

Les Français et la fraude en assurance :

Comment prévenir et limiter les actes de fraude ?

Par Mathieu Grosheny, associé et Elise Savarese, directrice chez Synaxia Conseil



La fraude en assurance un réel enjeu pour les acteurs du secteur.

Les cas de fraude se sont multipliés ces dernières années, notamment dans un contexte de développement des outils numériques et d'assouplissement des procédures et des seuils de contrôle mis en place pour répondre aux attentes de simplification des assurés. En parallèle, on assiste à une adaptation constante des fraudeurs à ces évolutions. Or, le coût de la fraude en assurance pèse sur les résultats. La fraude constitue une perte sèche pour l'assureur qui se répercute, *in fine*, sur les primes payées par l'ensemble des assurés.

Pour permettre aux acteurs de l'assurance de mieux comprendre les pratiques des fraudeurs et les raisons qui les incitent à passer à l'action, Synaxia Conseil a réalisé le Livre Blanc « Les Français et la fraude en assurance ». Plus de 800 Français détenant un contrat d'assurance, ainsi que des acteurs de l'assurance et de la lutte contre la fraude ont été interrogés. La synthèse de ce Livre Blanc, publié le 21 janvier dernier, est présentée ici.

Quelle connaissance les Français ont-ils de la fraude en assurance et de ses conséquences ?

6 Français sur 10 déclarent ne pas savoir ce qu'est la fraude en assurance. Une illustration de cette méconnaissance est l'incapacité à évaluer l'étendue de son impact réel ; **9 Français sur 10** pensent qu'elle se compte en millions d'euros sur l'assurance automobile et habitation. Or, il s'agit de 2,5 milliards d'euros de fraude en assurance dommage¹.

Moins de 2 Français sur 10 connaissent les sanctions potentielles en cas de fraude en assurance. De plus, ces dernières sont minimisées. Ajouté à cela, **30% des Français** n'ont pas connaissance du fait que le refus de prise en charge du sinistre est la sanction la plus fréquente, appliquée par les assureurs. Ajouté à cette méconnaissance des sanctions, **moins de 5 Français sur 10** connaissent l'existence de moyens de lutte anti-fraude mis en œuvre.

¹ *Source : Agence de Lutte contre la Fraude à l'Assurance, 2018

Quelles sont les pratiques des Français en termes de fraude en assurance ?

Seul **2% des Français** déclarent avoir déjà fraudé en assurance. Néanmoins, en interrogeant la population sur des situations concrètes telles que l'utilisation abusive d'un forfait chez l'opticien (cas le plus fréquent) ou bien un mensonge à l'expert en cas de sinistre, on observe que les fraudeurs représentent **13% des Français**.

En plus des Français qui sont passés à l'acte, certains ont déjà hésité à frauder par le passé ou envisageraient de frauder si l'occasion se présentait. Cette population représente **7% des sondés**.

Si l'on s'intéresse aux raisons poussant les Français à frauder, on remarque que plus **d'1 Français sur 10** a été encouragé soit par un professionnel soit par l'entourage.

Plus concrètement, l'étude s'est intéressée à deux étapes clés dans la vie d'un contrat d'assurance et les fraudes qui peuvent y être associées. D'abord, au niveau de la souscription, **6% des personnes sondées ou un membre de leur entourage** ont donné de faux renseignements. Ensuite, lors de la déclaration de sinistre, **8%** ont déjà intégré un ancien dommage dans une nouvelle déclaration d'incident pour être indemnisés.

En synthèse, l'étude permet de montrer que **78% des assurés sondés** sont des assurés honnêtes et **22% des assurés** ont un profil à risque.

Quelles sont les raisons qui incitent les Français à frauder ?

Les raisons qui peuvent inciter les Français à frauder sont multiples. Néanmoins, pour près de **50% des Français**, ces derniers agissent principalement pour des raisons financières, notamment pour obtenir une meilleure indemnisation.

