

SHIFT

Témoignage Client

AXA Suisse détecte les sinistres frauduleux en temps réel grâce à l'IA

La Situation :

En plus d'être l'un des plus grands assureurs du monde, AXA est la plus grande compagnie d'assurance de Suisse. Elle sert près de 2 millions de clients et assure plus de 40% des entreprises actives dans le pays.

Le temps est un facteur essentiel dans le processus de traitement des sinistres, notamment lorsque l'objectif de l'assureur est de créer une expérience exceptionnelle en matière de sinistres pour l'assuré. Pour soutenir ses activités dans les domaines de l'automobile, des biens personnels et de la responsabilité civile, AXA Suisse a reconnu qu'il était essentiel de détecter les sinistres frauduleux en temps réel, ce qui lui permet non seulement d'atténuer ses pertes dues à la fraude, mais aussi de rembourser plus rapidement les sinistres légitimes.

Pour soutenir cet objectif, AXA Suisse avait besoin de pouvoir décider comment évaluer le sinistre potentiel, le client étant toujours au téléphone avec le gestionnaire de sinistres. Une partie de cette évaluation concernait la capacité à identifier en temps réel les activités suspectes et les sinistres potentiellement frauduleux.

The screenshot shows the SHIFT software interface with a table of alerts and claims. The table has columns for ID number, Score, Type, Suspicion, Circumstances, Claim date, Assigned to, and Claim N°. The interface includes a search bar, filters, and a settings icon.

ID number	Score	Type	Suspicion	Circumstances	Claim date	Assigned to	Claim N°
YN205581	3	Alert / Claim	Suspicious provider services	Car towing	06-08-2018	Assign...	
EN1378698	3	Alert / Claim	Staged accident	Lost control while driving	06-05-2010	Assign...	
859259621	3	Provider	Previous damages	Collision with an unidentified third party	05-04-2018	Assign...	
CL379261	3	Alert / Network	Total loss	Fire	04-03-2018	Assign...	
EN1378698	3	Alert / Network	Staged accident	Collision with an unidentified third party	04-01-2010	Assign...	
DE1738599	3	Provider	Previous damages	Collision with an unidentified third party	06-08-2018	Assign...	
DE564523	3	Alert / Network	Previous damages	Collision with an unidentified third party	06-09-2018	Assign...	
DE6267134	3	Alert / Network	Doubtful circumstances	Burglary		Assign...	
DE9076792	3	Alert / Network	False ice break	Ice break		Assign...	
DE84550612	3	Alert / Network	Total loss	Fire		Assign...	
1702321	3	Alert / Network	Total loss	Fire		Assign...	

En quelques mots

Situation

- AXA Suisse, le plus grand assureur de Suisse, avait besoin d'une nouvelle solution de détection de fraudes qui permettrait d'identifier les comportements frauduleux en temps réel

Solution de Shift

- Shift Claims Fraud Detection, une solution de détection de fraudes basée sur l'IA

Résultats

- Shift Claims Fraud Detection analyse plus de 300 000 sinistres par an
- Création de plus de 100 scénarios de fraude grâce à l'IA
- 2.7M\$ d'économies annuelles sur les pertes dues à la fraude
- Multiplie par 10 le ROI brut annuel
- Moins de faux positifs

La Solution:

Reconnaissant que la détection de fraudes en temps réel était un facteur clé, AXA Suisse a choisi Shift Claims Fraud Detection, la solution Saas de détection de fraudes basée l'IA de Shift Technology.

Travaillant en étroite collaboration avec l'équipe d'AXA, les data-scientists de Shift ont commencé à développer plus de 100 scénarios de fraude pour l'assurance automobile et 50 autres scénarios pour les secteurs d'activité concernant les biens personnels et la responsabilité civile. Pour construire ces modèles, Shift a collecté des données historiques à partir du système de gestion des polices et sinistres d'AXA et a combiné ces informations avec des données tierces, telles que le « Car Claims Information »: une base de données partagée entre les compagnies d'assurance avec l'historique des sinistres par véhicule visant à lutter contre la fraude à l'assurance.

Shift Claims Fraud Detection, la solution de détection de fraudes de Shift a séduit AXA Suisse car elle pouvait aider les gestionnaires à identifier les comportements frauduleux dès la première déclaration de sinistre. Chez AXA Suisse, plus de 90 % des sinistres ne sont pas considérés comme suspects et peuvent être traités normalement. Toutefois, il est essentiel d'identifier les sinistres douteux le plus rapidement possible.

"Grâce à Shift Claims Fraud Detection, nous sommes en mesure d'identifier systématiquement les activités suspectes lors de la déclaration du sinistre et d'assigner la demande d'indemnisation à l'expert approprié pour enquête", explique Samuel Klaus, responsable de la fraude chez AXA Suisse. "En outre, à mesure que de nouvelles données sur un sinistre sont enregistrées, nous pouvons continuellement exécuter les modèles de fraude de Shift Claims Fraud Detection, en temps réel, pour découvrir si le sinistre est devenu suspect".

Le résultat:

La solution a été déployée en 2018 et dès le début, AXA Suisse a commencé à tirer profit de celle-ci en ce qui concerne la réduction des pertes dues à la fraude. En traitant plus de 300 000 sinistres par an, AXA Suisse réalise près de 3 millions de dollars d'économies annuelles en pertes dues à la fraude, ce qui représente un retour sur investissement brut de plus de 10 fois. En outre, AXA Suisse a réduit le nombre de faux positifs, ce qui a permis d'accroître l'efficacité de son équipe d'investigation. Forts du succès de ce projet, AXA et Shift étendent les actions de lutte contre la fraude, par exemple en couvrant de nouveaux scénarios et en incluant des sources de données supplémentaires.

Pour en savoir plus sur la détection de fraude basée sur l'IA, rendez-vous sur [shift-technology.com/fr](https://www.shift-technology.com/fr)



Grâce à notre solution, Shift Claims Fraud Detection, nous sommes en mesure d'identifier systématiquement les activités suspectes lors de la déclaration du sinistre et tout au long de la gestion du sinistre



Samuel Klaus, directeur de fraudes

SHIFT

A propos de Shift

Shift Technology offre les seules solutions d'automatisation et d'optimisation de la prise de décision basées sur l'IA conçues spécifiquement pour le secteur mondial de l'assurance. Shift Insurance Suite, qui traite plusieurs processus essentiels durant tout le cycle de vie des polices d'assurance, aide les assureurs à obtenir des règlements de sinistres et des résolutions de polices plus rapides et plus précis. Shift a analysé des milliards de transactions d'assurance à ce jour et a reçu le prix 2020 Global Claims Solutions for Insurance Market Leadership Award de Frost & Sullivan.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.shift-technology.com/fr.