



SUCCESS STORY

VERSICHERUNGSBETRUG AUTOMATISIERT ERKENNEN



PROVINZIAL VERTRAUT AUF SMART FRAUD VON 3C



DIE HERAUSFORDERUNG



Hohe Aufwände und starke Unterschiede zwischen den Mitarbeitern bei der manuellen Betrugserkennung bei Schadenfällen in Komposit-Versicherungen.



UNSERE LÖSUNG



Mit SMART FRAUD Betrugsmuster schnell, automatisiert und standardisiert erkennen und Schäden KI-basiert kategorisieren.



DAS ERGEBNIS



Systematische Prüfung auf Vollständigkeit, Plausibilität und Qualität – unterstützt durch regelbasierte und KI-gestützte Mechanismen.

DATEN UND RESSOURCEN GEZIELTER FÜR BETRUGSERKENNUNG EINSETZEN

Versicherungsbetrug hat viele Gesichter. Mit vorgetäuschten Schäden, falschen Schilderungen oder sogar fingierten Schadenfällen versuchen Betrüger immer wieder, unberechtigterweise an Auszahlungen zu gelangen. Diese Betrugsfälle müssen rechtzeitig erkannt und gefiltert werden, um eine fehlerhafte Regulierung abzuwenden.

Gleichzeitig muss der Versicherer gewährleisten, dass seine redlichen Kunden schnelle Hilfe im Schadenfall erhalten. Bei der Betrugserkennung ist daher eine große Trennschärfe und Differenzierung von Informationen gefragt. Als Entscheidungsgrundlage sind zum einen versicherungsinterne Daten relevant – etwa die Schadenhistorie der Beteiligten, bestehende Verträge des Versicherungsnehmers und dessen Zahlungsmoral.

Zum anderen spielen externe Datenquellen eine Rolle, wie Informationen aus dem Hinweis- und Informationssystem (HIS) sowie Textmining und Netzwerkdetektion. All diese Informationen zu berücksichtigen, ist sehr komplex. Auch für die Provinzial Rheinland, als Teil der Provinzial Holding, eine der größten Versicherungsgruppen in Deutschland, war das eine Herausforderung. Obwohl die Provinzial ihre Mitarbeiter regelmäßig schulte, waren die Unterschiede in der manuellen Betrugserkennung sehr groß.

Das lag zum einen an der unzureichenden Datenqualität für die Sparten Sachversicherung (Sach) und Allgemeine Haftpflicht (AH), zum anderen am hohen manuellen Aufwand bei der Datenbeschaffung und Schnittstellen-Verwaltung. Eine Handvoll Betrugsabwehr-Spezialisten für Kraftfahrt, Sach- und Haftpflicht-Versicherungen bearbeitete die manuell ausgesteuerten Verdachtsfälle. Von den jährlichen rund 300.000 Schadenfällen der Provinzial Rheinland wurden schließlich nur 0,3 Prozent als verdächtig eingestuft. Hier lag erhebliches Verbesserungspotenzial.

Es war klar: Eine Standardisierung der Prüfprozesse musste her. Ein eigenes Prüfsystem kam nicht infrage, da die Inhouse-Entwicklung zu zeit- und ressourcenintensiv wäre. So holte sich die Provinzial mit 3C einen externen Daten- und Schadenspezialisten ins Haus.



ÜBER DIE PROVINZIAL

Der Provinzial Konzern ist einer der Top-Ten-Versicherer am deutschen Markt mit über 5 Millionen Versicherungskunden. Der Konzern ist Mitte 2020 aus der Fusion zwischen der Provinzial Rheinland und der Provinzial NordWest Versicherungsgruppe entstanden. Um die rund 700.000 Schadenfälle im Jahr effizient zu regulieren, setzt die Provinzial neben ihrer fachlichen Expertise künftig auf automatisierte Schadenprozesse mit smarter Betrugserkennung.

VORTEILE IM ÜBERBLICK



PROVINZIAL PROFITIERT VON AUTOMATISierter FALLPRÜFUNG MIT SMART FRAUD

Die Provinzial Rheinland setzt seit 2019 auf die Lösung SMART FRAUD von 3C. Das System kann auf interne und externe Datenquellen zugreifen, durch Smart Analytics riesige Datenmengen in Sekundenschnelle beurteilen und so bereits bei der Schadenmeldung Betrugsmuster erkennen. SMART FRAUD ist eine Decision-Engine, die auf einen hybriden Ansatz im Technologie-Mix setzt: Einerseits berücksichtigt sie Experten-Regeln, andererseits erstellt sie analytische Machine-Learning-Modelle. So lernt die Engine mit jedem Betrugsfall dazu und entscheidet präziser.

