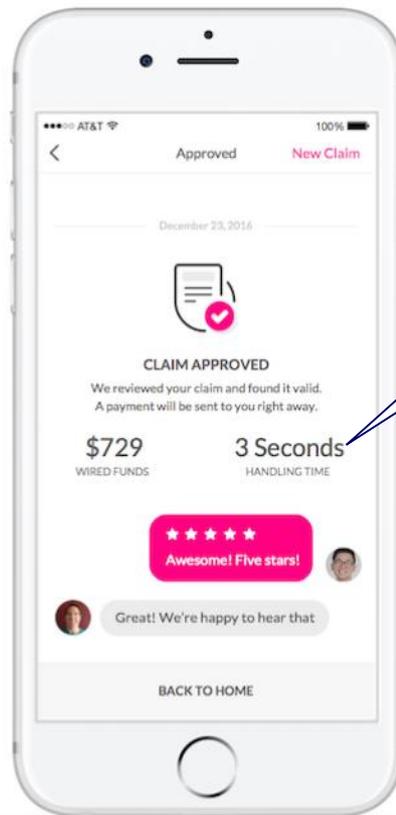


Automatisierung und Betrugsbekämpfung

Juni 2017
Paul Kühne
Spezialdienst

GB Schaden





3 Seconds
HANDLING TIME



Bereits **heute** wären vollautomatisierte Prozesse bei vielen Versicherungsabschlüssen und Schadenfällen möglich

Spätestens **morgen** muss die Betrugsbekämpfung für diese Automatisierung gerüstet sein

Denn schon **übermorgen** werden viele Versicherungsabschlüsse und Schadenfälle vollautomatisiert abgewickelt

Bald werden viele Versicherungsprozesse automatisiert ablaufen

- Versicherungsabschluss über Web-Portal oder App mit vollautomatischer Risikoprüfung
- Schadenmeldung über App oder telefonisch mit virtuellem Sachbearbeiter
- Vollautomatische Schadenbearbeitung
- Schadenerledigung via digitale Plattform (z.B. Scalepoint)

2015/2016 wurden fast 60% aller Schadenfälle in der Kategorie Standard angelegt (Kategorie mit dem höchsten Automatisierungspotenzial).

Mario Greco/NZZ am Sonntag/November 2016: Die Zurich hat Computer, welche Kundenforderungen bearbeiten können. Was ein Mensch in einer Stunde abarbeitet, erledigt der Computer in 5 Sekunden. **Unsere Computer haben kognitive Fähigkeiten** und können mittlerweile lesen. **Sie machen keine Fehler und lassen sich nicht ablenken.**

NZZ/Dezember 2016: Die Digitalisierung des Geschäfts ruft nach Reorganisationen, Abbau von Kosten im Innen- und Aussendienst sowie Investitionen in IT-Applikationen.

Ernst & Young: 45 Prozent der Schweizer Versicherungen werden bis 2030 aus dem Markt gedrängt

McKinsey prognostiziert 25-prozentigen Abbau der Vollzeitstellen bis zum Jahr 2025

Versicherungswirtschaft-Heute; Januar 2017: Demnach können sich laut einer aktuellen Accenture-Studie weltweit sieben von zehn Befragten vorstellen, in Fragen des Bankings, der Altersvorsorge oder bei Versicherungen von Robotern beraten zu werden.

Betrugspotenzial besteht oder steigt trotz zunehmender Digitalisierung



2015: Die Unternehmensberatung KPMG schätzt den wirtschaftlichen Schaden durch Computerkriminalität in Deutschland auf 54 Mrd. Euro allein in den vergangenen zwei Jahren.

„Je mehr Digitalisierung in unserem Alltag Einzug hält, umso mehr Angriffsfläche bieten wir auch für Cyberkriminalität“, sagte Staatsanwalt Eric Samel in Trier.

2015: Die Fälle von Computerbetrug haben im Vergleich zum Vorjahr um 5,6 % zugenommen und bilden mit fast 24.000 in Deutschland begangenen Taten die überwiegende Mehrheit aller erfassten Cybercrime-Straftaten.

Erhöhung der Bearbeitungsgeschwindigkeit

- Potenzielle Versicherungsbetrüger haben ausreichend Vorbereitungszeit
- Die mögliche Reaktionszeit der Betrugsbekämpfung sinkt dagegen in den Minutenbereich

Eliminierung des menschlichen Gespürs und der Lebenserfahrung

- 0 oder 1?
- Schwarz oder Weiss?
- Meier oder Meyer?

