

# Ausbildungstag BVM

Wie die Erkennung von Betrugsfällen durch die Mitarbeiter verbessert werden kann?

Prix Sherlock Holmes

R. Ranzi / M. Haus

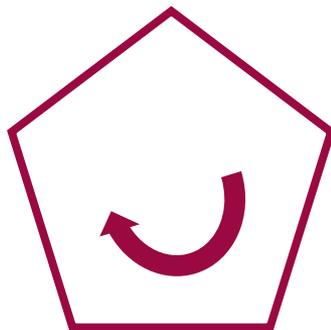
# Wie kommen die Fälle ins BVM?

**Schadenabteilungen oder andere Abteilungen**

Bauchgefühl / Aufmerksamkeit von MA

**Versicherungsnehmer (Kunde)**

Verdachtsmeldungen von  
Arbeitgebern



**Analytik / Systemgestützte  
Fallerkennung**

Fallaussteuerung über System  
Künstliche Intelligenz (KI)

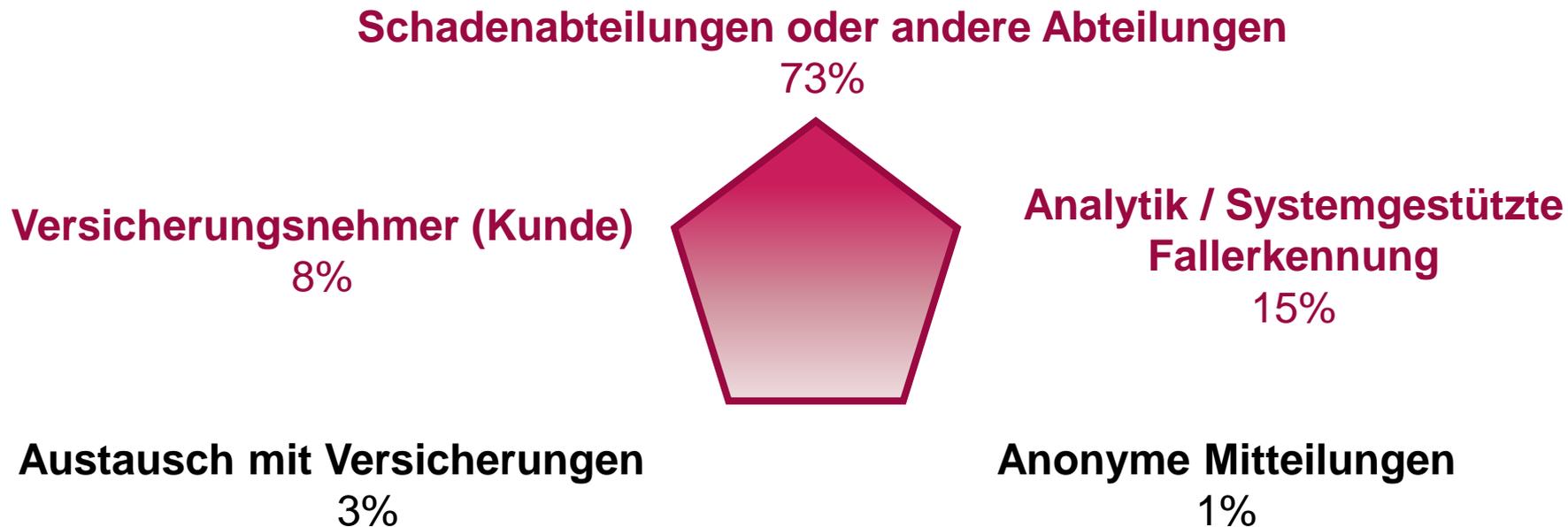
**Austausch mit  
Versicherungen**

z.B. Haftpflicht / Unfall, IV-  
Stellen

**Anonyme Mitteilungen**

Anonymes Schreiben / anonymes  
Anruf

# Aufteilung aller vom BVM bearbeiteten Fälle nach Herkunft



# Welcher Anteil ergibt ein erfolgreiches Ergebnis?

**Schadenabteilungen oder andere Abteilungen**

85%

**Versicherungsnehmer (Kunde)**

40%

**Analytik / Systemgestützte  
Fallerkennung**

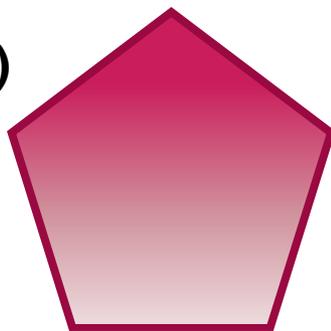
80%

**Austausch mit Versicherungen**

35%

**Anonyme Mitteilungen**

50%



# Schwachstellen und Stärken

Schadenabteilungen +



Analytik / Systemgestützte  
Fallerkennung

(+)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sensibilität</li><li>• Erkennung von neuen Betrugs- maschinen</li><li>• Prozentsatz des Erfolgs</li><li>• Engagement / Zusammenarbeit</li><li>• Wertschätzung des Mitarbeiters</li></ul>
(-)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Subjektivität</li><li>• Abhängigkeit bei der Fallzuführung</li><li>• Arbeitsdruck des Mitarbeiters – Prioritäten</li></ul>

(+)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Objektivität</li><li>• Fallerkennung unabhängig von der Sensibilität des Mitarbeiters</li><li>• Erkennung von Fällen in "Schattenzonen" (die sonst unentdeckt bleiben würden)</li></ul>
