



## Wie können Sie Ihre Schadenquote weltweit nachhaltig senken?

Mit der automatisierten Lösung zur Betrugsmustererkennung RiskShield 360°.

Zur Optimierung der Betrugsabwehr und der Bearbeitungsprozesse bei Schadenmeldungen führte ein internationales Versicherungsunternehmen die Betrugserkennungslösung RiskShield 360° von Arvato Financial Solutions ein. Damit gelang es dem Versicherer, die Schadenquote weltweit deutlich zu reduzieren. Mittels schneller und kundengerechter Schadenregulierung wurde gleichzeitig die Schadensteuerung langfristig verbessert und die Kundenzufriedenheit gesteigert.

### ↓ 01 Herausforderung

Bis zu 10 Prozent aller Schadenfälle sind betrügerisch. Die Bandbreite der Tricks dabei ist groß: Sie reicht von falscher Schadenschilderung über vorgetäuschte Schäden bis hin zu provozierten oder fiktiven Verkehrsunfällen. Folge für die Versicherungsunternehmen sind eine steigende Schadenquote und hohe Prozesskosten. Der Kunde stand daher vor der Herausforderung, sich stärker auf das Schadenmanagement und das versicherungstechnische Ergebnis zu fokussieren. Er war auf der Suche nach einer Lösung, die sich schnell in bestehende Prozesse implementieren und auf mehrere Märkte weltweit adaptieren ließ. Dabei mussten rechtliche Rahmenbedingungen und die individuelle Schadenbearbeitung in den jeweiligen Ländern berücksichtigt werden.

### ↓ 02 Über den Kunden

Das international tätige Versicherungsunternehmen mit über 55.000 Mitarbeitern weltweit bietet eine große Bandbreite an Versicherungsprodukten und -services an. Der Versicherer mit Sitz in der Schweiz ist in 170 Ländern aktiv und zählt sowohl Privatpersonen als auch mittelständische Unternehmen und multinationale Konzerne zu seinen Kunden.

### Ergebnisse

- Automatisierte Betrugserkennung
- Schnelle Einsatzfähigkeit der Lösung
- Reduktion der Schadenquote
- Kosteneinsparungen in der Schadenbearbeitung
- Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Flexibler internationaler Einsatz



## ↓ 03 Lösung

Arvato Financial Solutions hat für seinen langjährigen Kunden eine Lösung zur Betrugs-erkennung implementiert. In einem zweistufigen Prozess wurde RiskShield 360° zunächst als out-of-the-box Solution eingeführt. Diese wurde im zweiten Schritt auf die Gegebenheiten der jeweiligen Zielmärkte wie zum Beispiel Mexiko, Schweiz, Südafrika und Argentinien hin adaptiert. Die Lösung wurde in acht Ländern eingeführt.

### ↓ Innovativer Technologiemix

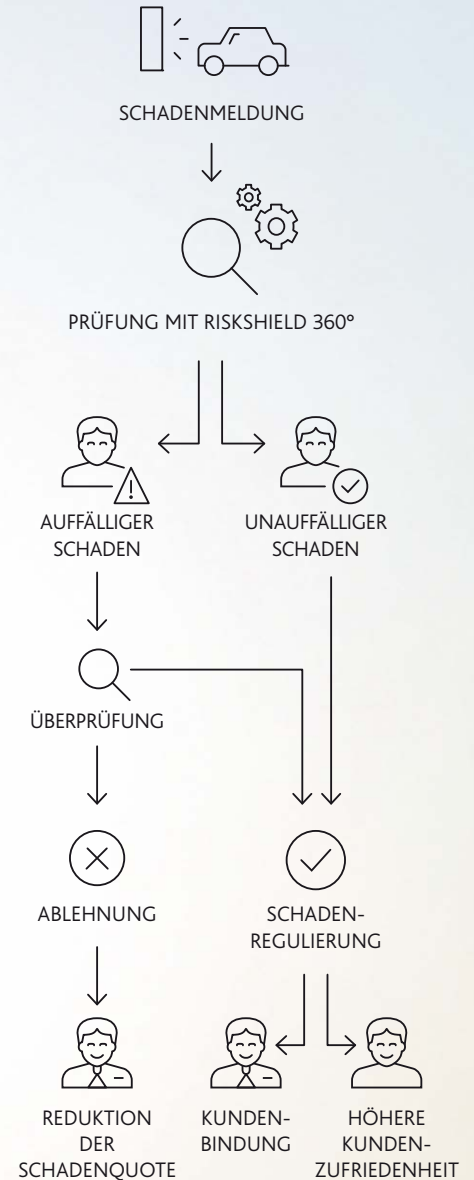
Wird dem Versicherungsunternehmen ein Schaden gemeldet, führt RiskShield 360° eine umfassende Prüfung auf Betrugsverdacht durch und schlägt Alarm, wenn ein verdächtiges Szenario vorliegt. Die Wahrscheinlichkeit dafür ermittelt die Software mithilfe zahlreicher Parameter. Dazu zählt neben der Mustererkennung auf Grundlage dynamischer Profile auch die Erkennung von Netzwerken. Zum Einsatz kommt zudem die sogenannte Fuzzy-Logik. Sie bildet das menschliche Denken optimal ab, indem weiche Übergänge für den Regelanschlag definiert werden. Dafür wurde das Erfahrungswissen von spezialisierten Betrugssachbearbeitern in die Software überführt. Außerdem wird das Textmining zur Analyse von Freitextfeldern in Schadenmeldungen genutzt. RiskShield 360° sucht dabei nach Kombinationen bestimmter Schlagwörter, die potenziell auf einen Betrug hinweisen.

### ↓ Umfangreiche Datennutzung

Für die nötige Kundendifferenzierung sorgen außerdem sowohl die bei der Versicherung vorliegenden Daten, etwa zur Schadenhistorie eines Kunden, als auch externe Quellen wie Datenpools zur Betrugserkennung. RiskShield 360° erkennt beispielsweise, wenn eine Person ähnliche Schäden in kurzer Folge bei unterschiedlichen Versicherungen meldet. Die Prüfungen zur Betrugserkennung laufen dabei vollständig automatisiert ab. Erkannte Betrugsfälle kann der Versicherer in Sekundenschnelle in die Schadenbearbeitung zur eingehenden Prüfung weiterleiten und unauffällige Schäden ohne weitere Recherchen schnell auszahlen.

Mit dem Einsatz von RiskShield 360° konnte das Versicherungsunternehmen seine Betrugsabwehr optimieren und die Schadensteuerung langfristig verbessern. Außerdem sorgte die schnelle Implementierung und Adaption an die jeweiligen Zielmärkte für mehr Wettbewerbsfähigkeit auf dem internationalen Markt.

**»Arvato Financial Solutions bietet eine Lösung zur Betrugs-erkennung, die flexibel auf Herausforderungen im internationalen Geschäft reagiert. Mit RiskShield 360° können Versicherer die Schadenquote deutlich reduzieren und gleichzeitig Kunden mit einer schnelleren Schadenregulierung überzeugen.«**



## Unsere Leistungen

- Weltweite Adaption der Lösung auf verschiedene Märkte
- Schnelle Implementierung in 4 bis 6 Monaten pro Land
- Einzigartiger Technologiemix
- Trennscharfe Informationen
- Flexibles Regelwerk

Eine Lösung in Kooperation mit **INFORM**

Weitere Fragen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Arvato Financial Solutions | Konrad Lampe  
Telefon: +49 611 978 529 | konrad.lampe@arvato.com | finance.arvato.com

Arvato Financial Solutions – convenience in every transaction

**arvato**  
BERTELSMANN