

Comércio eletrônico, riscos eletrônicos, perplexidades eletrônicas

By William J. Kelly

Patrocinada por:

The World Information Technology Services Alliance (WITSA)

e

The Information Technology Association of America (ITAA)

The International Trade Center William J. Kelly
 1300 Pennsylvania Ave N.W. Managing Director
 Washington, DC J.P. Morgan
 23 Wall Street
 17 de outubro de 2000 New York, NY

WILLIAM J. KELLY

William J. Kelly é Managing Director da J.P. Morgan, uma empresa líder no setor de serviços financeiros a nível mundial, com sede em Nova York. Suas responsabilidades incluem gerenciamento de risco e seguros, além de diversas outras áreas de recursos empresariais, entre as quais se incluem compras. Antes de ingressar na J.P. Morgan há quinze anos, foi diretor de Gerenciamento de Riscos e Seguros da Merrill Lynch.

Kelly foi presidente da Federação Internacional das Associações de Gerenciamento de Risco e Seguros* (IFRIMA), uma entidade mundial constituída de 30 associações nacionais e regionais representando mais de 20 países. De 1995 a 1996, atuou como presidente da Risk and Insurance Management Society - RIMS, a maior organização mundial do gênero, com 4.500 entidades associadas nos EUA e Canadá que empregam 8.000 delegados membros a título individual. Kelly é membro do Conselho de Consultoria para Gerenciamento de Risco da Allianz Insurance Company e da Junta de Assessoramento sobre Contas Nacionais da AIG. Já foi diretor da Spencer Educational Foundation e atuou como membro do Conselho Executivo de Gerenciamento de Risco da Protection Mutual Insurance Company. Kelly foi presidente do Comitê de Seguros da American Bankers Association (ABA) e atuou como presidente da Conferência Nacional de Gerenciamento de Risco e Seguros da ABA, em 1993, e como co-presidente do Fórum de Gerenciamento de Risco de Monte Carlo, em 1995. Também foi membro fundador do conselho do Global Risk Management Institute que administra o processo de designação de Fellow in Risk Management. Em 1995, foi agraciado com o Prêmio Matthew Lenz de Gerenciamento de Risco da Seção de Nova York da CPCU. Kelly é freqüentemente convidado para dar palestras no mundo inteiro e já publicou diversos artigos sobre vários temas, muitos dos quais já estão disponíveis em seu formato original no website da IFRIMA, na seção "Articles and Papers".

Kelly iniciou sua carreira em seguros como subscritor junto à INA em 1972 e, posteriormente, atuou

como diretor do Departamento de Gerenciamento de Risco do Chase Manhattan Bank e vice-presidente da Bankers Trust Company.

Ele é bacharel em Literatura Inglesa pela Fordham University e obteve seu MBA pela Fordham Graduate School of Business no Lincoln Center, em Nova York.

* www.rims.org/ifrima

Boa tarde,

Comércio eletrônico, riscos eletrônicos, perplexidades eletrônicas. Escolhi este título para tentar captar algo da onda e da histeria tão comuns nas discussões sobre tudo que se refere ao comércio eletrônico. Meu objetivo é deixar todo esse barulho de lado e concentrar nas questões realmente importantes, pois como dizia Marx... Groucho Marx, "por trás de toda histeria falsa, existe uma razão para uma histeria verdadeira".

Antes de iniciarmos essa análise, gostaria de contar-lhes sobre como J.P. Morgan participou da inovação eletrônica já no momento das primeiras instalações elétricas comerciais e residenciais. O nosso fundador J.P. Morgan era um grande partidário de Thomas Edison que acabou se tornando um dos clientes do banco. No final de 1880, Morgan ajudou a constituir a Edison Electric Illuminating Company com um milhão de dólares de capital social, permitindo-lhe construir uma central elétrica na Pearl Street, na região sul de Manhattan. Dois anos depois, 106 lâmpadas elétricas foram acesas em nossos escritórios no número 23 da Wall Street.

Já a instalação de eletricidade na residência de J.P. Morgan, no endereço 219 Madison Avenue, não foi tão auspiciosa, um presságio, talvez, do futuro das relações entre os clientes e as empresas de eletricidade. Conta-se que o gerador localizado sob estibulos produzia barulho e fumaça causando um grande mau estar para os vizinhos.

