

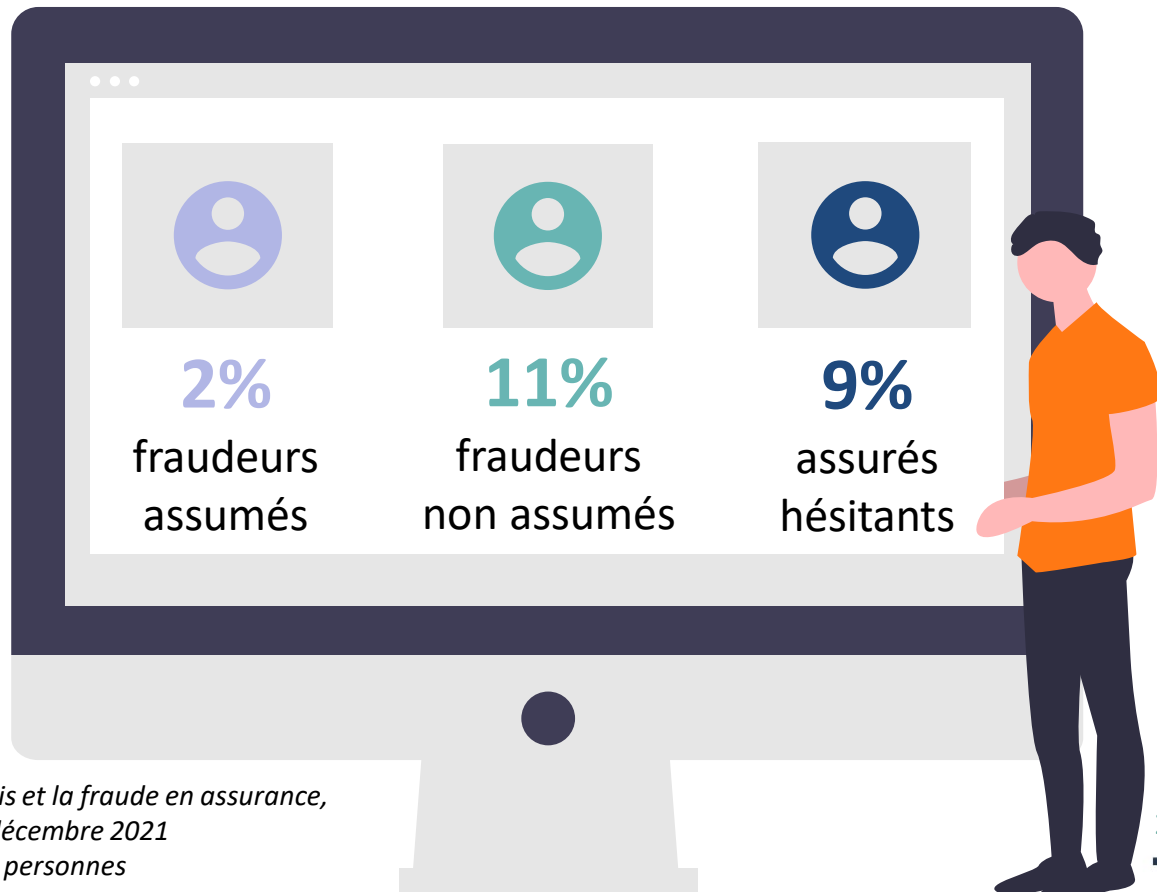


Comment faire de la lutte anti-fraude un projet d'entreprise ?

Webinaire du 9 mars 2022



La population à risque concerne **22% des assurés**



Source : Livre Blanc Les Français et la fraude en assurance,
publié par Synaxia Conseil en décembre 2021
Sondage réalisé auprès de 800 personnes

Les comportements frauduleux interviennent dès la souscription du contrat



Faux renseignements

6% des Français sondés ou leur entourage ont déjà renseigné des informations erronées à l'assureur

Fraude multi-assurances

3% des Français sondés ou leur entourage ont déjà souscrit à de multiples assurances pour le même risque

Usurpation d'identité

2% des Français sondés ou leur entourage ont déjà communiqué à leur assureur de fausses informations sur leur identité

A la déclaration d'un sinistre, les fraudeurs ne manquent pas d'ingéniosité ...

Opportuniste

8% des Français sondés ou leur entourage ont déjà intégré un ancien dommage dans une nouvelle déclaration d'incident pour être indemnisés

Provoquée

5% des Français sondés ou leur entourage ont déjà provoqué un sinistre pour être indemnisés

Exagérée

6% des Français sondés ou leur entourage ont déjà présenté des pièces justificatives avec une description exagérée des dommages

Falsifiée

4% des Français sondés ou leur entourage ont déjà établi une fausse déclaration, l'incident n'ayant pas eu lieu



Les raisons de la fraude diffèrent selon le profil de l'assuré

Les fraudeurs ont fraudé :



47%



Pour être **mieux indemnisés** par l'assureur

40%



Après **incitation** de la part d'un **professionnel de la santé** ou d'un **expert**

