

L'impact de l'intelligence artificielle en Assurance

ECL #131

Au sens de la Norme ISO 2382-2015 relative aux technologies de l'information, le *terme intelligence artificielle* fait référence à des ordinateurs et programmes informatiques se montrant capables de simuler des performances, des fonctions liées à l'intelligence humaine *telles que le raisonnement et l'apprentissage*.

À la considérer comme un moyen plutôt qu'une fin, cette révolution technologique est déjà mise à disposition des secteurs financiers, soucieux d'améliorer leur service et de réduire leurs coûts.

Le monde de l'Assurance n'y fait pas exception.

Depuis quelques années, l'analyse prédictive, la personnalisation des produits, la gestion des risques, la tarification, l'automatisation des processus et la gestion des sinistres sont quelques-uns des territoires d'annexion d'une intelligence qualifiée, sobrement, d'artificielle.



→ IA et attente client

Force est de constater que l'IA continue de transformer le secteur de l'assurance en 2023. Elle tente d'y apporter des améliorations notables en termes d'efficacité opérationnelle, de personnalisation des produits et de qualité du service client. Les entreprises qui intègrent et exploitent ses potentialités essaient, par là même, de se démarquer de la concurrence et de renforcer leur position sur le marché.

Une double promesse est expressément formulée : la réduction du temps et ressources nécessaires au traitement.

L'automatisation des processus d'Assurance

Traitement automatique de la digitalisation des documents de gestion de sinistre

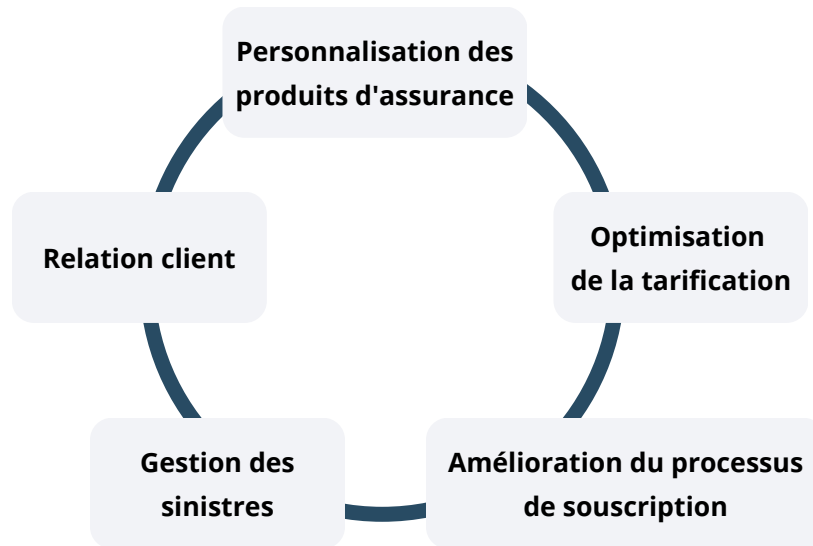
L'extraction des données contenues dans les documents de gestion de sinistre

1. Intelligence artificielle et traitement des sinistres

L'IA offre la possibilité de rationaliser le processus de traitement des sinistres, réduisant l'intervention manuelle et les erreurs humaines. En automatisant des tâches telles que la vérification des documents et l'évaluation des dommages, les compagnies d'assurance peuvent accélérer la résolution des sinistres et améliorer la satisfaction des clients.

L'utilisation des algorithmes d'apprentissage permet, en effet, d'évaluer le risque incendie d'un bâtiment en analysant des données géospatiales, les caractéristiques de construction d'un bâtiment.

Les algorithmes d'IA peuvent analyser de grands ensembles de données, incorporant des variables telles que les données historiques sur les sinistres, les données démographiques des clients et les facteurs spécifiques à chaque localisation pour évaluer avec précision les niveaux de risque. Cela permet aux compagnies d'assurance de proposer des tarifs personnalisés et compétitifs en fonction des profils de risques individuels.



2. Une expérience client améliorée

La compréhension du langage est déjà bien exploitée dans le secteur des assurances. Les Chatbots et assistants virtuels sont en pleine expansion. Des clients peuvent déjà être conseillés par ce biais. Ces outils peuvent mobiliser un nombre considérable de requêtes et accélérer le traitement des réclamations. Les informations sont enregistrées dans un document et un algorithme évalue la validité des déclarations.

D'une grande disponibilité, l'interaction avec le client s'opère via un assistant virtuel qui supplée à l'indisponibilité d'un agent d'assurance en répondant aux questions posées.