Depois de quatro semanas de espera e de um pedido pessoal ao presidente da Edison Electric, uma equipe de manutenção foi ao local para colocar calços de borracha debaixo do motor, revestir com feltro sua caixa e cavar uma trincheira pelo pátio para canalizar a fumaça e o vapor para longe dos vizinhos. Apesar disso, já no final da década de 1880, a empresa Edison tinha em funcionamento 200 centrais e outras 1500 espalhadas pelos Estados Unidos. Na casa do 219 Madison Avenue, J.P. Morgan já não precisava de gerador particular, pois estava ligado às linhas de distribuição da companhia elétrica.

Várias sessões desta conferência tratam de questões mais amplas de gerenciamento de risco referente à segurança de informações. Esta sessão procura concentrar-se nos aspectos legais e referentes aos seguros desses riscos, e meus comentários se referem especificamente à questão dos seguros.

Vocês não são profissionais da área de seguros e imagino que não estejam extremamente

interessados na discussão desse assunto. Portanto, não quero entendê-los e confundí-los com tabelas e gráficos que comparam e contrastam todas as opções disponíveis em termos de e-seguros (ou seguros por via eletrônica), os quais, na verdade, ainda estão em fase de desenvolvimento. Em vez disso, recomendarei alguns princípios a serem seguidos que poderão ser aplicados na avaliação de qualquer proposta de seguros que lhes seja oferecida. Em resumo, esses princípios se referem a três perguntas básicas: Por quê? Como? e Quando?

Tanto as seguradoras como as corretoras vêem essas novas exposições ou aumentos de exposição como oportunidades de mais vendas, desenvolvendo produtos que ofereçam proteção integrada contra essas novas exposições ou aumentos de exposição. Uma oportunidade de vender novos produtos. A exemplo da tecnologia, é mais lucrativo vender novos produtos do que modificar os velhos, ou seja, oferecer consultoria sobre como modificar as aplicações de seguro existentes, para adaptá-las aos novos riscos. Considerando que as seguradoras e os corretores de seguro preparam produtos totalmente novos para proteger de maneira integrada contra circunstâncias mutantes, esses produtos incluem, a princípio, coberturas que já se encontram disponíveis e que já haviam sido contratadas por muitos segurados.

Isso nos conduz à primeira pergunta: Por quê? Por quê adquirir um novo contrato de seguros para incluir uma cobertura de que você já dispõe? Como disse Edward R. Murrow: "o fato de que agora, quando alguém diz algo, possa ser ouvido imediatamente do outro lado do mundo, não significa que o que as pessoas têm a dizer seja mais importante do que diziam quando eram ouvidas somente do outro lado do bar".

O fato de que um funcionário possa cometer um ato ilícito usando a internet, em vez de usar um lápis ou um livro-razão, não muda a natureza do ato. A cobertura contra atos desonestos de funcionários, que existe há um século, se aplica igualmente. Da mesma forma, existe há muito tempo a cobertura de seguros contra calúnia, injúria, difamação e responsabilidade civil pela propaganda enganosa. É certo que esses riscos aumentam exponencialmente com o advento do comércio eletrônico, mas também são potencialmente o objeto de uma cobertura, que pode inclusive ser modificada, se necessário.

Além da cobertura para esses riscos genéricos, há muitos anos já existe cobertura para situações especificamente relacionadas com a informática. A cobertura contra lucros cessantes resultante de uma interrupção nas atividades de negócios causada por um incêndio, por exemplo, foi ampliada há alguns anos para incluir a interrupção dos negócios causada por um vírus de computador. A cobertura contra crimes cibernéticos, ou seja, os prejuízos financeiros provocados pelo acesso não autorizado a um sistema (pirataria cibernética ou hacking), já existe há cerca de 25 anos.

