



Article from

Risk Management

December 2018

Issue 43

Une nouvelle ère s'ouvre pour la gestion du risque : la collaboration entre entreprises au moyen de l'analyse prédictive

Observations tirées du séminaire d'analyse prédictive de la SOA à Hong Kong

par Questor Ng

La croissance du champ d'application de l'analyse prédictive en Asie-Pacifique s'est récemment intensifiée et devrait augmenter considérablement au cours des années qui viennent. L'utilisation et la notoriété croissante de l'analyse prédictive s'expliquent par l'importance accrue accordée à l'amélioration du service à la clientèle pour devancer la concurrence et stimuler la productivité et la croissance des revenus.

La SOA a organisé une série de séminaires sur l'analyse prédictive du 27 au 31 août 2018 à Hong Kong, à Taïwan et en Malaisie. Le séminaire à Hong Kong portait sur la façon dont la gestion du risque supporte le développement de l'analyse prédictive. Il s'agissait d'un événement d'une journée complète auquel étaient conviés des professionnels de l'actuariat et de la gestion du risque venus d'Asie et d'Amérique du Nord. Plusieurs experts internationaux y ont présenté leurs travaux et exprimé leurs points de vue. Par un dialogue actif entre les conférenciers et le public, le séminaire a permis d'établir et d'entretenir une discussion approfondie et d'exposer diverses vues sur le sujet.

Le séminaire à Hong Kong s'articulait principalement autour de deux axes :

1. les points de vue des organismes de réglementation, des assureurs et des experts-conseils au sujet du désir croissant de tirer parti de l'analyse des données pour transformer le comportement du secteur des assurances;
2. la compatibilité entre innovation et gestion du risque, la façon dont l'analyse prédictive progresse et bénéficie du soutien de la gestion du risque.

POINTS DE VUE DES ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION, DES ASSUREURS ET DES EXPERTS-CONSEILS : LORSQU'INNOVATION ET RÉGLEMENTATION SE RENCONTRENT

La technologie est un moteur clé de la croissance future du secteur de l'assurance. Selon une enquête¹, le volume total des opérations de fusions et d'acquisitions d'InsurTech en Asie a atteint 460 millions de dollars américains en 2017. Jusqu'à présent, le développement des InsurTech a porté sur les moyens de distribution numérique, les modèles de consommation et l'analyse des données. Parallèlement, les applications de traitement et de gestion des demandes d'indemnisation sont également devenues de grandes priorités.

Il est difficile de prévoir si ces nouvelles initiatives, ces produits financiers et ces services et modèles de distribution satisfieront aux exigences des autorités de surveillance. Pour aider l'industrie, les organismes de réglementation devront réagir vite face à l'évolution rapide de technologies financières. Par exemple, en 2017, l'Insurance Authority de Hong Kong a lancé deux programmes phares, Sandbox et Fast Track, qui offrent aux assureurs un environnement plus souple pour mettre à l'essai les initiatives InsurTech. Bien entendu, cet environnement fait toujours l'objet d'une certaine surveillance de la part des autorités, qui veulent s'assurer du respect de la réglementation en vigueur.

Jusqu'à présent, le développement des InsurTech a porté sur les moyens de distribution numérique, les modèles de consommation et l'analyse des données.

Grâce aux progrès technologiques, de plus en plus de consommateurs interagissent, non seulement de façon traditionnelle, mais aussi par divers moyens d'accès numériques novateurs et pratiques. Des produits non conventionnels pourraient être conçus pour répondre aux besoins encore inassouvis des clients. Les consommateurs ont donc maintenant accès à de meilleurs processus et à de meilleurs produits et services.

Les organismes de réglementation doivent trouver le juste milieu entre protection des consommateurs et développement des marchés.

COMPATIBILITÉ ENTRE INNOVATION ET GESTION DU RISQUE

L'innovation découlant de l'analyse prédictive fait apparaître des images de rupture – percer et atteindre de nouveaux sommets. L'émergence de méthodes d'analyse prédictive déstabilise les activités courantes de mise en marché et de souscription et de nombreux



autres aspects des pratiques d'assurance modernes. Cette évolution est généralement perçue comme étant incompatible avec la gestion du risque, qui est axée sur la réduction ou le transfert du risque, principalement en imposant un contrôle afin de maintenir l'ordre. En fait, les programmes évolutifs de gestion du risque mettent l'accent non seulement sur l'identification, la mesure, l'atténuation, la surveillance et la communication du risque, mais aussi sur les moyens de tirer profit des possibilités du risque pour renforcer le processus d'innovation².