Erweiterung der Systemkomplexität

- Wurden alle Lücken im System und im Prozess berücksichtigt?
- Grundregel: Es gibt keine fehlerfreie Software

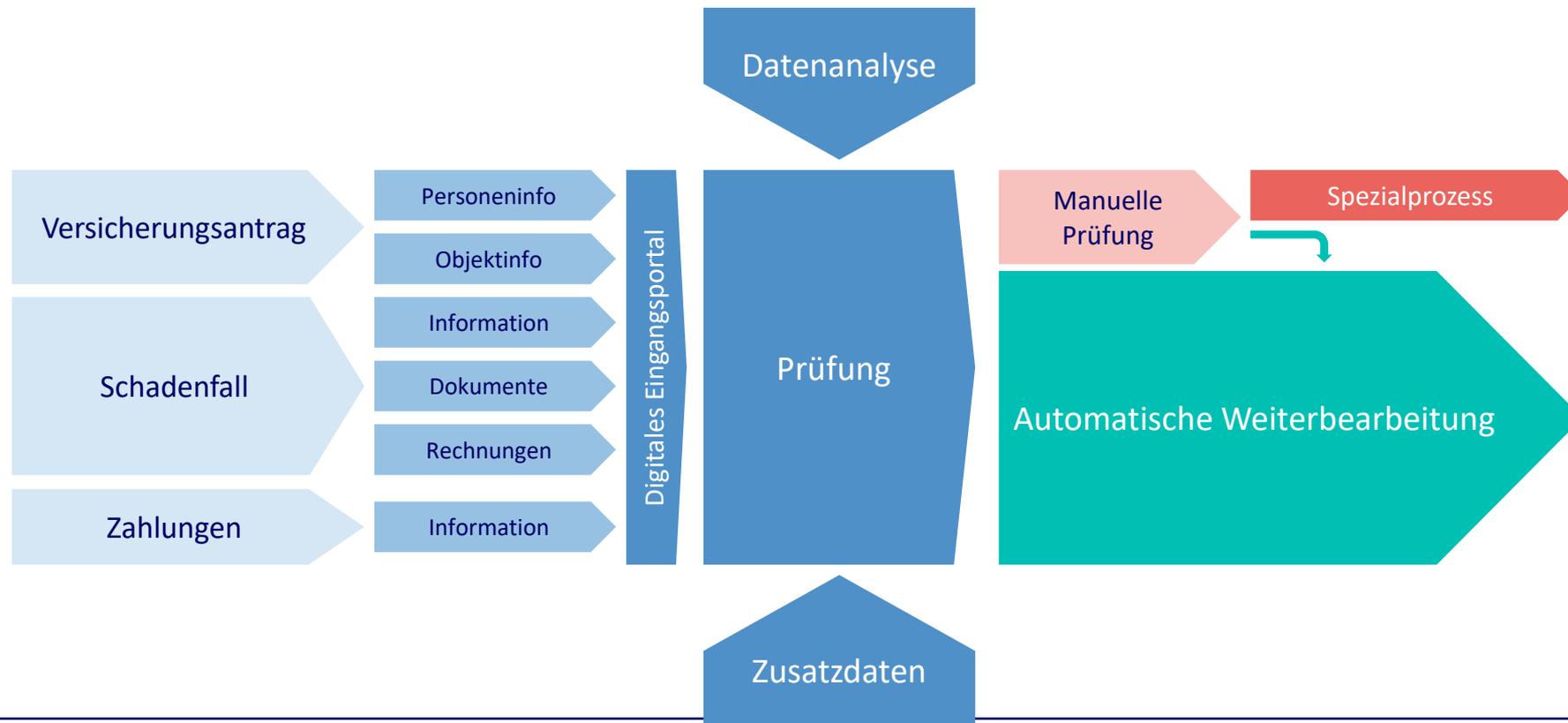
Erwartungshaltung des Kunden

- Ohne Zeitverzug
- Ein Kontakt
- Kein Zusatzaufwand

Ein dichtes, zuverlässiges Netz von Abwehrmassnahmen minimiert das Betrugsrisiko



Die Prüfung muss bei allen Prozessen mit der gleichen Datengrundlage und den gleichen Hilfsmitteln erfolgen



Die erfolgreiche Implementierung einer
automatischen Betrugserkennung
gründet auf den Faktoren

Einfachheit

Flexibilität

Weiterentwicklung

Mach es
einfach!

Mach es
flexibel!

Mach
weiter!

Die Weichen in der Betrugsbekämpfung
sollten
hätten
könnten
würden
müssen jetzt gestellt werden