

Les nouvelles opportunités offertes par le Data Risk Management

Publié le 22 mars 2017

Il apparaît désormais nécessaire pour les assureurs d'avoir une approche globale de mise en œuvre du Big Data dans le cadre de leur gestion des risques : une telle approche nécessite de la méthode, nous l'avions décrite dans un précédent article *Le Data Risk Management ou l'heureux mariage du Big Data avec la gestion des risques...*

Le Data Risk Management accompagne l'industrialisation de la data science au sein des environnements de l'assureur, et lui permet de développer ses savoir-faire sur une matière si particulière et tellement immatérielle : la couverture d'assurance. Au-delà des aspects métiers, quels sont les véritables apports de la data science pour l'assureur et ses assurés ? N'existe-t-il pas aussi certains risques ?

Le Data Risk Management, véritable levier de compétitivité pour les assureurs

Au-delà de cette description formelle du concept, quelles sont les opportunités d'une telle démarche ? Pour les assureurs, ou leurs intermédiaires, les objectifs visés convergeront en pratique autour des axes suivants :

- réduction des coûts d'assurance et de gestion ;

- orientation de la politique commerciale ;
- amélioration des modèles prédictifs d'assurance en tarification et provisionnement ;
- optimisation de la gestion d'actifs ;
- optimisation de la distribution des produits et de l'indemnisation des sinistres ;
- conception de nouvelles garanties & produits ;
- réduction du time to market ;
- meilleure connaissance client ;
- lutte contre la fraude & contribution LCB-FT.

Ces nouvelles capacités offertes aux acteurs de l'assurance, actuels ou nouveaux entrants, leur confèrent deux opportunités immédiates : l'augmentation de leur volume d'affaires, en acquisition et fidélisation de leur clientèle notamment, ainsi que l'amélioration de leurs marges.

Quelles conséquences pour les assurés ?

La conception même des produits d'assurance ainsi que leur gestion vont faire évoluer l'unité temps de la couverture d'assurance : de l'année, on va progressivement converger vers des périodicités

nettement plus courtes (l'heure ou la journée) et plus souples que nous pourrions résumer comme le start & stop des garanties et couvertures d'assurance.

La marge d'erreur prédictive sera significativement réduite

La connaissance du risque assuré va s'améliorer de manière à fournir des modèles prédictifs tellement précis que l'historique de l'assuré et la nécessaire mutualisation des risques seront moins prégnants : la marge d'erreur prédictive sera significativement réduite grâce au caractère massif et exhaustif des données récoltées et traitées. L'avantage immédiat sera pour l'assuré d'avoir un meilleur tarif basé sur un contrat plus souple. À l'inverse, l'amélioration prédictive devra être limitée, a priori par les assureurs eux-mêmes, potentiellement par les pouvoirs publics dans certains cas, afin de conserver le nécessaire principe de mutualisation entre les différents profils assurés, les « bons » et « mauvais » risques.

Quelles sont les différentes étapes clés pour ces prochaines années ?

Les transformations, et notamment maintenant numériques, se concrétisent aujourd'hui beaucoup plus vite que par le passé : l'intermédiation numérique, le parcours client omnicanal, la communication digitale et l'ensemble des nouvelles technologies obligent les différents acteurs à s'adapter à ce nouveau rythme ; sauf pour les assureurs à ce stade, alors même que leurs produits sont typiquement adaptés à l'économie digitale. C'est ici que réside la principale difficulté des acteurs institutionnels, assureurs et banquiers, au regard de leurs tailles et de la complexité de leur organisation : comment s'adapter, se transformer, construire avec le poids que les portefeuilles historiques exercent, avec des intérêts pas toujours convergents des réseaux de distribution, avec des systèmes d'information souvent issus d'anciennes époques technologiques ?

En dehors des processus et structures déjà existants

De ce fait, la première grande étape sera vraisemblablement d'isoler pour ces organisations, les éléments de la chaîne de gestion des risques qu'il faut transformer de ceux qui sont à (re)créer. La mise en œuvre de Data Lake (entrepôt de données hétérogènes), ainsi que l'exploitation des données par des professionnels disposant de nouvelles compétences, pourront dans certains cas se réaliser en dehors des processus et structures déjà existants, et, dans d'autres cas, s'exprimer dans la continuité d'une gestion de l'existant se transformant progressivement.

L'étape ultérieure sera l'émergence de nouveaux produits et garanties intégrant des tarifications issues de l'exploitation du Big Data et des nouvelles technologies que l'on pourra souscrire et résilier à tout instant, et qui proposeront des tarifs plus adaptés avec plus de services.

Enfin, ultime étape envisageable d'un secteur disrupté, nous pouvons, sur certains segments spécifiques, prédire des évolutions franches du modèle d'assurance : l'éventuelle ubérisation de l'assureur par des communautés d'utilisateurs assurés, elles-mêmes fédérées par des acteurs numériques, ou se fédérant de manière autonome sur un mode peer-to-peer.

Conserver son leadership en matière de gestion des risques

Dans ces conditions, l'assureur pourra envisager de conserver son leadership en matière de gestion des risques tout en étant fortement challengé sur certaines prérogatives de son métier actuel : on pense ici notamment à la distribution des produits, la relation client ou encore l'indemnisation des sinistres.

En parallèle, les évolutions technologiques, hors du champ de la data science, comme la voiture autonome ou les assistances connectées, peuvent réduire, à l'extrême supprimer, le périmètre de couverture de l'assureur, et donc son volume d'activité.

En complément, le développement de services autour des enjeux de prévention grâce au digital contribue à des échanges entre l'assureur et ses assurés dans des périodes différentes de la souscription et de l'indemnisation : ceci permet de poursuivre deux objectifs primordiaux, l'amélioration de l'image de l'assureur tout en envisageant de restreindre sa charge de gestion.

Nous pouvons aujourd'hui anticiper que dans l'attente des évolutions majeures évoquées ci-dessus, l'enjeu principal des assureurs réside à court terme dans la reconquête des clients à travers les nouveaux outils et services digitaux à leur disposition, sans certitude mais avec assurance !

*Christophe Eberlé, président fondateur d'Optimind Winter,
actuaire membre de l'Institut des Actuaire, expert passionné DataSquare*



More efficient. **Together**

Pour plus d'information datasquare.fr