Os crimes cibernéticos são um bom exemplo do que acontece no setor de seguros quando se identifica um novo tipo de risco. As reações que se percebem quando um novo tipo de risco é identificado vão desde o pânico à indiferença. Quando se descobre um novo tipo de risco,

a princípio as seguradoras se apressam a excluí-la, informando: "Não podemos cobrir isso. Não vamos cobrir aquilo. Devemos excluir: sequestro, extorsão, práticas trabalhistas, ERISA (leis de regulamentação de planos de pensão do setor privado), responsabilização civil por dano ambiental", e uma infinidade de outras coisas.

Logo, uma seguradora mais esperta se dá conta de que essa cobertura poderia ser oferecida em uma apólice separada, com um prêmio mais alto e que seria a única a oferecer esse. Com o passar do tempo, o resto do mercado se dá conta da oportunidade e a oferta aumenta. Esse contrato separado então incluído nas apólices pré-existentis sem custo adicional. E um belo dia, aparece um corretor dizendo que a cobertura pode agora ser incluída com um desconto sobre o prêmio.

Porém, neste caso, o que nos preocupa é que vocês já tenham certas coberturas incluídas nas ofertas de seguros contra os riscos do comércio eletrônico. Assim sendo, a pergunta é: por que comprar seguros duplicados. E talvez vocês digam: "Mas qual é o problema de se ter cobertura adicional? E daí?"

O problema é que, além de pagar de novo por algo que já se tem, vocês não estão simplesmente obtendo um seguro adicional, vocês estão criando um conflito. Praticamente todo contrato de seguro contém uma cláusula denominada "Outros Seguros". Essa cláusula dispõe sobre como a apólice tratar de uma perda ou prejuízo se vocês dispuserem de "Outros Seguros" que se apliquem ao mesmo sinistro. E como vocês já deve ter adivinhado, essas apólices estabelecem que vocês deve procurar receber das outras seguradoras e esgotar inteiramente todas as possibilidades desses "outros seguros" antes de tentar coletar o que estiver disposto naquele contrato. O problema é que as outras apólices têm exatamente as mesmas cláusulas de "Outros Seguros", portanto, ao invés de contar com cobertura adicional, vocês não tem nenhuma cobertura, já que cada seguradora insiste que os "outros seguros" devem pagar primeiro.

Se bem que sempre é possível negociar ou processar as seguradoras para que dividam o pagamento do seguro para cobrir a perda, ou para determinar qual das coberturas é mais específica e, portanto, principal. Mas, ninguém prefere passar por todas essas complicações e pela demora no pagamento do seguro.

Resumindo: a primeira pergunta a fazer é até que ponto a oferta de seguros eletrônicos duplica coberturas existentes. Se for este o caso, por que obter uma apólice duplicada, se existe o potencial de conflitos do tipo "Outros Seguros".

Devo lembrar, não obstante a isso, que muitas pequenas e médias empresas ainda não têm coberturas contra crimes cibernéticos e outras coberturas mais sofisticadas e, portanto, têm menor probabilidade de duplicar coberturas. No entanto, quase todas as empresas já têm seguros básicos contra danos pessoais que cobrem casos de calúnia e injúria, etc.

Passamos então à nossa segunda pergunta, "Quando?", ou o que chamo de corretagem de seguros otimista. Quando um corretor de seguros nos mostra um modelo de apólice de seguros e indica uma

lista de seguradoras como subscritoras, podemos concluir facilmente que todas as coberturas incluídas na apólice são oferecidas pelas seguradoras indicadas. Isso é verdade em alguns casos, mas é importante saber que, às vezes, o que nos apresentam são apenas as aspira es do corretor, isto é, as coberturas incluídas na apólice são, na verdade, o que o corretor gostaria de vender. As seguradoras indicadas são as companhias que o corretor gostaria que subscrissem o seguro. E se você desejar muito comprar essa cobertura, talvez até consiga fazer incluir na apólice uma parte da cobertura indicada. Portanto, ao analisar uma oferta de um corretor "otimista", é importante perguntar quando e por intermédio de que seguradora a cobertura descrita será realmente colocada   disposi o.

Na prática, as seguradoras indicadas poderão até subscriver o modelo proposto de apólice, porém com muitas exclusões adicionais. Essas exclusões geralmente se aplicam às coberturas mais inovadoras e potencialmente mais importantes incluídas na apólice, tais como a interrup o das atividades de negócios provocada por falhas de programas e equipamentos de computador e os prejuízos resultantes de erros cometidos pelo próprio segurado.