QUELLES SONT LES AUTRES MOTIVATIONS ?

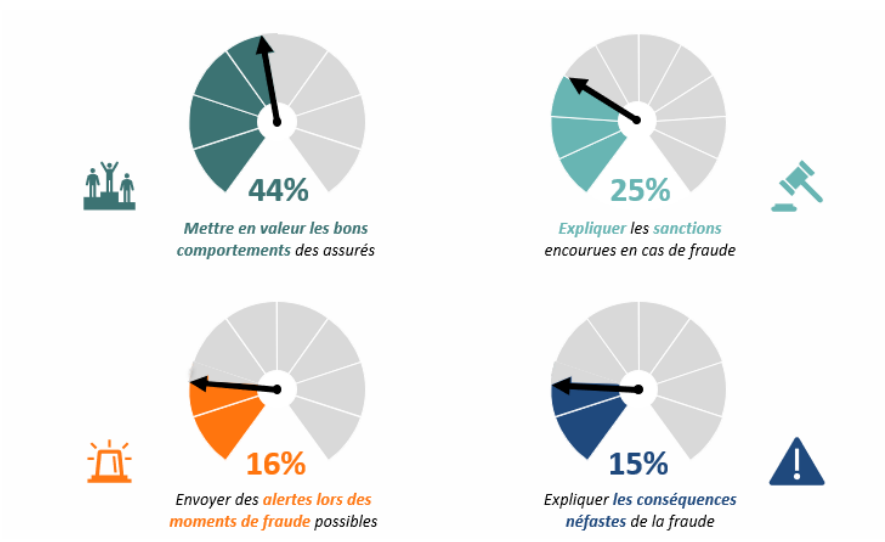


Dans une moindre mesure mais non négligeable, **un tiers des Français** serait prêt à frauder à la suite d'un mauvais accompagnement de leur assureur. De plus, un manque de transparence dans les éléments du contrat d'assurance peut inciter des comportements frauduleux. En effet, pour **50% des Français**, un décalage entre la description du produit d'assurance et son contenu réel peut les pousser à frauder.

Comment limiter les comportements frauduleux et sensibiliser les Français à ce sujet ?

La sanction encourue pour un acte frauduleux est acceptée par **moins d'1 Français sur 10** quel que soit son niveau. Pour les Français, valoriser la bonne conduite des assurés est le moyen le plus pertinent pour lutter contre la fraude.

LES ACTIONS LES PLUS PERTINENTES POUR LIMITER LES COMPORTEMENTS FRAUDULEUX SELON LES FRANÇAIS SONT :



L'assureur joue un rôle majeur pour limiter les comportements frauduleux. En effet, pour **60% des Français**, intégrer les répercussions de la fraude dans le contrat ou bien présenter de manière plus claire les mécanismes de l'assurance y participent. Dans ce cadre, les acteurs du secteur peuvent s'appuyer sur leurs réseaux de conseillers qui bénéficient de la confiance de **plus des deux tiers des Français** pour les informer sur la fraude.

