

Ausbildungstag BVM

Blick über den Tellerrand mit einem
Seitenwechsel oder wo sehen Experten aus
anderen Branchen Angriffsflächen bei uns?

Ch. Banderet

Seitenwechsel – was war der Auslöser?

- Fraud als relevantes Risiko aus Sicht der Regulatoren.
- Erwartung an eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Bekämpfung von Versicherungsmissbrauch durch Kunden, Partnern und Mitarbeitern und Dokumentation derselben.
- Was tun, wenn man – vermeintlich- schon alles hat, wie
 - Systemische Unterstützung bei Mehrfacheinreichung von Forderungen
 - Abwehr gefälschter Dokumente mittels Big Data und QR-Code
 - Mitarbeitersensibilisierung «Prix Sherlock Holmes».
 - ..
- Man sucht Rat bei Berufskollegen aus anderen Branchen – tönt einfach, ist wegen Nachhaltigkeit & Dokumentationspflicht aufwändig.

Seitenwechsel – was braucht es dazu?





Seitenwechsel – was braucht es dazu?

Experten finden und überzeugen mitzumachen

Aus Branchen mit
Anknüpfungspunkten zur
Personenversicherung

Keine Konkurrenten von
Helsana

Ähnlicher
Entwicklungsstand

Helsana

Iskander Business Partner
SWISS

Die Expertenrunde: > 100 Jahre Fraud-/Risk Management- und Compliance-Erfahrung

Marlen Repetowska, Head of Risk Management

Unternehmen: Vodafone GmbH, Telekommunikation

Christian Aufinger, Produktmanager Fraud Detection

Unternehmen: Atruvia AG, IT-Dienstleister

Jan Frederik Oldengarm, Manager Value Assurance & Internal Financial Controls

Unternehmen: Telefonica Deutschland GmbH, Telekommunikation

Nadia Benitez, Head of Authorization & Fraud Risk

Unternehmen: Swisscard AECS GmbH, Kredit- und Prepaidkartenverarbeiter

Christophe Banderet, Stv. Leiter Angebote und Leistungen

Unternehmen: Helsana, Krankenversicherung

Klaas Malorny, Team Lead Fraud Investigations

Unternehmen: Zalando, eCommerce

Alexander Jerak, Team Maschine Learning

Unternehmen: Digitec-Galaxus, eCommerce

Martin Wrona, Team IT-Security

Unternehmen: Digitec-Galaxus, eCommerce

Dirk Wilhelm, Schaden Komposit

Unternehmen: R+V allgemeine Versicherung AG, Allbranchenversicherung

Samuel Klaus, Leiter Schaden Spezialisten / Schaden Schweiz

Unternehmen: Axa Schweiz, Allbranchenversicherung

swisscard

AECS
vodafone

Telefonica

Helsana

36 ATRUVIA

zalando

R+V

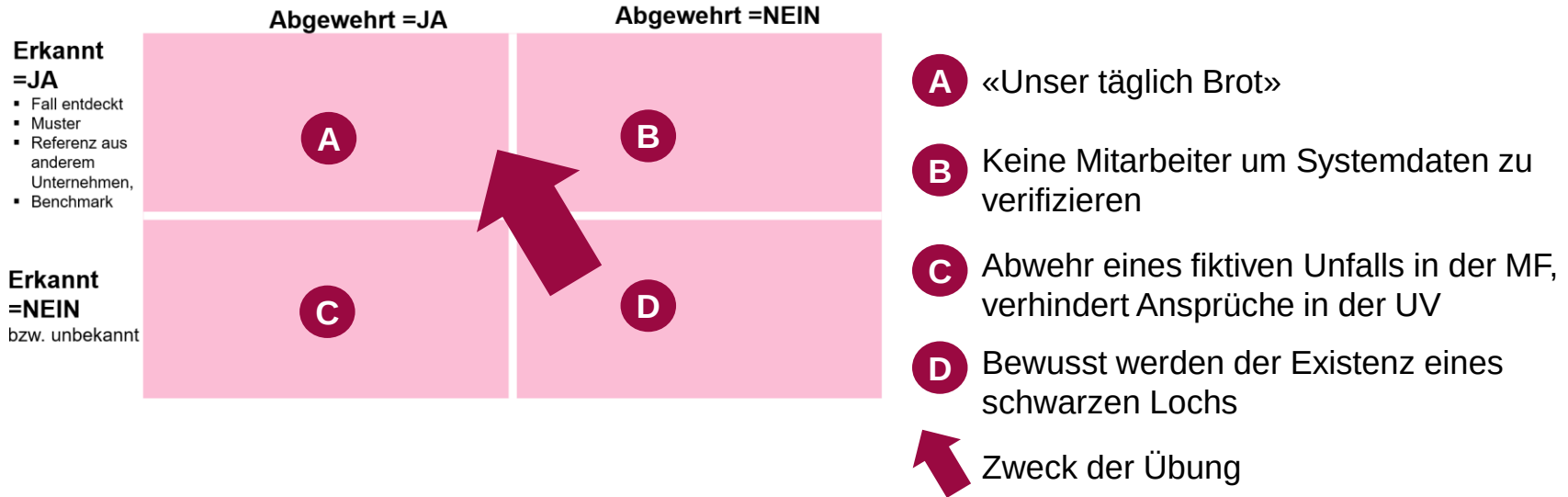
AXA

Digitec Galaxus AG



Seitenwechsel – was braucht es dazu?