(-)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ressourcen für Triage</li><li>• Zusammenarbeit mit anderen OE</li></ul>

# Prix Sherlock Holmes



## Um was geht es?

Mit dem Prix Sherlock Holmes (PSH) sollen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausgezeichnet werden, die einen Beitrag dazu leisten, Missbrauchsfälle aufzudecken.

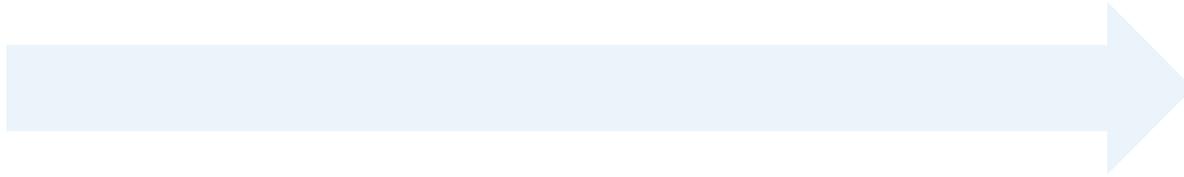
Dabei spielt die gute Spürnase und eine besondere Aufmerksamkeit der Fallverantwortlichen in den Leistungsteams eine besondere Rolle. Die Mitarbeitenden sollen damit bei der Leistungsprüfung animiert werden weiter zu gehen, als «nur» die minimale Abklärung vorzunehmen. Damit können sie zur Bekämpfung von Missbrauch und Betrug bei Helsana beitragen und das Thema weiter vorantreiben.

## Was gibt es zu gewinnen?

Das Management-Führungsteam entscheidet zwei Mal pro Jahr, welche Mitarbeiterin oder welcher Mitarbeiter besonders aufmerksam war und damit einen Prix Sherlock Holmes verdient hat.

Die Gewinnerin oder der Gewinner erhält einen zusätzlichen Ferientag und eine persönliche Urkunde.

# Prix Sherlock Holmes bei Helsana



- **Gibt es seit 8 Jahren**
- **Berücksichtigt Mitarbeiter/innen aller Bereiche – Krankenkassen- und Unternehmensgeschäft**
- **Mehr als 40 vorbereitete «Fallkandidaten»**
- **Wird auch zur «Nahrung» für das automatische Erkennungssysteme verwendet**

# Verwendung von standardisierten und kurzen Präsentationen

## Fall 1: Knackiger Titel

### Ausgangslage

Kurz und knapp

### Der Mitarbeiterin oder dem Mitarbeiter ist aufgefallen

Informativer aber ohne Details.

