

La lutte contre la fraude à l'assurance : détecter n'est pas économiser...

La dernière décennie a été le théâtre d'une évolution sans précédent en matière de fraudes commises au préjudice des entreprises. Le phénomène s'est développé sous des formes très variées et les assureurs n'échappent pas à cette tendance lourde. Ils sont confrontés à une banalisation de la fraude et font également face aux attaques de groupes organisés, attirés par l'appât du gain, le blanchiment de capitaux, ou encore le financement d'activités illégales.

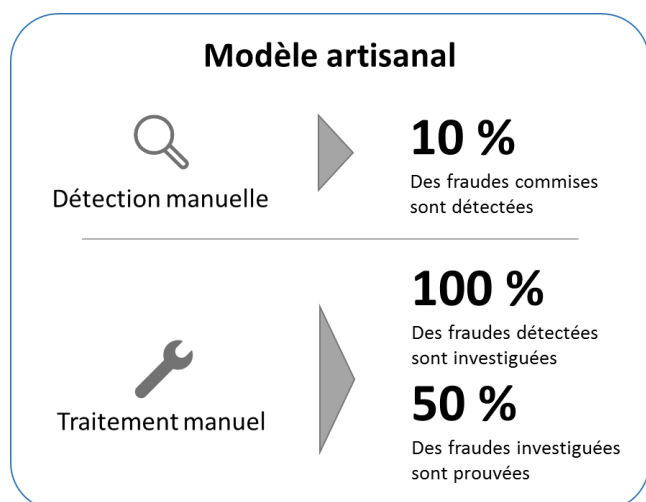
Insurance Europe évalue à 10% du montant des indemnisations le coût annuel de la fraude dans le secteur IARD. En santé, le taux de fraude s'élève à 5% des montants décaissés selon les études les plus récentes.

Comment dans le contexte actuel optimiser les efforts de lutte contre ces phénomènes de fraude à l'assurance ?

La détection facilitée ... et insuffisante

Des technologies de détection à la portée de tous

Pendant longtemps, le coût de l'industrialisation de la lutte contre la fraude a constitué un frein, notamment pour les acteurs à taille humaine. La lutte contre la fraude s'effectuait de manière artisanale et reposait uniquement sur les compétences des gestionnaires et de quelques personnes référentes sur ce sujet. Si peu de fraudes étaient détectées, elles étaient toutes investiguées.



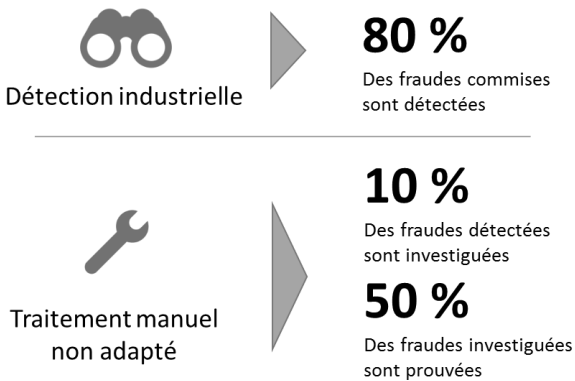
Aujourd'hui, mettre en place une solution de détection de fraude est à la portée de tous les acteurs. Attention cependant, l'industrialisation de la détection implique une transformation de l'organisation de la lutte si l'on souhaite que la rentabilité soit au rendez-vous.

Repenser le traitement des alertes pour garantir le ROI

On pense souvent qu'une fois la détection des fraudes industrialisée, les volumes de fraudes traitées vont augmenter et la perte financière mécaniquement diminuer. Est-ce le cas en pratique ?

Non, car détecter une situation exposée à un risque de fraude n'est que le point de départ de la démarche consistant à apporter la preuve formelle de la fraude : détecter n'est pas prouver, et il faut prouver pour économiser.

Modèle centré sur la détection



La sécurisation du ROI de ce type de démarche implique donc de repenser le traitement des alertes. Si les alertes générées ne peuvent être traitées efficacement en raison de la volumétrie trop importante, le taux de conversion des alertes en fraudes établies et donc in fine le retour sur investissement se dégradent.

Adapter sa capacité de traitement

Deux axes doivent être mis en œuvre pour améliorer la capacité de traitement des cas de fraudes détectés :

Des équipes à former

Pour traiter le volume grandissant d'alertes générées par des outils plus performants avec des effectifs constants, il faut imprégner l'ensemble des équipes d'une culture de la lutte contre la fraude. Cette transformation culturelle implique un accompagnement et de la formation pour les gestionnaires qui jusqu'à présent ne géraient pas les dossiers qu'ils détectaient.

Automatiser le premier niveau de réponse

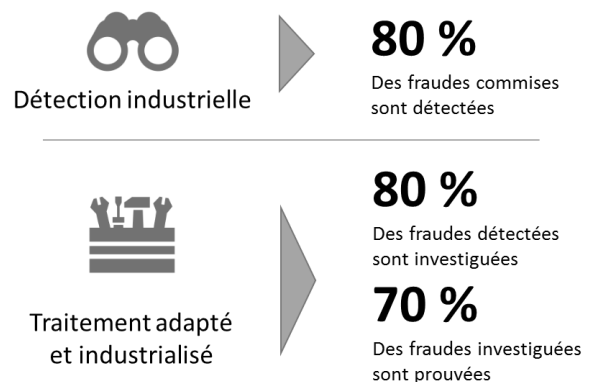
Intégrer en gestion la lutte contre la fraude représente une charge de travail supplémentaire

pour les équipes. Dans des services souvent sous pression, cette charge doit être compensée par l'adaptation et l'automatisation de certains processus.

Aujourd'hui, il est réellement possible d'intégrer la lutte contre la fraude dans les processus de gestion des sinistres.

Par exemple, en cas de suspicion de fraude, il est possible d'automatiser l'envoi d'un courrier de demande d'informations complémentaires sur certains dossiers simples de responsabilité civile typiques tel que « j'ai écrasé les lunettes de mon voisin », ou encore vérifier la véracité d'une dépense de santé jugée suspecte.

Modèle industriel



Ces processus adaptés et outillés viennent soutenir les équipes de gestionnaires et permettent de traiter un volume plus important de dossiers avec un effectif identique.

L'offre Talan Consulting



Dotés d'une expertise fraude issue du terrain, l'équipe Talan Consulting vous accompagne pour :

- L'analyse de votre existant via un diagnostic flash
- La mise en place d'une démarche d'industrialisation dans le traitement des alertes de fraude
- La mise en œuvre de formations sur le traitement des cas de fraude

Contacts

siltéa
conseil en management



Frédéric Nguyen Kim
Senior Advisor

+33 6 70 27 41 03

frederic.nguyen-kim@talan.com

siltéa
conseil en management



Franck Couaillier
Senior Manager

+33 6 84 39 34 68

franck.couaillier@talan.com

siltéa
conseil en management



Guillaume Vachon
Manager

+33 6 30 26 19 20

guillaume.vachon@talan.com

