

SHIFT

Ratio combiné : combler l'écart entre le coût des sinistres et les primes grâce à l'IA

par Jeremy Jawish

Premier commentaire d'une série consacrée au ratio combiné.

www.shift-technology.com/fr

En résumé :

Le secteur de l'assurance traverse actuellement une période de turbulence, où les coûts des sinistres et les frais de gestion s'approchent dangereusement des montants des primes perçues.

Les acteurs qui parviendront à améliorer l'efficacité de leurs processus et à réduire les coûts des sinistres seront les mieux placés pour améliorer ce ratio, avec une amélioration pouvant atteindre 3 à 6 points.

Les solutions technologiques actuellement disponibles, basées sur l'IA, offrent d'ores et déjà aux assureurs les outils essentiels pour détecter les activités suspectes, raccourcir les cycles d'investigations, et éviter de déboursier de l'argent pour des sinistres frauduleux.

Le secteur de l'assurance traverse actuellement une période de turbulence, où les coûts des sinistres et les frais de gestion s'approchent dangereusement des montants des primes perçues. Selon le [Insurance Information Institute](#) aux Etats-Unis, cette situation devrait se poursuivre jusqu'en 2025, tandis que le secteur a manqué de peu de terminer 2023 avec un ratio combiné moyen dépassant les 102%. Dans l'Hexagone, France Assureurs confirme que « *l'équilibre technique des différentes branches (IARD) s'est dégradé*¹ » depuis l'année dernière.

Il faut dire que les assureurs ont été fortement impactés par la rupture des chaînes d'approvisionnement et par la montée de l'inflation, deux événements qui ont fait grimper le coût des indemnités. En parallèle, l'augmentation de la fréquence et de l'intensité des incidents météorologiques et autres catastrophes naturelles a eu pour effet d'accroître les montants à rembourser, tout comme le nombre de sinistrés. Ceci à un niveau tel, qu'une nouvelle hausse tarifaire des réassurances était attendue fin 2023, après une augmentation déjà conséquente l'année précédente². En tant que partenaire technologique de nombreux assureurs de premier plan en Europe et à travers le monde, Shift Technology occupe une position privilégiée pour observer l'ampleur de ce phénomène.

Un phénomène auquel il n'est pas si simple de remédier. En effet, l'augmentation des primes annuelles est concrètement difficile : elles ne peuvent être revues à la hausse simplement pour compenser l'augmentation des coûts. En France, la forte concurrence du marché rend de toute façon risquée l'augmentation des tarifs.

Malgré cela, le prix des assurances ne cesse de grimper. Certains assurés auto ont vu le montant de leurs primes dépasser les mensualités versées pour payer leur voiture elle-même, tandis que dans certaines régions, des acteurs historiques se retirent du marché face à l'impossibilité de garantir la rentabilité de leur activité.

Améliorer le ratio combiné, mode d'emploi

Etant donné qu'augmenter les primes s'avère difficile, le secteur s'est mis en quête de solutions alternatives pour améliorer les ratios combinés. Parmi elles, l'optimisation des processus de gestion des sinistres grâce à l'automatisation et à la digitalisation s'impose comme la plus efficace. Du moins, à condition de l'utiliser avec méthodologie et savoir-faire, en faisant appel à des experts, pour éviter d'ouvrir la porte à d'autres types de fraudes et dans des proportions toujours plus importantes. Dans ce cas de figure, les assureurs compensent en effet tout gain d'efficacité par une augmentation des pertes liées à la fraude.

Dans leurs stratégies d'amélioration des ratios combinés, les compagnies d'assurances peuvent toutefois aller encore plus loin. En redoublant de vigilance au moment de la souscription, il leur est par exemple possible de limiter les risques liés à une police ou un contrat d'assurance. Ils peuvent également songer à aborder de manière différente leur gestion des recours.