Com rela o a exclusões que constam de um contrato de seguro, um "não" pode acabar se transformando em "sim", há três tipos diferentes de exclusões e poucas não estão sujeitas à negocia o. A guerra nuclear encabeça a lista de exclusões que você realmente não poderá eliminar. Um segundo tipo de exclusão poderá ser eliminada desde que se pague um preço por isso. É como dizer, pode-se comprar a elimina o de uma exclusão. Um terceiro tipo de exclusão incluída nas apólices podem ser estabelecidas quando você já dispõe de cobertura em outra apólice e a seguradora estiver tentando evitar um conflito t pico de "Outros Seguros".

Existe uma outra forma pela qual tanto os corretores como as seguradoras oferecem uma cobertura hipotética, que funciona só na teoria. Por exemplo, certas apólices incluem cobertura contra prejuízos referentes a propriedade intelectual e segredos comerciais. Essas disposi es estão na verdade incluídas no documento da apólice. A única d vida é saber como funciona essa cobertura? O que exatamente está incluído na cobertura de propriedade intelectual ou segredos comerciais? E, no caso de um roubo, como avaliar os prejuízos?

A questão da avalia o ou de quantifica o dos prejuízos   mais problemática na cobertura das perdas própria do que na cobertura das perdas de terceiros, sendo importante entender a diferença entre esses dois tipos diferentes de seguro. No caso de cobertura contra perdas de terceiros, causamos danos e prejuízos a outra pessoa, sejam financeiros, físicos ou patrimoniais. A questão da avalia o é menos problemática pois a parte prejudicada geralmente nos informa exatamente o valor a ser indenizado. No entanto, numa situa o de cobertura contra prejuízos próprios, onde sofremos a perda de algo tão intangível, complexo e dinâmico como a propriedade intelectual ou um segredo comercial, essa quantifica o é muito difícil de fazer. Na verdade, dado o ritmo acelerado dos avanços tecnológicos, uma propriedade intelectual altamente valorizada hoje poderá ficar totalmente destituída de valor no futuro.

A inclusão desse tipo de cobertura em uma apólice como se eu oferecesse a você uma apólice de seguro de vida sem indicar um prazo limite. Quando lhe oferecerem seguros de propriedade intelectual e segredos comerciais, perguntem como a cobertura funciona e como a perda será quantificada. Nas ofertas que tenho visto, a resposta das seguradoras a essa pergunta é fazer referência a suplementos da apólice que, infelizmente, ainda não foram escritos.

Mark Twain dizia que a música de Wagner realmente melhor do que soava. Muitas ofertas de seguros soam melhor do que são.

Existe uma outra estratégia de vendas para a que vocês devem estar preparados e que tem a ver com o "por quê?" Essa estratégia, a princípio, é parte integrante da venda agressiva de um novo tipo de apólice de seguros concebida para incluir aquilo que é percebido como um novo risco, etc.

A premissa dessa estratégia de vendas é que você estará melhor protegido com uma apólice de seguros que declare explicitamente estar cobrindo uma circunstância especial do que uma apólice que se abstém de qualquer declaração nesse sentido. No caso dos seguros contra os riscos do comércio eletrônico, por exemplo, o vendedor poderá dizer-lhe que embora você pense estar coberto contra atos desonestos por parte de funcionários, crimes cibernéticos, calúnia, injúria, responsabilidade civil por propaganda enganosa, e vários outros riscos segurados que já discutimos, a sua apólice não estabelece especificamente cobertura para situações de comércio eletrônico. Não será melhor ter a tranquilidade de saber que comprou a nossa nova apólice que estabelece especificamente cobertura para comércio eletrônico? Não, não necessariamente, porque ao oferecer uma cobertura específica, a seguradora geralmente define - e por definição, limita - a maneira pela qual oferece essa cobertura.