### Verdacht

Kurz und knapp



1 Auszeichnung unserer Spürnasen in Sachen Missbrauchserkennung - PSH 2022/1

## Fall 1: Knackiger Titel

### Ergebnis

Zwischen kurz und knapp und informativer ;-)

### Die aufmerksame Mitarbeiterin

Vorname Name, OKZ, Funktion



Bild der oder des MA aus dem Intranet (unbearbeitet)

2 Auszeichnung unserer Spürnasen in Sachen Missbrauchserkennung - PSH 2022/1

# Veröffentlichung im Intranet

**Helsana**

Per me Linea del tempo Elenco telefonico Pagine Comunicazioni Documenti Amministrazione

**INFORMATIONENHABER**  
Ranz Riccardo

**AUTOR**  
Hasser Peter

**CONTENT MANAGER**  
Hasser Peter

**STANDORT**  
Stettli  
St. Gallen  
Lidiane  
Bern  
Seirzona

**CHANNELS**  
Mittlungen

**GESCHÄFTSBEREICH (DB)**  
L Produkte & Leistungen

**MEDIEN SUB-TYPEN**  
Bericht/Mitteilung

**REFERENZ-TYP/CONTENT-TYP**  
Mitteilung

**PROZESSE**  
6 Leistungsstellungsprozesse

**ORGANISATION**

Intranet > News mi piace 06 | Leggere più tardi

## Prix Sherlock Holmes – Wahl Frühling 2020 ist mit Verzögerung erfolgt

**Auch der Prix Sherlock Holmes wurde vom Corona-Virus etwas aufgehalten. Die Wahl konnte aber zwischenzeitlich erfolgen**

Es gab auch im ersten Halbjahr 2020 wieder mehrere tolle Spornasen unter euch, welche sich für die Wahl empfahlen. Und – noch wichtiger – es gibt eine glückliche Gewinnerin, Marielle Dörig vom KJOD! hat den Fall der fast perfekten Fälschung gemeldet. Ein Versicherter hatte mittels eines gefälschten Zeugnisses Leistungen erschlichen. Kleine Fehler im gefälschten Arztzeugnis und die zeitliche Abfolge abstrahierten Marielles Spornase und so konnte dank ihr dem Versicherten das Handwerk gelegt und von ihnen knapp CHF 20'000 zurückgefordert werden. Bravo Marielle.

Genaueres Hinschauen lohnt sich. Marielle durfte sich u.a. über den Gewinn eines zusätzlichen Ferientags freuen. Wir wünschen Marielle einen sonnigen Tag und sagen Danke für den wertvollen Beitrag zur Bekämpfung von Versicherungsmisbrauch.

Habt auch ihr einen speziellen BVM-Fall oder habt ihr gar eine neue Missbrauchsmasche entdeckt? Meldet euch bei eurem regional zuständigen BVM-Team und lasst euch für die Wahl im Herbst 2020 aufstellen.

Euer BVM-Team  
Riccardo Ranz  
Stab Kundenservice KSF



**Zugehörige Links**

- Prix Sherlock Holmes

**Downloads**

## Zugehörige Links

- Weiterführende Informationen zum «Prix Sherlock Holmes» und zu den übrigen Gewinnerinnen

## Downloads

## Commenti



**Rouma Auranne** · 27.06.2022 alle 08:04  
top, bravo Aline

rispondere (0) · mi piace (0) · seguire



**Guerrebio Nadia** · 24.06.2022 alle 13:36  
Sacriée Lara :-)

rispondere (0) · mi piace (1) · seguire



**De Figueiredo Serra Pedro** · 24.06.2022 alle 17:47  
Tu es la meilleure Lara !!!

rispondere (0) · mi piace (1) · seguire

Intranet > News

mi piace (75) | Leggere più tardi

TEDESCO

## Prix Sherlock Holmes – achtsame Mitarbeiterinnen entlarven Datendiebe!

**Der Prix Sherlock Holmes Frühjahr 2021 geht an Céline Sallustio von der Kundenbetreuung Leistungen Spital und Ajna Saliasi von der Kundenbetreuung KCK1. Durch ihre Achtsamkeit sind wir Betrügern auf die Schliche gekommen, die systematisch an Kundendaten gelangen wollten. Herzlichen Glückwunsch, Céline und Ajna!**

Zwei Anrufer haben die gleiche Kundenpolice verlangt. Das erst Mal hat Céline die Police wie verlangt an die genannte E-Mail-Adresse geschickt. Beim zweiten Anruf wurde sie stutzig und hat sich an ihre Vorgesetzte gewandt. Zum Glück Unabhängig davon ist auch Ajna dasselbe aufgefallen und auch sie hat es gemeldet. Die ganze Geschichte erfährst du im Video zum Prix Sherlock Holmes Frühjahr 2021. Wir gratulieren beiden Gewinnerinnen ganz herzlich!

