La Tribune de l'assurance

TECHNOLOGIE

Les enjeux de l'innovation et de la conformité

PAR JORDANE GHAZANI, MANAGER RISK MANAGEMENT, OPTIMIND WINTER, JESSICA GUISNEL, PRACTICE LEADER ENTERPRISE RISK MANAGEMENT, OPTIMIND WINTER, ET JEANNE DEYGLUN, CONSULTANTE RISK MANAGEMENT, OPTIMIND WINTER - LE 31/10/2017 - MAGAZINE N° 228

Les AssurTech sont au cœur des grandes mutations en cours dans l'assurance. Comment les jeunes entreprises innovantes s'intègrent-elles dans cet univers très règlementé ?

Après le développement des FinTech [1] pour le secteur financier, c'est au tour du secteur de l'assurance d'être à l'aube de grands changements. Grâce aux avancées technologiques qui permettent le développement de nouvelles typologies de produits et de services innovants, ces start-up de type « AssurTech », contraction d'assurance et de technologie, se multiplient et viennent partiellement modifier les business models classiques des assureurs.

Différentes technologies sont utilisées et combinées par les acteurs, il est nécessaire de bien les appréhender pour en comprendre les enjeux.

I/ Vue d'ensemble des innovations technologiques dans le secteur de l'assurance [2]

Big Data & Cloud

L'exploitation et l'analyse de données massives structurées et non structurées permettent de réaliser de multiples tâches qui impactent les processus classiques (réglementaires, commerciaux, risques, etc.) telles que la détection de la fraude, la proposition d'offres ciblées de produits et de

ventes croisées, la prévision des réclamations, etc.

Machine Learning et intelligence artificielle

Ces technologies permettent aux sociétés d'assurance d'exploiter, parfois en temps réel, leurs données internes et des données externes disponibles afin de pouvoir prédire les événements et analyser les comportements : vols de véhicule, problèmes de santé, événements climatiques, etc. Le domaine de l'intelligence artificielle est vaste (notions d'apprentissage, de déduction et résolution de problèmes – décisionnel – , de prédiction, d'autonomie dans la prise de décision, d'intelligence collective, etc.), et dynamique avec la création de nombreuses structures ces dernières années.

Objets Connectés (IOT)

L'Internet des objets (IoT) permet la collecte et l'échange de données à travers des réseaux d'objets connectés et munis de capteurs divers. Ces objets connectés existent sous différentes formes, notamment :

• les objets « Wearables » qui permettent d'encourager la prévention et d'entretenir une hygiène de vie : montres, instruments de mesure des états de santé, etc.

• les objets fixes, dits de domotiques, qui permettent de veiller sur une structure localisée : sécurité des bâtiments, thermostat, etc.

• les objets implantables qui permettent notamment d'effectuer des mesures de l'état de santé des individus : puces, implants, etc.

Le recours à l'utilisation de données télématiques (mesure et analyse à distance de données par l'assureur) peut induire par exemple une adaptation de la police d'assurance en fonction de la conduite de l'assuré.

Avec ces nouvelles technologies, les assureurs souhaitent faire diminuer les risques et encourager la prévention et la prise en considération d'une bonne hygiène de vie.

Blockchain – Distributed Ledger Technology / DLT – Smart Contracts

La technologie blockchain est fondée sur des bases de données décentralisées, dont les informations sont sécurisées par des innovations cryptographiques. Elle permet une désintermédiation en supprimant le recours à un tiers de confiance. L'avantage pour les entreprises assurantielles porte sur les coûts et la rapidité de
validation [(3)]. La technologie des smart contracts, contrats à exécution automatique sur la base d'une information préidentifiée, associée au développement de la blockchain, favorise le développement du peer-to-peer en assurance, permettant aux utilisateurs d'auto-administrer leur

propre assurance en partageant un capital commun. En assurance vie, une autre utilisation combinée pourrait porter sur le processus d'enregistrement de déclaration de décès, permettant une identification plus rapide des bénéficiaires et une simplification de la problématique des contrats en déshérence.

D'autres innovations technologiques sont amenées à fortement impacter les processus actuels des assureurs. Le développement de la robotisation des processus – ou RPA pour robotic process automation – permet, par une réalisation plus efficace de tâches à faible valeur humaine ajoutée, de restreindre les coûts liés à certains processus, d'allouer les ressources humaines correspondantes à des tâches plus gratifiantes et de limiter le risque opérationnel.

Le développement de toutes ces technologies soulève néanmoins de nouvelles problématiques pour les assureurs, telles que la protection et la propriété des données, la cybercriminalité, la conformité, etc.

II/ Impacts de ces innovations sur la relation assureur/assuré et sur les business models historiques

Les changements sociétaux et innovations technologiques de ces dernières années (big data, blockchain, etc.) induisent des évolutions dans les business models des entreprises ainsi que dans les comportements des assurés.

D'une part, les assureurs se concentrent sur la digitalisation des parcours clients, d'autre part les assurés attendent des services de plus en plus réactifs, faciles d'utilisation et répondant au plus près à leurs besoins, en fonction de leur usage d'un bien et non plus de la propriété d'un objet associé à un risque.

