

La technologie à la rescousse des assureurs pour lutter contre la fraude

La fraude, casse-tête permanent pour les assureurs, représentait selon l'Alfa (Agence pour la lutte contre la fraude à l'assurance) 1 demi-milliard d'euros pour l'IARD en 2018 et seulement 300 millions effectivement récupérés par les assureurs toutes catégories confondues. S'il existe bel et bien des mesures pour lutter contre ce problème (sanctions civiles et pénales notamment), elles ne sont pas encore suffisamment déployées ou efficaces. Pourtant, avec la crise sanitaire du COVID-19, nombreux sont les assureurs à avoir constaté une hausse importante des tentatives de fraude.

La plupart d'entre eux ont également choisi de riposter, comme Allianz qui a annoncé que ses efforts de lutte contre la fraude lui ont fait économiser, au Royaume-Uni, 65,2 millions de livres sterling en 2019, une augmentation de 450 000 livres par rapport à l'année précédente déjà record.

Avec l'expérience, les assureurs prennent progressivement conscience des avantages que représente la technologie dans l'identification des fraudes. Face au constat d'environ 300 dossiers frauduleux chaque année sur les 125 000 sinistres déclarés, Generali France a déployé la solution anti-fraude de l'assurtech français Shift Technology basée sur l'intelligence artificielle et les techniques d'apprentissage automatique pour identifier des modèles de comportement frauduleux. Grâce à cet outil, Generali France a pour objectif d'augmenter son taux de détection des fraudes de 0,8% à 2% et d'économiser ainsi environ 20 millions d'euros d'ici trois ans.

Un autre élément de réponse tient dans les réseaux sociaux : les pays anglo-saxons mènent de plus en plus d'enquêtes à partir de données trouvées sur les profils Facebook ou Instagram des assurés pour vérifier si la fraude a eu lieu. Enfin, on peut citer la technologie blockchain, qu'EDF, Engie, La Poste ou encore la Caisse des Dépôts ont choisi pour vérifier et attester de l'authenticité des justificatifs de domicile utilisés par les particuliers auprès des banques et assureurs.

Quelle que soit la technique de lutte contre la fraude sur laquelle se porte leur choix, les assureurs doivent veiller à ce que ces systèmes se complètent pour être vraiment efficaces. C'est le cas des systèmes intelligents qui priorisent les informations et transmettent les plus pertinentes aux gestionnaires de sinistres au moment opportun. Les avantages sont multiples : une meilleure détection et gestion de la fraude, la réalisation d'économies, et l'amélioration du service pour les clients en règle. La technologie est sans conteste une alliée indispensable à mettre en oeuvre pour les assureurs.