Christine Lindt, Leiterin Fachführung Bestandesmanagement Zürich, betont im Video, wie wichtig es ist, dass wir Kunden und Kundinnen verifizieren, bevor wir Daten übermitteln. So verhindern wir, dass sensible Daten in unbefugte Hände kommen. Sei deshalb achtsam und melde Auffälliges lieber einmal zu viel als zu wenig. So gehörst vielleicht du zu den Gewinnern des Prix Sherlock Holmes.

Die Abteilung Bekämpfung von Versicherungsmisbrauch (BVM) geht unter anderem internen Hinweisen von möglichen Versicherungsmisbräuchen nach.

Zweimal pro Jahr werden ausgewählte Hinweise vom Führungsteam des Geschäftsbereiches Kundenservice und Leistungen mit dem Prix Sherlock Holmes ausgezeichnet.

Michael Hermann  
Stab Kundenservice und Leistungen

Christine Lindt  
Leiterin Fachführung Bestandesmanagement



# Fall 1: Der angeschlagene Reiter

## Ausgangslage

Am 06.08.2022 reichte der VT, selbständiger Springreiter und Reitlehrer, eine Unfallmeldung (nach VVG) ein. Er machte geltend, infolge eines Unfalls vom 05.08.2022 arbeitsunfähig zu sein. Als monatliches Einkommen gab er CHF 9'000.00 an. Ein Arztzeugnis lag der Unfallmeldung nicht bei. Am 29.09.2022 reichte der VT ein AZ ein, ausgestellt am 23.09.2022 betr. eine AUF von 90% vom 05.08.2022 bis 14.10.2022.

Anlässlich des EG am 03.10.2022 gab der VT an, dass er Knieprobleme habe. Auch sei der Meniskus beschädigt und «das innere Band» gerissen. Weiter teilte er mit, dass er auf seine Arbeit / Springreiten angewiesen sei, dass er aber nicht reiten könne infolge AUF.

## Der Mitarbeiterin oder dem Mitarbeiter ist aufgefallen

Eine nicht für den Fall zuständige Sachbearbeiterin kennt den VT aus der Springreiterszene. Sie kontrollierte in der Folge sein FB-Profil. Dort postete der VT Videos von sich, wobei er während der 90% AUF Reitprüfungen absolvierte.

## Verdacht

Der VT macht eine nicht oder nicht in dem behaupteten Masse bestehende AUF geltend.

# Fall 2: Der angeschlagene Reiter

## Ergebnis

Via Ranglisten auf den offiziellen Seiten des Springreitverbands / der fraglichen Concours konnte nachgewiesen werden, dass der VT am 18., 19., 20. (3 Prüfungen) und 21.08.2022 in Verbier sowie am 08. (2 Prüfungen), 09. (3 Prüfungen), 10. (2 Prüfungen) und 11.09.2022 in Ascona Prüfungen absolviert hat.

Folge: Fallbacknung, Vertragsauflösung. Der VT hatte bis dahin bereits 5 weitere Leistungsfälle (seit März 2020) gemeldet.

## Die aufmerksame Mitarbeiterin

Name mit Foto

# Fall 2: Selber kreierte Rechnungen eingereicht

## Ausgangslage

MA verarbeitet Zahnrechnungen

## Der Mitarbeiterin oder dem Mitarbeiter ist aufgefallen

dass das genaue Behandlungsdatum auf der Rechnung fehlt und hat deshalb bei der Zahnarztpraxis nachgefragt.

Der Zahnarzt hat in der Folge bestätigt, dass es sich nicht um eine Kundin von ihm handelt und er die Rechnung so nicht ausgestellt hat. Hingegen war der Ehepartner der VN Kunde bei diesem Zahnarzt.

## Verdacht

Es bestand der Verdacht, dass VN die Rechnung aufgrund der Vorlage ihres Mannes selber kreiert und eingereicht hat.