Eine gute Differenzierung der Datenlage ist die Voraussetzung, um Pauschalisierungen und falsche Verdächtigungen zu vermeiden. Eine exquisite Datenqualität bietet SMART FRAUD zum Beispiel für den Prüfprozess in der Kraftfahrt-Sparte. Sind alle Versicherungsnehmer, die weiße Autos fahren und in einer bestimmten Gegend wohnen, verdächtig und neigen zu Versicherungsbetrug? Keineswegs. Das System vergleicht die Fahrerdaten mit externen Informationen wie HIS-Daten und der Schadenhistorie, sodass es aus der vorhandenen Datenbasis genauere Aussagen treffen und Betrugsversuche schnell und präzise identifizieren kann.

EXPERTEN-UNTERSTÜTZUNG IN DER TÄGLICHEN ZUSAMMENARBEIT

SMART FRAUD bietet der Provinzial eine bedienfreundliche Benutzeroberfläche, die das Projektmanagement und Controlling für separate Versicherungssparten erleichtert. Die Mitarbeiter pflegen weiterhin die Regelwerke und Listen, können aber jederzeit auf die 3C-Experten als Ansprechpartner zurückgreifen. Betrugsabwehr-Koordinatoren in jeder dezentralen Schadeneinheit fungieren als Vorfilter und Multiplikator, die Sachbearbeiter erhalten klare Hinweise und Handlungsempfehlungen. Um die zusätzlichen Fallzahlen zu bewältigen, wurde frühzeitig Personal aufgebaut.

ERFOLGSQUOTEN UND EINSPARUNGEN VERDOPPELT

Seit dem Einsatz konnte die Provinzial bereits im ersten Jahr deutlich mehr Versicherungsbetrug abwenden und durch schnellere Bearbeitung die Zufriedenheit redlicher Kunden steigern. Gemeinsam mit 3C entwickelte das Unternehmen über 400 Regeln mit 614 Variablen für die Kompositversicherungen (AH-Kraft-Sach). Sowohl in der Sparte Kraft als auch AH verdoppelte die Provinzial Rheinland die zu bearbeiteten Fälle und die Einsparerfolge und spart so rund 800.000 Euro pro Jahr. Bereits nach zwei Jahren hat sich die 3C-Lösung amortisiert, gleichzeitig wurde der Ausbau der Mitarbeiterkapazitäten für Betrugsabwehr möglich.

ERWEITERUNG DURCH SMART REGRESS

Diese Lösung ermöglicht es, Regressmöglichkeiten automatisiert zu erkennen, zu bewerten und im Schadenprozess effizient zu steuern. Damit werden nicht nur Betrugsfälle frühzeitig identifiziert, sondern auch zusätzliche Schadensminderungen realisiert, die bisher manuell oftmals unentdeckt blieben. SMART REGRESS schließt somit die Lücke zwischen Betrugserkennung und nachhaltigem Recovery-Management.

248 Std.



Die Provinzial hat 248 Stunden in Workshops für Regeln, Prozesse, Datenschutz und Controlling aufgewendet.

400 Regeln



Gemeinsam mit 3C hat die Provinzial über 400 Regeln mit 614 Variablen für Komposit-Versicherungen entwickelt.



„Die automatisierte Betrugserkennung ist für das erfolgreiche Versicherungsgeschäft unverzichtbar. SMART FRAUD erkennt den Betrug schon bei der Schadenmeldung und erhöht die Anzahl der Verdachtsfälle und die Einsparungen um ein Vielfaches. Zudem ermöglicht uns der Umzug auf die Cloud-basierte Lösung die Einbindung weiterer Versicherungssparten. Damit gibt uns das smarte System von 3C wichtige Planungssicherheit in unserer neuen Konzernstruktur.“

Dr. Christoph Stürer, –
Hauptabteilungsleiter Personengroß- und
Spezialschaden, Provinzial



CONNECTING THE CLAIMS COMMUNITY

3C Deutschland GmbH
Edisonstraße 19 | 74076 Heilbronn

3C-d.de