1 L'Argus de l'Assurance, « [2022, une année chahutée pour l'assurance](#) », 19/04/2023

2 L'Agefi, « [La hausse des prix de la réassurance maintient les assureurs sous tension](#) »,

Réduire l'impact de la fraude grâce à l'IA

Nous avons récemment démontré, dans notre « Rapport comparatif 2023 sur nos observations en matière de fraude » (« Claims Fraud Benchmark Report »), à quel point la détection de la fraude grâce à l'IA pouvait impacter les résultats des compagnies d'assurances. L'analyse par nos solutions de millions de sinistres nous a par exemple indiqué que les assureurs IARD étaient en mesure de bloquer jusqu'à 55 000 euros – pour l'assurance habitation, et 41 000 euros pour l'automobile – par millier de sinistres analysés. Au bout du compte, une stratégie efficace de réduction des fraudes grâce à l'IA peut entraîner une amélioration du ratio combiné de l'ordre de 1 point.

Eviter les polices non rentables

La détection des fraudes grâce à l'IA permet de faire baisser les coûts des sinistres et d'améliorer les ratios combinés. Mais n'est-il pas possible d'intervenir plus tôt dans le cycle de vie des polices ? Nos données démontrent que le recours à l'IA dès le processus de souscription peut aider à réduire le ratio combiné de manière significative.

La capacité à détecter les fraudes sophistiquées, en bandes organisées ou en réseaux – l'un des risques majeurs pour les acteurs du secteur – revêt une importance cruciale, quand on sait que le ratio sinistres à primes de cette catégorie peut être jusqu'à six fois supérieur à la moyenne du portefeuille d'un assureur. Identifier et prévenir ce risque en amont aura forcément une incidence notable et extrêmement positive sur le ratio combiné. Ceci se vérifie également pour des pratiques frauduleuses, telles que le courtage fantôme, les comportements malhonnêtes des intermédiaires, l'endossement en blanc ou encore le détournement de polices. Soit toutes les stratégies pouvant avoir un impact négatif, à la fois sur les pertes liées aux sinistres et sur les primes encaissées.

Optimiser la gestion des recours

Pour les assureurs opérant à l'étranger, le coût des opportunités de recours manquées ou ignorées peut également atteindre des montants considérables. L'identification et la poursuite de ces opportunités est un processus fastidieux, long et manuel, pour lequel ils sont nombreux à estimer que le jeu n'en vaut pas la chandelle.

Considérant les difficultés auxquelles le secteur fait face actuellement, il pourrait néanmoins s'avérer pertinent de réexaminer certaines d'entre elles dans le but d'améliorer les ratios combinés. Nos recherches ont en effet démontré que les assureurs utilisant l'IA dans le cadre de la gestion des recours pouvaient récupérer en moyenne jusqu'à 7% supplémentaires de la valeur totale des sinistres.

“ La détection des fraudes grâce à l'IA permet de faire baisser les coûts des sinistres et d'améliorer les ratios combinés. ”

“ L'IA se révèle efficace pour détecter les activités suspectes, raccourcir les cycles d'investigations, et éviter de déboursier de l'argent pour des sinistres frauduleux. Elle peut aussi aider les assureurs à démarrer avec un portefeuille d'affaires propre, en évitant les déficits futurs liés à une mauvaise évaluation des primes à verser.”

L'IA comme multiplicateur de forces

L'intelligence artificielle peut donc être appliquée à différents processus tout au long du cycle de vie des polices en vue d'améliorer les ratios sinistres à primes. Or, l'amélioration de ceux-ci, ne fût-ce que d'un seul point, peut faire la différence entre subir une perte, atteindre le seuil de rentabilité ou faire un bénéfice. Le recours à plusieurs de ces solutions de manière combinée est ainsi susceptible d'avoir un impact très important, permettant de réduire ces ratios de 3 à 6 points.

L'épineuse question du ratio combiné n'est pas près de disparaître, et la totalité des assureurs se verront contraints de mettre au point des stratégies en vue de la résoudre à plus ou moins long terme. En attendant, certaines mesures peuvent d'ores et déjà être prises. Notamment, la mise en place d'une combinaison puissante mêlant efficacité des processus et réduction des coûts.

L'IA se révèle efficace pour détecter les activités suspectes, raccourcir les cycles d'investigations, et éviter de déboursier de l'argent pour des sinistres frauduleux. Elle permet également d'améliorer de manière significative la gestion des recours. Enfin, l'IA peut aider les assureurs à démarrer avec un portefeuille d'affaires propre, en évitant les déficits futurs liés à une mauvaise évaluation des primes à verser. Prises individuellement, ces approches sont précieuses. Ensemble, elles sont inestimables.



Par Jeremy Jawish
CEO et Cofondateur de Shift Technology