27%



Pour **déclarer d'autres sinistres** plus importants

Les assurés honnêtes frauderaient :



34%



A la suite d'un **mauvais accompagnement** par l'assureur

28%



Pour être **mieux indemnisés** par l'assureur

24%



Après **incitation** de la part d'un **professionnel de la santé** ou d'un **expert**

7% des prestations en ADP, et entre 3 et 5% des prestations IARD seraient payées à tort

Enjeux financiers de la LAF relevés par l'ALFA en 2020



Des comportements frauduleux qui s'amplifient

3 raisons à cela :



01

La levée des contrôles

La **simplification des parcours** s'est accompagnée d'un **assouplissement des procédures et des seuils de contrôle métier**, sans mise en place de **contrôles ad hoc à la digitalisation** pour le compenser ; ce qui facilite le parcours fraudeur !

02

La propagation des modes opératoires

Les failles des systèmes des assureurs sont partagées sur les **réseaux sociaux**, les modes opératoires et faux documents également ...

03

La quasi-impunité

Les **risques encourus par les fraudeurs sont faibles** au regard des gains potentiels ; les assureurs hésitent à **déposer plainte** pour de multiples raisons (insuffisance de preuve, risque d'image, etc.) et les **infractions économiques** ne sont pas toujours sanctionnées aujourd'hui en France à la hauteur des enjeux

Des directions indemnisation & prestations qui rament en bout de chaîne ...

Souvent, l'action anti-fraude des assureurs se concentre sur la **non-indemnisation d'un dossier frauduleux (dommage et prévoyance)** ou la récupération de **montants décaissés à tort (santé)**.

En effet, la fraude à l'assurance est souvent constatée au moment d'un sinistre, mais elle résulte souvent de **défaillances sur l'ensemble de la chaîne**.

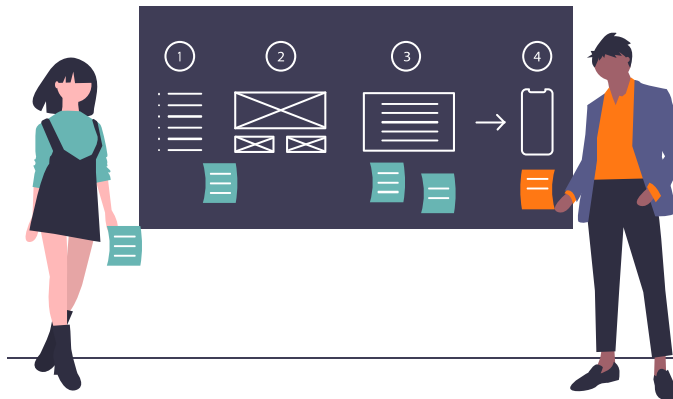


Pour être plus efficace, l'un des facteurs clés est l'organisation transverse de la LAF



Comment faire de la lutte anti-fraude un projet d'entreprise ?

Stratégie



Conception de l'offre

Pilotage

Organisation interne

Relation client

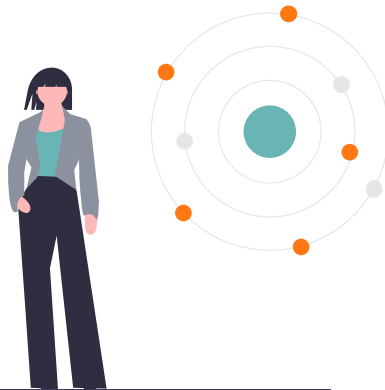
Comment faire de la lutte anti-fraude un projet d'entreprise ?

Stratégie

Sponsorship de la direction générale

Qualité des ventes

Pilotage



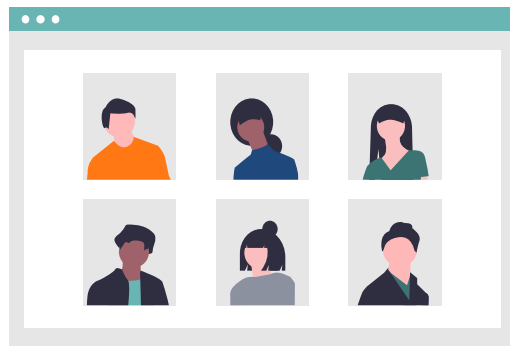
Conception de l'offre

Relation client

Organisation interne

Comment faire de la lutte anti-fraude un projet d'entreprise ?

Stratégie



Pilotage

**Organisation
interne**

**Conception
de l'offre**

*Co-construction des
offres et parcours client*

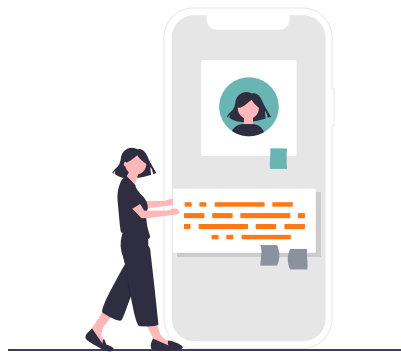
*Intégration de manière
native des garde-fous*

Consentements RGPD

Relation client

Comment faire de la lutte anti-fraude un projet d'entreprise ?