La valeur ajoutée des start-up arrivant sur le marché réside en une relation client améliorée, notamment au travers d'une expérience utilisateur plus facile et transparente, ainsi qu'une connaissance plus fine des clients afin de proposer une offre personnalisée et pertinente au plus près de leurs besoins. Par ailleurs, les nouveaux acteurs n'ont pas l'héritage technique et IT des assureurs, c'est aussi ce qui leur permet plus d'agilité. Les conséquences du développement de ce type d'entreprises se font déjà sentir avec pour le client les principaux avantages suivants :

1 – une meilleure anticipation des risques et des sinistres ;

2 – une personnalisation des offres d'assurance ;

3 – une automatisation des traitements.

Toutefois, ceci se traduit aussi par une intrusion de plus en plus grande dans la vie personnelle des assurés. Certaines limites existent aujourd'hui dans le cadre réglementaire européen et français, notamment concernant les données de santé, leur utilisation allant devenir de plus en plus

encadrée [4]. Ainsi, certaines AssurTech se développant à l'étranger ne pourraient pas s'implanter aujourd'hui en France. En 2016, M^me^ Touraine, ministre de la Santé, s'était montrée très défavorable au développement en France de « l'assurance au comportement » proposée par Discovery Vitality, un programme distribué en Europe par Generali.

III/ Défis et enjeux réglementaires

Cadre réglementaire : des orientations différentes

Au niveau mondial, il existe aujourd'hui deux typologies différentes d'encadrement des start-up assurantielles et financières : l'approche « Regulatory Sandbox » dite de « bac à sable » et l'approche « Regulatory Soundbox » dite de proportionnalité.

L'un des principaux objectifs pour l'ensemble des régulateurs est d'accompagner ces entreprises dans leur mise en conformité vis-à-vis des réglementations en vigueur. Cet objectif est toutefois corrélé à l'ambition des régulateurs de ne pas freiner l'évolution et l'innovation de ces start-up avec une réglementation trop contraignante.

L'approche Sandbox

Cette approche dite du « bac à sable » permet aux start-up, après avoir obtenu l'autorisation du régulateur, de bénéficier d'un cadre réglementaire spécifique facilitant un déploiement rapide et adapté. De nombreux pays essentiellement anglo-saxons (Royaume-Uni, Canada, etc.), ainsi que Singapour, ont ainsi privilégié le déploiement de cette approche dont le principal avantage pour les start-up est de pouvoir tester leur produit innovant sur un échantillon restreint pendant une durée limitée, hors des contraintes réglementaires usuelles.

Cependant, à l'issue de la phase expérimentale, certains régulateurs astreignent ces sociétés à une mise en conformité totale avec la réglementation en vigueur.

L'approche Soundbox

L'approche Soundbox développée en France, dite de proportionnalité, permet d'adapter la réglementation en vigueur à la taille de l'établissement et à son exposition aux risques.

Les deux régulateurs, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et l'Autorité des marchés financiers (AMF), ont ainsi mis en place depuis juillet 2016 une structure commune, le « forum FinTech », réunissant les régulateurs et les start-up. Ce forum permet notamment d'identifier les nouvelles spécificités réglementaires auxquelles sont confrontés ces établissements et de mutualiser les demandes.

Au niveau européen et français

A l'occasion de sa conférence sur les FinTech du 23 mars 2017, la Commission européenne a évoqué leur cadre réglementaire en Europe. La Commission réfléchit à la possibilité de mettre en place soit un passeport général européen pour les FinTech, afin de mener leurs activités en Union européenne et assouplir la réglementation, soit d'accorder des licences en fonction de la nature et des risques liés à leur activité. La Commission s'éloigne ainsi de la position de Londres, actuellement leader en Europe, pour se rapprocher de celle de Paris et Berlin qui cherchent à s'imposer dans le secteur.

Lors de cette conférence, une consultation publique [5] sur la FinTech – du 23 mars au 15 juin 2017 – a été lancée par la Commission européenne. Cette consultation contribuera à évaluer si le cadre réglementaire et prudentiel de l'Union est adapté concernant les nouvelles technologies et quelles actions pourraient être nécessaires à l'avenir [6]. La ligne conductrice de cette consultation est de favoriser l'innovation technologique conformément aux trois principes : neutralité technologique, proportionnalité et intégrité. Au vu des réponses des contributeurs, ils se positionneraient pour la mise en œuvre d'une approche cohérente en Europe, avec une coordination des autorités du niveau national et européen.

En lien avec la consultation européenne précédemment citée, la FFA a aussi pris position pour le marché français. Sa volonté est de ne pas mettre en place de nouvelles réglementations qui viendraient alourdir le cadre réglementaire existant mais l'adapter, voire l'assouplir aux besoins de ces nouvelles entreprises innovantes.

