågning af fabriksanlæg med digital dokumentation.

Mere gennearbejdet kunne konceptet måske bruges ved skader på biler, huse og skibe, hvor man kan affotografere skadernes opfang, uden at taksatorerne er fysisk til stede. En mulighed som giver nye udfordringer sparer tid, men selvfølgelig også skaber nye risici.

Home/Office banking- Home/Office insurance

Der er i de sidste 2 år sket en eksplosion inden

for Homebanking hos banker og sparekasser i Danmark. Udover massiv markedsføring, må noget af succes'en tilskrives de objekt orienterede grafiske grænseflader.

Kunden klikker på de ikoner, der repræsenterer konti - aftaler - betalinger m.v. Betalinger til 3. mand er et af nøgleordene i disse systemer – nye muligheder med nye risici. Dette er kun gjort forsvarligt som følge af en bevidst sikkerhedsstrategi med kryptering, som sikrer høj grad af beskyttelse af kunden – og banken.

Balancegangen består i at gøre systemerne sikre uden at gøre det besværligt for kunden. Systemet skal være transparent for brugeren. Uden at komme med en belæring om sikkerhedsmæssige principper skal følgende dog slås fast:

"Der skal ved alle åbne systemer tænkes på kompenserende kontroller".

Hvis systemet brydes, hvad er konsekvensen af dette? Hvordan afdækker vi den? Kompenserende kontroller kan i dette tilfælde være beløbsbegrænsning eller dækningskontrol.

"Der må aldrig sættes på, at een ringmur om byen skaber den fornødne sikkerhed"

Home/office Insurance er en nærliggende mulighed i relation til bankernes home/office-banking. Analogt med dette kunne kunden privat som erhvervsmæssigt betjene sig selv både inden for skadesområdet som liv- og pensionsområdet inden for de rammer, der ligger i kundes engagement. Uagtet at forsikring i forhold til bankforretninger er transaktionsmæssigt lavfrekvent, kunne det være en mulighed, at f.eks. privatkunden fik et altid opdateret billede af dækning, herunder advarsel ved f.eks. underforsikring – med mersalg til følge efter kundens behov. Konkurrenceparametrene vil her ligge i præsentationen af disse hos de enkelte forsikringsselskaber.

På det edb-sikkerhedsmæssige område skal der hos kunderne skabes tillid til, at oplysnin-

ger ikke ved fejl kommer andre til kendskab, og at aktiver kan flyttes af uvedkommende. Det er sikkerhedsmæssige opgaver, som involverer mange led i IT-organisationen.

Når jeg har valgt at tage disse ting med som udfordringer "her og nu", er det for at fremhæve det tidsmæssigt aktuelle, at gøre en virksomhed noget, følger andre hurtigt trop. Om det er på internettet eller anden kommunikationsform er af mindre betydning.

Ømu-en – den fælles møntenhed

Uagtet at de politiske vinde ofte skaber usikkerhed om den praktiske anvendelse fra ECU til EURO, er håndteringen af dette en del overvejelser værd. Enten fortsat at betragte dette som endnu en valuta, eller designe systemerne således at det er en integreret del på lige fod med danske kroner. Det sidste er den store udfordring.

Mulighederne på længere sigt

Mulighederne er kun begrænset af fantasien og økonomien. Selvom pc'er og kommunikationsudstyr bliver stadigt billigere, stiger behovet eller det skabte behov endnu kraftigere. Taler vi om priser og edb gælder den gamle regel om, at "Et hvilken som helst tal multipliceret med antallet af computere – bliver ALTID et stort tal". Behovet stiger altid mere end de bedste forudsigelser, baseret på konkret viden på budgetteringstidspunktet.

Integration er nøgleordet i de kommende år. Edb-systemerne er bundet sammen, grænsefladerne er klare, EDI klarer dokumentudveksling mellem virksomhederne, hvis det ikke kan klares med almindelig elektronisk post.