Processus de gestion du risque d'assurance

L'évolution constante des progrès technologiques permet aux assureurs d'adapter et de modifier leurs pratiques commerciales, comme les offres « des entreprises aux particuliers » (Business to Customer ou BtoC), les offres personnalisées et la facilité des transactions. Quelques exemples : les moniteurs d'activité physique fournis aux titulaires de police pour qu'ils surveillent leurs paramètres de santé, et la télématique, qui est largement utilisée dans le domaine de l'assurance automobile pour suivre les habitudes de conduite. L'intelligence artificielle qui analyse le comportement quotidien des titulaires de police et prédit les risques d'assurance en temps réel aide les assureurs à élaborer des produits convenables et abordables. Parallèlement, l'information obtenue peut être analysée pour simplifier davantage la procédure de souscription et améliorer la prévision des sinistres.

Prévision des fraudes

L'analyse avancée permet aux assureurs d'analyser les habitudes et le comportement des titulaires de police pour offrir de meilleurs services et améliorer la procédure de souscription. L'analyse des données est elle aussi d'une grande utilité pour prévenir la fraude en assurance. Jusqu'à présent, les sociétés d'assurances ont utilisé des modèles statistiques pour repérer

les demandes d'indemnisation frauduleuses, mais le traitement manuel de la fraude est très coûteux. Dans le courant de la vague des mégadonnées, l'analyse prédictive procure de gros avantages dans la détection de la fraude, notamment par :

1. l'intégration des données et de l'information pour détecter les événements à faible incidence au moyen de techniques d'échantillonnage, d'exploration de textes, d'analyses de sentiments, d'analyses de réseaux sociaux, etc.
2. la fourniture d'une solution à l'échelle de l'industrie au moyen d'une base de données centralisée sur les demandes d'indemnisation qui a recours à l'analyse avancée pour examiner les données recueillies et permettre à l'industrie de détecter les tendances de fraude et de prendre rapidement des mesures préventives au besoin.

Déclaration des risques

Les rapports sur les risques ont pour but de communiquer avec les parties intéressées, d'identifier les champs de recherche à approfondir et de générer des idées sur les raisons pour lesquelles les choses se passent de telle ou telle façon. Ces problèmes peuvent être envoyés à la fonction de modélisation prédictive pour qu'elle teste des théories – créant ainsi un niveau de confiance souhaité dans la réponse – et pour qu'elle étudie les déterminants des événements de risque. Les résultats peuvent ensuite être renvoyés à des fins de communication ou de prise de décision.

REGARD SUR L'AVENIR

L'utilisation de l'analyse prédictive crée de la valeur ajoutée à chaque étape du cycle de la gestion du risque. Elle permet de déceler les anomalies au moyen des ensembles de données recueillies et de prévoir l'exposition à l'environnement commercial en évolution, ce qui permet une connaissance approfondie des affaires et d'élaborer des stratégies d'atténuation du risque.

Toutefois, les assureurs ne sont pas au bout de leur peine : le succès financier important reste à prouver et ils devront consacrer des efforts et des ressources considérables à la construction du modèle et à la mise à l'essai des initiatives.

Dans l'ensemble, le séminaire a été propice aux échanges fructueux et approfondis entre les membres de l'assemblée, qui ramèneront à leur travail ce qu'ils ont appris et s'en serviront comme fondements pour développer l'analyse prédictive en Asie et partout ailleurs dans le monde. □



Questor Ng, FSA, est président du comité organisateur du séminaire d'analyse prédictive de la SOA à Hong Kong. Il est aussi chef de la gestion des risques auprès de la FWD Life Insurance Company, à Hong Kong. On peut le joindre à Questor.ng@fwd.com.

NOTES

1. Willis Towers Watson. Rapport d'information sur les InsurTech, quatrième trimestre, 2017.
2. Aaron M. Halpert. *Innovation Fueled by Risk Management*, forum électronique organisé par la Casualty Actuarial Society, été 2016.