Eine gemeinsame Sprache



Der Durchbruch war die Unterscheidung von «Erkennung» und «Abwehr»



Seitenwechsel – Verständnis der Risiken

Gemeinsame Feststellungen

- **Professionalisierung der Fraud Aktivitäten:** Betrüger werden immer professioneller, ihr Vorgehen nimmt eine Qualität an, die zu dauerhaften Bedrohungen für viele Branchen führt. Betrüger testen Regelwerke systematisch aus, um unter dem Radar zu bleiben, Erkenntnisse werden in einschlägigen Foren ausgetauscht. Dekommissionierung von Regeln wird immer schwieriger, denn Betrüger vermeiden gezielt gewisse Verhalten über eine gewisse Zeit
- **Diskrepanz zwischen „Können“ und „Dürfen“ nimmt zu:** Technologisch wäre den Betrügern allenfalls beizukommen, gesetzliche Rahmenbedingungen, z.B. durch die Datenschutzverordnung, schränken den Handlungsspielraum für die Betrugsbekämpfung teilweise stark ein.



Seitenwechsel – Verständnis der Risiken

Gemeinsame Feststellungen - Präventionsparadox



Zwei Freunde gehen zusammen ein Bier trinken. Der eine klatscht ständig in die Hände. Der andere fragt ihn, weshalb er das macht. Daraufhin der erste: „Das vertreibt die Bären“. Der andere: „Welche Bären? Hier gibt es ja gar keine“. Der erste: „Da siehst Du, wie gut das funktioniert“.

Je besser eine Massnahme wirkt, desto überflüssiger erscheint sie!

Die Frage ist, was da auf die eigene Branche zukommen kann: woher wissen wir, dass es keine Bären gibt?

Bezogen auf den Präventionsaufwand muss man sich fragen: Wieviel Klatschen ist genug?

Quelle: K. Malony, 2021



Seitenwechsel – Verständnis der Risiken

Muster mit Potential zur Übertragung auf Helsana

Nr.	Missbrauchsmuster	Ursprung in	Portiert auf
1	Identitätsdiebstahl	E-Commerce Payment, Banking	
2	Identitätsdiebstahl skaliert als «Identity theft as a service»	E-Commerce	In Prüfung bei Personenversicherung
3	Kulanzmissbrauch	E-Commerce	
4	Phishing / Flubot	Telekom	Personenversicherung
5	Nicht erbrachte Leistungen oder nicht erfüllte Bedingung	Versicherung	
6	Mehrfacherstattung	Versicherung	
7	«Schlitzohrige» Vertriebspartner	Telekom Versicherung	



Seitenwechsel – Übertragung auf Helsana

Wo sieht der Expertenpool Angriffsfläche?



«Das Versteckte in einem Vexierbild sei deutlich und unsichtbar. Deutlich für den, der gefunden hat, wonach zu schauen er aufgefordert war, unsichtbar für den, der gar nicht weiss, dass es etwas zu Suchen gilt.» Franz Kafka, 1911



Seitenwechsel – Übertragung auf Helsana

Identitätsbetrug aus Sicht eCommerce-Anbieter

	Abgewehrt = JA	Abgewehrt = NEIN
Erkannt = JA*	Sachverhalt Betrüger verwenden gestohlene Logindaten für eine Bestellung. Einer unserer Betrugsfilter schlägt an und die Bestellung wird rechtzeitig storniert. Detektion Automatische Erkennung anhand von Bestelldaten und Nutzerverhalten	Sachverhalt Betrugserkennung schlägt nicht an und Bestellung wird ausgeliefert Detektion Fraud-Team bemerkt verdächtige Bestellung erst nach der Auslieferung
Erkannt = NEIN bzw. unbekannt	Sachverhalt Betrugserkennung schlägt nicht an aber der Kunde meldet sich rechtzeitig, sodass die Bestellung noch vor der Auslieferung gestoppt werden kann Detektion Kundenfeedback	Sachverhalt Betrugserkennung schlägt nicht an und die Bestellung wird erst nach der dritten Mahnung als Betrug erkannt Detektion Finanzabteilung, Kundenfeedback oder Polizei

*Definition erforderlich: Fall entdeckt? Muster erkannt? Referenz aus anderem Unternehmen? Benchmark? Quelle: K. Malorny -----



Seitenwechsel – Übertragung auf Helsana

Drei Fragen zur Eingliederung

Hat es schon etwas ähnliches bei uns gegeben?

Identitätsmissbrauch tritt anekdotisch auf, in Form der Weitergabe einer Versichertenkarte, solange die Kosten < 5000.- bleiben, wird der Fall ignoriert.

Wie funktioniert die Identifizierung des Leistungsempfängers, welche Prinzipien gelten dabei?