Au tryptique Big data, Internet des Objets et intelligence artificielle répond le boîtier, la caméra embarquée et la géolocalisation. La dotation des assurés en **Internet des Objets (IoD)** moyennant une baisse de la prime d'assurance est un enjeu. Installation d'un boîtier dans le véhicule de l'assuré afin d'analyser objectivement sa conduite au volant (distance parcourue, de freinage, vitesse...).



Voiture connectée (recueil et analyse des données du conducteur)

Se posera un jour l'assurabilité de la voiture autonome...



Domotique : automatisation des fonctions de la maison

Smart home : maison intelligente et facile à utiliser

Maison connectée : connections des différents appareils et systèmes de la maison afin de les contrôler et les gérer automatiquement

→ L'innovation produit

L'analyse d'un volume considérable de données clients permet de concevoir des offres sur mesure. Les outils d'analyse basés sur l'IA peuvent, en effet, identifier les tendances émergentes et les besoins des clients, permettant aux assureurs de développer des produits et services innovants adaptés à des segments de marché spécifiques.

1. Machine learning : aidé du big data, il reproduit de façon autonome un comportement au moyens d'algorithmes qui se nourrissent d'un grand nombre de données. Il apprend qu'elle position adopter en face de diverses situations et établit un modèle de comportement. Au temps de la programmation succède celui de l'auto-apprentissage.

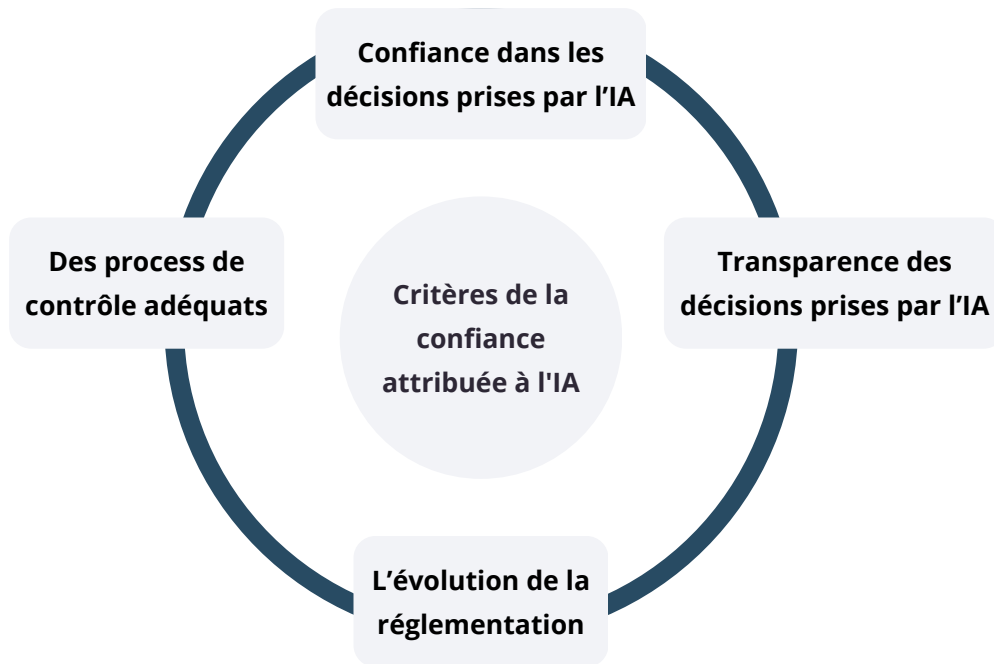
2. Deep learning : Il est, en quelque sorte, la succursale du machine learning. Il se nourrit des réseaux neuronaux et d'une puissance de calcul à moindre coût.

→ Fraude à l'Assurance

L'IA permet l'analyse de grande quantité de données en temps réel, identifiant des schémas et des indices qui peuvent révéler des activités frauduleuses.

Entraînement des algorithmes, nouveaux moyens pour la détection des fraudeurs à partir des informations remontées par les algorithmes, pour l'identification des comportements suspects lors de la déclaration de sinistre (fraude automobile, habitation, fraude en prévoyance, lutte contre le blanchiment...)

Les compagnies d'assurance peuvent ainsi espérer réduire les pertes financières et protéger leurs clients.



Naturellement peu enclin au changement, voilà l'homme face à un bouleversement. Technologiques certes, mais avec un possible impact humain. Rendu disponible sur des tâches ou des dossiers plus complexes, le collaborateur d'assurance, valorisé dans son activité, délesté des tâches répétitives désormais automatisées, voudra néanmoins la garantie de n'être pas remplacé par l'IA. Une inquiétude, au demeurant, tout sauf artificielle.