Sei que todos aqui têm seguro de vida. Mas estaria disposto a apostar que nenhuma das nossas apólices cobre especificamente a morte por atropelamento de ônibus. Não ficaríamos mais tranquilos se nossas apólices declarassem explicitamente cobrir este tipo de eventualidade, ao invés de manter-se silenciosa sobre essa possibilidade bastante real? Ao cobrir "especificamente" esse risco já coberto, uma seguradora normalmente definiria a maneira pela qual a cobertura se aplicaria, talvez declarando que a "cláusula do ônibus" somente se aplicaria se puder ser provado que você atravessava a rua de forma legalmente correta. O certo é que a cobertura incluída pode ser mais limitada e, ironicamente, e a princípio, mais cara do que a cobertura genérica mais ampla em vigor.

Este mesmo argumento foi levantado recentemente com relação ao problema ao bug do milênio. Na época, foi comercializada uma nova forma de seguro de responsabilidade de diretores e executivos sob o fundamento de que ela cobria "especificamente" a responsabilidade referente ao bug do milênio. Como no exemplo anterior, ela também definia a maneira pela qual a cobertura se aplicaria, maneira essa que, na opinião de muitos, era potencialmente mais limitada que a cobertura já fornecida automaticamente nas apólices existentes, e a um custo muito menor.

O comércio eletrônico aumenta significativamente a variedade de riscos. A internet cria um enorme

potencial de responsabilização civil pela violação da privacidade do cliente. A grande e cada vez maior dependência do comércio eletrônico aumenta consideravelmente a exposição a prejuízos gerados pela interrupção de negócios ou pela negativa de acesso e, apesar das declarações em contrário, os seguros disponíveis contra esses prejuízos ainda são muito limitados. De tudo o que disse aqui, o mais importante é que se lembrem dessas três perguntas quando receberem propostas de seguros:

- Por que necessito de uma cobertura que já tenho e que, se precisar, posso modificá-la?
- Como funcionará essa nova cobertura que talvez precise, e como serão avaliados os prejuízos?
- Quando estará disponível, realmente, a cobertura indicada nas propostas de aplicação?

Segundo lhes informar a AIG em sua exposição, existem vários corretores e subscritores excelentes que estão tentando criar soluções realmente inovadoras e valiosas num mundo de rápidas transformações. Espero que meus comentários lhes ajudem a melhor avaliar os esforços desses corretores e seguradoras, identificando aqueles que realmente oferecem valor para vocês e suas empresas.

Comecei contando a importância do relacionamento de Thomas Edison com J.P. Morgan. Vou concluir com uma outra história que, a meu ver, tem uma importância particular nesta época em que os automóveis estão sob fogo cruzado por razões ambientais. Numa tarde de 1896, Thomas Edison conheceu um jovem engenheiro da Detroit Motor Company chamado Henry Ford. Na época, as pessoas achavam que o futuro seria dos carros elétricos. Mas Ford descreveu a Edison sua ideia de um motor de combustão interna e Edison ofereceu um apoio entusiástico. O fato é que Ford nunca mais se esqueceu desse suporte inicial.

Anos depois, em 1929, para celebrar o cinquentenário da luz incandescente, Ford construiu um museu com as obras de Edison e ofereceu um jantar de comemoração. Entre os convidados estavam o Presidente e Sra. Calvin Coolidge, Madame Curie, Orville Wright, alguns funcionários ainda vivos do início da Edison, além de Jack Morgan, filho de J.P. Morgan.

Tradicionalmente, tanto J.P. Morgan como Chase têm estado dispostos a oferecer os recursos necessários para transformar conceitos inovadores em realidades comerciais. Quando for constituída a empresa J.P. Morgan Chase, essa tradição continuará existindo e as ideias inovadoras serão recebidas de braços abertos.

Obrigado.

Bibliografia

Morgan, American Financier, Jean Strouse, Random House, 1999
The House of Morgan, Ron Chernow, Atlantic Monthly Press, 1990

[[Home](#) | [The IFRIMA Constitution](#) | [Articles & Papers](#) | [Upcoming Events](#) | [Board of Directors](#) | [IFRIMA Officers](#) | [RIMS on the Web](#) | [Contact Us](#)]



<http://www.rims.org/ifrima>
site developed by [Information, Inc.](#); content and graphics © copyright IFRIMA and Information, Inc.