# Fall 2: Selber kreierte Rechnungen eingereicht

## Ergebnis

Kurz nach der Bestätigung des Zahnarztes hat sich die Kundin telefonisch gemeldet und hat zugegeben, dass die Rechnungen gefälscht waren. Bei den weiteren Abklärungen und im persönlichen Gespräch mit der Kundin hat sich herausgestellt, dass diese Rechnungsmanipulation schon über Jahre hinweg erfolgt ist. Aufgrund dessen haben wir den VVG-Vertrag beendet und die geleistete Summe bei ihr zurückgefordert.

## Die aufmerksame Mitarbeiterin

Name mit Foto

# Fall 3: Physiotherapeutin oder medizinische Masseurin?

## Ausgangslage

Der Helsana Mitarbeiter telefonierte mit einer Versicherungsnehmerin (VN). VN sei in der Physio in einer Klinik gewesen, da wurde die Physiotherapie über die ZSR Nummer der Klinik aus der OKP abgerechnet. Gemäss VN wurde sie von einer gewissen A.M. behandelt. A.M. wechselte allerdings den Arbeitgeber und arbeitete neu in einer anderen Klinik. VN wollte aber unbedingt weiterhin zu ihr in Behandlung. Daher fragte der Mitarbeiter in der anderen Klinik bzw. beim neuen Arbeitgeber von A.M. nach, unter was sie denn abrechnen würden (OKP/VVG). Dies auch weil der Helsana Mitarbeiter die fragliche A.M. nicht im System fand. Der neue Arbeitgeber von A.M. informierte den Helsana Mitarbeiter darüber, dass A.M. erst in Ausbildung zur med. Masseurin sei.

## Dem Mitarbeiter ist aufgefallen

Durch die Nachforschungen des Mitarbeiters ist ihm aufgefallen, dass A.M. physiotherapeutische Leistungen durchgeführt hat und diese über die ZSR Nr. der Klinik bzw. über die OKP verrechnet wurden, obwohl A.M. «nur» med. Masseurin in Ausbildung ist.

## Verdacht

Der Leistungserbringer stellt Mitarbeiter an, ohne entsprechende Qualifikation.

# Fall 3: Physiotherapeutin oder medizinische Masseurin?

## Ergebnis

Nach diversen Recherchen und Analysen sind noch weitere Auffälligkeiten bei der Klinik für ambulante psychosomatische Behandlungen entdeckt worden. Es hat sich bestätigt, dass der Lerb physiotherapeutische Leistungen verrechnet hat, welche Mitarbeiter ohne entsprechende Qualifikationen erbracht haben. Zudem haben wir die gleiche Problematik auch bei ärztlichen Leistungen festgestellt. Der Lerb hat im Weiteren zu viele delegierte Stunden Psychotherapie verrechnet und auch Ärzte ohne entsprechende Berufsbewilligung angestellt. Rückforderung beim Leistungserbringer über CHF 270'000.- wurde unterschriftlich anerkannt.

## Der aufmerksame Mitarbeiter

Name mit Foto

# Nützlichkeit des PSH - Fazit

- Interne Visibilität: Erfolge und die guten Leistungen der Mitarbeitenden sichtbar machen
- Praktische BVM-Fallbeispiele verfügbar für interne und externe Kunden/Partner
- Interne Ausbildung/Schulung -Sensibilisierung von Mitarbeitern im Bereich Leistungen aber auch in anderen Bereichen OE (Vertrieb / Underwriting)
- Auch die Aufmerksamkeit der Mitarbeiter schärfen, die es nicht gewohnt sind, Betrugsfälle zu erkennen – erweitert das Bewusstsein zu einer besseren Identifizierung von relevanten Fällen (Abklärungsmöglichkeiten etc.)
- Wiedererkennungseffekt durch Analogie
- Durch den PSH und die Veröffentlichung erfolgreicher Fälle werden praktische Beispiele für Betrug und die Entwicklung neuer Vorgehensweisen allen bekannt gemacht.
- Die Entwicklung von Systemen der künstlichen Intelligenz stützt sich auf Kriterien, die durch Erfahrungen definiert sind. Eine bessere Identifizierung der Fälle durch den Mitarbeiter führt zu einer optimalen Entwicklung von automatischen Erkennungsalgorithmen

**Vielen Dank.**  
Fragen?