Identifikation erfolgt über sogenannte Versicherungskarte – ohne Foto – gleichzeitige Vorlage eines amtlichen Ausweises ist nicht erforderlich, anders als bei einem Covid Impfzertifikat. Bei Novelierung von Art 42 KVG Anpassung möglich

Was ist neu, wo haben wir Lücken?

Gedanke «Identitätsmissbrauch als Dienstleistung».

Skalierung des Identitätsmissbrauches in der Personenversicherung

Seitenwechsel – Übertragung auf Helsana



Wie könnte Identitätsmissbrauch als Dienstleistung funktionieren?

Idee

In der Schweiz gilt das Vertrauensprinzip, d.h. ein Arzt verlangt bei einer Erstbehandlung einen Versicherungsnachweis, aber keinen Identitätsnachweis. *Ein Bekannter, der in Italien lebt und auf seine Behandlung warten muss, könnte mit meiner Versichertenkarte in der Schweiz zum Arzt gehen und sich kostenlos behandeln lassen.*

Der «Service» wäre das Anbieten dieses «fast Track» gegenüber

- Einzelpersonen in Grenzregionen (zwecks schnellem Zugang zu Diagnostik, one-off Behandlung oder Medikation von Chronikern)
- Versicherer von Krankentaggeld in Grenzregionen (zur Senkung Kosten der Wartezeit)

Seitenwechsel – Übertragung auf Helsana



Wie könnte Identitätsmissbrauch als Dienstleistung funktionieren?

Hypothesen

- Versicherungsdeckung vor einer Erstbehandlung durch einen niedergelassenen Arzt wird kursorisch geprüft, oft reicht eine schriftliche Angabe, sonst Beibringen der Versichertenkarte. Diese hat KEIN Foto
- Eine verlorene Versichertenkarte muss nicht gemeldet werden

Situation in der eigenen Branche

- Vereinzelte Fälle bekannt
- Aktuelle Mitigierung: Patienten mit Kosten > 20'000 werden regelmässig (oft genug?) gesondert geprüft. Eine Kombination von vielen verschiedenen Hausärzten-Fachärzten führt zu gezielter Nachfrage

Seitenwechsel – Übertragung auf Helsana

Wo sieht der Expertenpool Angriffsfläche?



«Das Versteckte in einem Vexierbild sei deutlich und unsichtbar. Deutlich für den, der gefunden hat, wonach zu schauen er aufgefordert war, unsichtbar für den, der gar nicht weiss, dass es etwas zu Suchen gilt.» Franz Kafka, 1911

- Wissen um das Verhalten der «normalen» Leistungsempfänger
- Wissen um den Anteil Erstkonsultationen in den Grenzregion im Vergleich zum Mittelland
- Wissen um das Verhalten der Ärzte, ihre Bereitschaft Auffälligkeiten zu melden



Seitenwechsel – Nutzen für Helsana

Ergebnis der Verifikation «Identitätsmissbrauch»

Auf Basis dessen, was wir zur Zeit NICHT prüfen wurden zwei Hypothesen gebildet

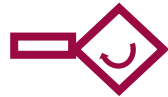
1. **Medikamente für Erwachsene werden über Kinder bezogen** um die Franchise zu umgehen.

Einige wenige Fälle von Missbrauch für den Eigengebrauch konnten identifiziert werden, die Beträge lagen unter der Wesentlichkeitsgrenze.

2. **Ausschöpfung der Zahnversicherung 2 Jahre in Folge & dies bei > 2 Zahnärzten**

Keinen Missbrauch gefunden, Kunden sind über 50 und weisen komplexe Indikationen aus, der Aufwand lässt sich begründen

Beide Hypothesen verworfen, da keine Belege auffindbar; heisst nicht dass es das Risiko nicht gibt



Seitenwechsel – Nutzen für Helsana

Mitigation des Risikos

Ausgangslage

Im Rahmen des Massnahmenpakets 2 des Bundesrats möchte der Bund die elektronische Rechnungstellung für die Leistungserbringung verpflichtend machen, sowie die Rolle der Versichertenkarte stärken.

Im Rahmen der Vernehmlassung von Art 42a KVG

Versuchen die Leistungsübernahme an die Vorweisung einer Versichertenkarte in Kombination mit amtlichen Ausweis zu binden, analog CoVid-Zertifikat.



Seitenwechsel – Nutzen für Helsana

Austausch ist Bestandteil einer Prozesskontrolle

In der Rolle eines Frühwarnsystems

- 2021 Flubot Angriffe auf Smartphone in Deutschland und mögliche Konsequenzen für unsere APPs
- 2022 Identitätsbetrug durch zugewanderte EU-Bürger

Als Plausibilisierung unserer Anstrengungen

Aufbau trennscharfer AI-Detektionsmodelle

Seitenwechsel - Fazit

Die Abwehr von Missbrauch gleicht einem branchenübergreifenden Wettrüsten, der «best gerüstete» wird relativ in Ruhe gelassen, Schlupflöcher werden gnadenlos genutzt, bis sie gestopft sind.

Es liegt an uns dem Missbrauch ein schritt voraus zu sein

Vielen Dank.
Fragen?