De son côté, l'ACPR souligne les différentes catégories d'entreprises se présentant auprès d'elle :

1- les services de paiement et de monnaies électroniques ;

2- les nouvelles plates-formes de financement ;

3- les services de conseil en investissement financier et en assurance vie ;

4- les services en assurance non vie ;

5- les RegTech (entreprises proposant des outils innovants en lien avec la conformité réglementaire).

En faisant un focus sur les AssurTech (3 et 4), celles-ci peuvent être de différents types et par conséquent soumises à différents cadres :

1. celles ayant une activité financière (soumises à la réglementation assurantielle au moment où elles déposent leur agrément auprès du régulateur) ;

2. celles intervenant comme intermédiaires financiers dans la chaîne de distribution (soumises au contrôle des pratiques commerciales) ;

3. les autres prestataires technologiques (soumis aux règles propres aux contrats d'externalisation).

En raison des coûts de mise en conformité réglementaire, des start-up s'adossent de plus en plus à de grands groupes assurantiels, permettant à chaque partie d'y trouver son compte : d'une part les fonds, la structure et les moyens d'un grand groupe, d'autre part l'agilité et l'innovation d'une start-up.

Nécessité pour les assurtech de se faire accompagner dans la prise en considération des contraintes de conformité

La récente sanction de l'ACPR envers la FinTech Lemon Way souligne l'intérêt du régulateur français pour ces entreprises et le fait qu'elles ne seront pas soumises à un traitement de faveur en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, et tout particulièrement en matière de KYC (Know Your Customer) ou « connaissance clients ».

Les éléments reprochés par l'ACPR sont révélateurs du cap à franchir pour ces jeunes start-up en matière de conformité. En effet, les nombreuses couches de réglementation propres au secteur assurantiel peuvent leur sembler parfois complexes à appréhender. Ainsi, de plus en plus d'acteurs, tels que des cabinets de conseil, proposent aux assureurs de les accompagner dans les domaines de la gestion des risques, dans l'exploitation de leurs données et dans leur mise en conformité [(7)].

IV/ Conclusion

Lors de la consultation lancée par la Commission européenne [(8)], celle-ci rappelle que son action sera guidée par les 3 principes suivants :

• la préservation de la neutralité de la réglementation vis-à-vis de la technologie ;

• l'application d'un principe de proportionnalité en fonction de la taille, nature et complexité des activités entreprises ;

• la nécessité de favoriser les innovations qui permettent d'accroître la transparence et, partant, l'intégrité des marchés.

En réponse à cette consultation, l'AMF propose ainsi la création d'un nouveau statut « chapeau européen » (« EDISP » pour European-Digital Investment Solutions Platforms) destiné aux sociétés de services de conseil en gestion de patrimoine et de distribution de produits financiers qui opèrent sur des supports digitaux. L'idée est de proposer à ces start-up un passeport européen qui leur permet de simplifier la démarche d'agrément, notamment pour celles intervenant dans plusieurs pays ayant des corps de règles différents. De plus, ceci permettrait de mieux accompagner les start-up au niveau européen et les rendre ainsi plus compétitives au niveau international.

Enfin, concernant l'idée d'un « bac à sable réglementaire », l'AMF appelle la Commission européenne à distinguer les modèles non suffisamment disruptifs (rupture de marché ou de business model) pour remettre en cause l'application des règles européennes, des modèles utilisant des technologies nouvelles pour lesquels le cadre réglementaire existant semble inapproprié.

Dans un contexte d'augmentation des investissements pour les start-up, il est essentiel que les cadres réglementaires et de surveillance au niveau français et européen soient propices à l'innovation et permettent aux consommateurs, aux entreprises établies et aux nouveaux acteurs, de profiter des opportunités que les nouvelles technologies peuvent offrir.

Au vu de ce contexte, les AssurTech devront ainsi investir sur les sujets risques et conformité au regard de leurs activités. En effet, la solidité financière (solvabilité) et la protection de la clientèle seront toujours des éléments forts de l'activité d'assurance et /ou de distribution de produits d'assurance… éléments ajustables mais non négociables.

---

(1) FinTech est un terme générique regroupant l'ensemble des entreprises technologiques innovantes sur le secteur financier. Les AssurTech sont une typologie de FinTech.

(2) Source : International Association of Insurance Supervisors, février 2017.

(3) Source : livret blanc uchange.co, janvier 2016.

(4) Règlement général sur la protection des données à caractère personnel – données de santé : « Toutes données à caractère personnel relatives à la santé physique ou mentale d'une personne physique, y compris la prestation de services de soins de santé, qui révèlent des informations sur l'état de santé de cette personne. » (art.4.)

(5) Consultation publique sur la FinTech : un secteur financier européen plus concurrentiel et innovant.

(6) Communiqué de presse de la Commission européenne du 23 mars 2017.

(7) à ce titre, Optimind Winter a notamment fait le choix de proposer une offre dédiée à la valorisation des données, intégrant les contraintes de data compliance, au sein de sa marque DataSquare (www.datasquare.fr).

(8) Réponse de l'AMF à la consultation de la Commission européenne sur les FinTech datée du 20 juillet 2017.