Stratégie



Conception de l'offre

Relation client

3 niveaux : confiance a priori, droit à l'erreur, fermeté

Gouvernance de la décision face à un fraudeur

Communication bienveillante mais dissuasive

Pilotage

Organisation interne

Comment faire de la lutte anti-fraude un projet d'entreprise ?

Stratégie



Pilotage

Conception de l'offre

Relation client

Organisation interne

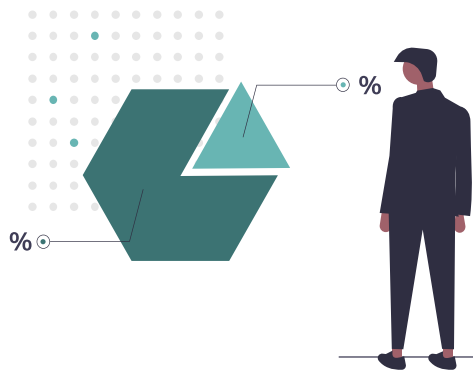
Sensibilisation de toute l'entreprise

Responsabilisation globale

Transversalité de l'investigation et vision 360° du client

Comment faire de la lutte anti-fraude un projet d'entreprise ?

Stratégie



Pilotage

Dispositif de pilotage adéquat

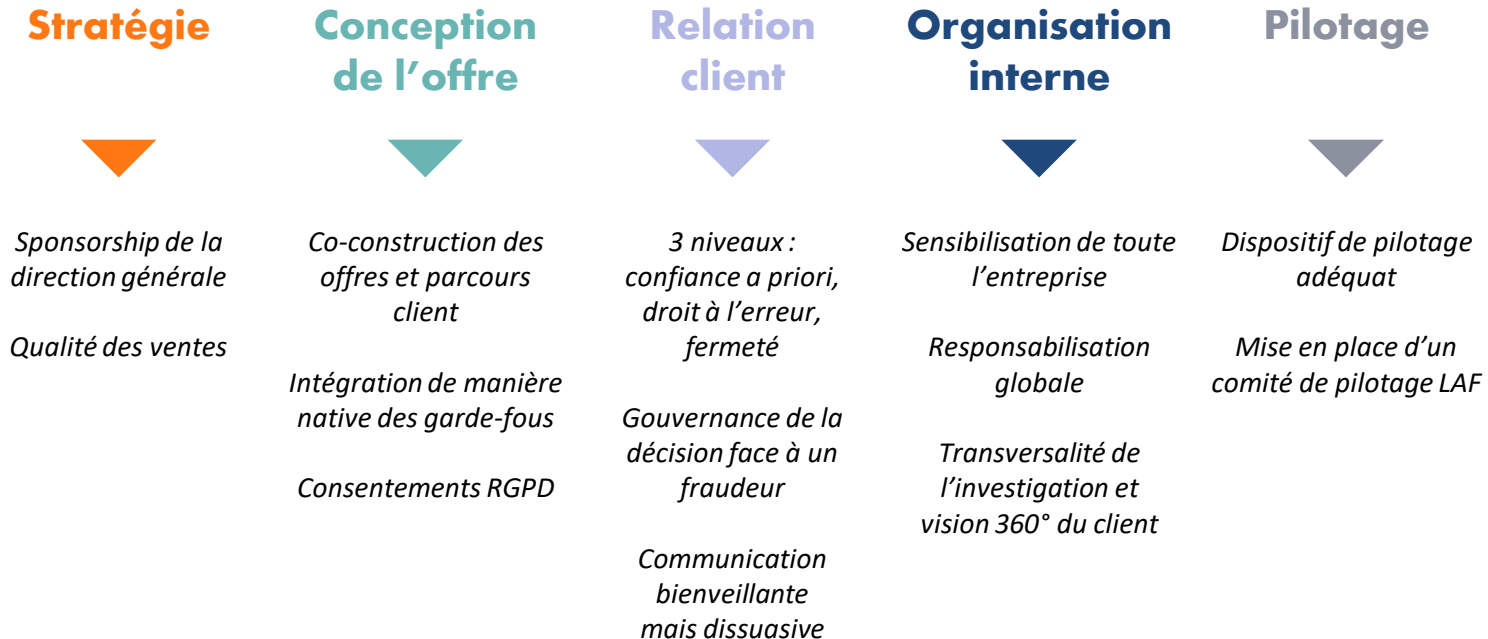
Mise en place d'un comité de pilotage LAF

Conception de l'offre

Relation client

Organisation interne

Comment faire de la lutte anti-fraude un projet d'entreprise ?



Et vous : Qu'en pensez-vous ? Où en êtes-vous ?



nous contacter :

Synaxia Conseil

📍 3 rue Chauveau Lagarde
75008 Paris

☎ 01 40 17 99 51

✉ contact@synaxia-conseil.fr

🌐 www.synaxia-conseil.fr