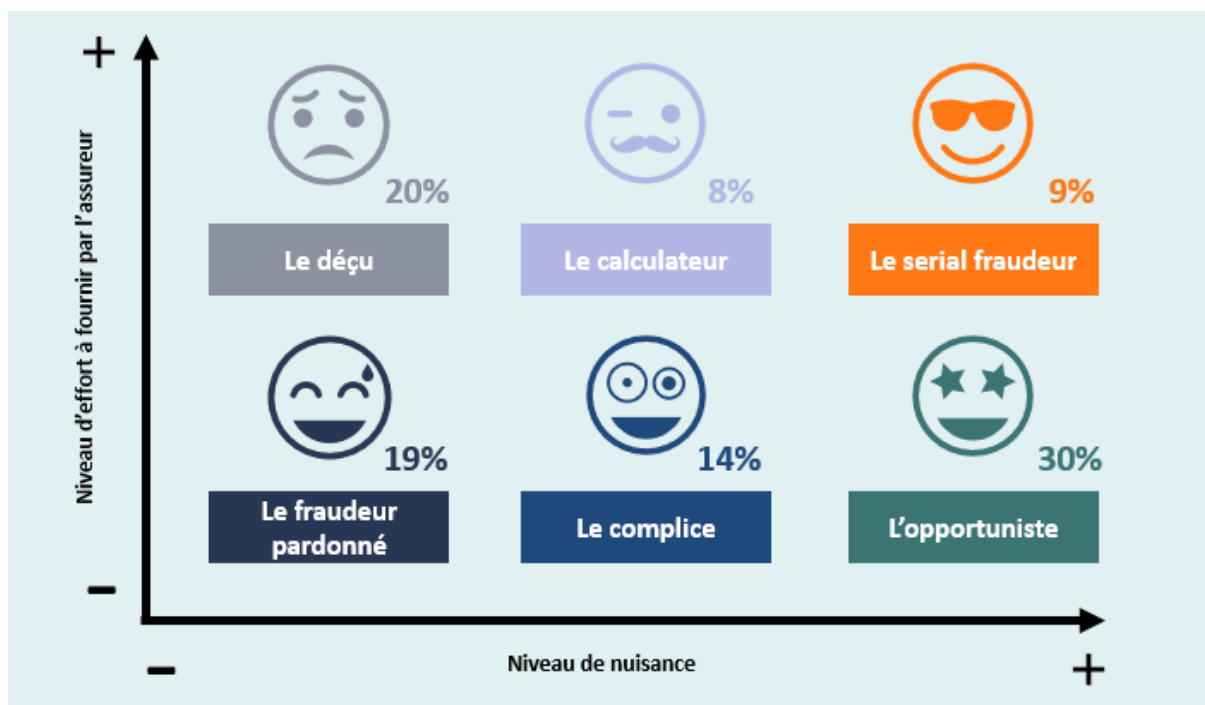
Comment la technologie peut-elle permettre de détecter et limiter la fraude en assurance ?

L'utilisation de la technologie pour prévenir les actes frauduleux ne semble pas être la solution idoine du point de vue des Français. En effet, la **majorité des Français** refusent que des techniques plus « intrusives » comme la reconnaissance faciale soient utilisées. De plus, **60%** d'entre eux ne sont pas favorables à l'utilisation des données personnelles pour faciliter la détection des cas de fraude potentielle.

Quels sont les profils types de Français qui ressortent de ces résultats ?

Synaxia Conseil a établi une matrice composée de 6 profils types au sein des Français à risque, définis selon le niveau de nuisance et le niveau d'effort à fournir par l'assureur de prévention pour éviter les actes frauduleux.

La matrice Synaxia Conseil



Le fraudeur pardonné (19% de la population à risque) fraude sans en avoir conscience. Il ne porte pas volontairement préjudice à son assureur.

Le complice (14% de la population à risque) n'agit pas seul, il est incité à frauder par son entourage ou un professionnel.

L'opportuniste (30% de la population à risque) fraude pour tirer des avantages d'une situation lorsqu'il en a l'occasion, en exagérant les préjudices auprès de son assureur.

Le déçu (20% de la population à risque) se sent délaissé par son assureur qui ne répond pas à ses attentes. Il fraude pour se venger.

Le calculateur (8% de la population à risque) en veut pour son argent. Il souhaite rentabiliser au mieux ses cotisations pour avoir un « retour sur investissement ».

Le sérial fraudeur (9% de la population française) la fraude est une philosophie de vie. Il assume frauder en toute connaissance de causes, à ses risques et périls.

Pour connaître les arguments auxquels chacun de ces profils est sensible pour éviter des comportements frauduleux, demandez à recevoir le Livre Blanc de Synaxia Conseil sur la page dédiée : <https://www.synaxia-conseil.fr/formulaire-livre-blanc-2021>