De nye muligheder ligger i præsentationen af data, således at der fra den enkelte arbejdsplads samles de data, den enkelte medarbejders arbejdsfunktion kræver, og at data under skyldig hensyntagen til autorisation og sik-

kerhed *indtastes een gang og kun een gang i alle handlingskæder.*

Dette forudsætter, at brugersystemerne har fælles grænseflader. Den grafiske layoutmæssige brugergrænseflade vil se ens ud uagtet, om der arbejdes med tekstbehandling eller finansbogføringssystemer. Erhvervs- og privatsystemer vil ligeledes smelte sammen som fælles skærbilleder. Forskellen vil være at finde i den underliggende funktionalitet og produkterne.

Om den enkelte bruger sidder på sin arbejdsplads eller hjemme vil ikke ændre på mulighederne. Nødvendige data vil være til rådighed begge steder.

En ting er næsten usvigeligt sikkert. Der vil ikke være en model der er den "rigtige" i diskussionen om traditionel arbejdsplads eller hjemmarbejdsplads. Dette afhænger af arbejdsopgaverne, synergieffekten kollegaer imellem, økonomi, private forhold som bolig, børnepasning osv.

For kunderne kan det være frihed til at ordne forretninger via pc'er, TV og Internet eller via traditionelle salgskanaler.

Under denne palet af muligheder skal IT-sikkerheden være på plads, i form af et tæt samarbejde mellem systemejere/bruger og de respektive systemafdelinger.

En af de vigtige parametre i sikring af denne globale kommunikation er muligheden for fri kryptering af erhvervsmæssig elektronisk kommunikation.

Den Danske IT-sikkerhedspolitik – begrænsning eller mulighed

I 1995 nedsatte den danske regering et IT-sikkerhedsråd, som skulle udarbejde en sikkerhedspolitik. En sikkerhedspolitik er det ikke blevet til. Til gengæld er der taget stilling til række problemstillinger herunder, at kryptering bør være generelt tilgængeligt. Det vil

klart være en styrke for den finansielle sektor, hvis denne holdning fastholdes, således at datatransmission kan beskyttes på et højt niveau uden fordyrende administrative systemer a.h.t. efterforskning. Problemet er, at kriminelle personer kan anvende kryptering til at dække over kriminelle handlinger. En evt. restriktiv lovgivning vil medføre administrative omkostninger for især den finansielle sektor

Afslutning

Kan og skal vi benytte de tekniske muligheder inden for IT, fordi det er teknisk muligt?

Vi skal ikke nødvendigvis gøre det – heller ikke selvom der er ”fri hastighed på informationsmotorvejen” – men overstiger benefit-cost, og her især benefit for forsikringskunderne, er det et forsøg værd – selvom risiciene giver nye udfordringer – Infosamfundet er for alle –.

Efterlysning

Kanske sitter Du på noget bra material som skulle kunna vara underlag till en artikel i Nordisk Försäkringstidskrift? Vi tar gärna emot uppslag.

Vi är för övrigt också tacksamma för alla synpunkter på tidskriften och idéer till hur den kan göras bättre.

Kontakta oss gärna per brev, telefon eller fax.

Redaktörerna

Erik B. Johansen

A/S Forsikringselskabet CODAN
Gl. Kongevej 60
DK-1790 København V
Tel. +45-31 21 21 21
Fax +45-31 21 21 22

Tor Eivind Høyland/Ove Røinesdal

Norges Forsikringsforbund
Hansteens gate 2, Postboks 2473 Solli
N-0202 Oslo 2
Tel. +47-22 04 85 00
Fax +47 22 44 88 84

Sulevi Pellinen

Finska Försäkringsbolagens Centralförbund
Bulevarden 28
FIN-00120 Helsingfors
Tel. +358-9-680 401
Fax +358-9-680 40255

Birgitta Bahrke/Karin Lidström

Svenska Försäkringsföreningen
Slöjdgatan 9, 3 tr
S-115 87 Stockholm
Tel. +46-8-24 28 62
Fax +46-8-24 13 20