

SHIFT

Titulo

La empresa líder de seguros Markerstudy Insurance Services Limited (MISL) implanta la automatización y la detección del fraude en múltiples unidades de negocio para luchar contra la delincuencia financiera y acabar con el fraude

La situación

Markerstudy Insurance Services Limited (MISL) es un MGA líder mundial fundado en 2001 que da cobertura a más de 6 millones de clientes y tramita hasta 300.000 siniestros al año. MISL se puso en contacto con Shift en 2022 para explorar qué más podían hacer para detectar el fraude y los delitos financieros y unificar la inteligencia y los procesos en las áreas de cumplimiento, suscripción y siniestros.

A pesar de contar con procesos sólidos y de que la detección de fraudes y delitos financieros era operativa, MISL buscaba mejorar el rendimiento aumentando los índices de detección de fraude, reduciendo los falsos positivos y mejorando la experiencia de los clientes honestos.

Los enfoques actuales proporcionaban valor, pero MISL quería aprovechar la información procedente de fuentes de datos externas para mejorar la detección y detectar el fraude en tiempo real, con el fin de evitar fugas en fases posteriores del proceso.

Además de acelerar esta parte del proceso, MISL también pretendía aumentar la velocidad de identificación de las redes de crimen organizado mediante la integración de datos y procesos en las áreas de suscripción, siniestros, cumplimiento y delincuencia financiera.

MISL optó por implementar múltiples productos de Shift Technology, utilizando IA, machine learning y capacidades en tiempo real para ayudarle a resolver estos desafíos.

Retos clave



Calidad de los datos

Las actividades de fusión y adquisición y las fuentes de datos legacy requerían una profunda experiencia en limpieza y reconstrucción de datos.



Reducción del ruido

Los enfoques existentes requerían intervención manual para eliminar los falsos positivos.



Colaboración flexible

Los objetivos ambiciosos y la evolución de las prioridades corporativas exigen prácticas de trabajo ágiles y planteamientos innovadores por todas las partes.

La solución

Shift realizó controles de fraude de principio a fin en todo el proceso empresarial de MISL, analizando millones de transacciones mediante cientos de puntos de datos diarios:

Shift Claims Fraud Detection

Procesamos y analizamos unos 13.000 siniestros al mes (178.000 siniestros desde su puesta en marcha) utilizando modelos de IA entrenados por Shift. MISL puede supervisar una amplia variedad de escenarios que analizan cientos de puntos de datos clave, no solo de los sistemas de siniestros principales, sino también de conjuntos de datos complementarios relacionados con estimaciones, lesiones y alquiler de créditos.

Shift punto de cotización (PoQ)

Análisis de más de 3 millones de cotizaciones al día a través de canales de intermediación.

Shift Financial Crime and AML detection

MISL ha adoptado un enfoque proactivo respecto a las sanciones, examinando diariamente todas las pólizas, además de los nuevos solicitantes y los siniestros de los clientes. La reconstrucción de Shift por entidades, fuzzy matching y los datos integrados de Dow Jones garantizan la precisión de la concordancia.

Shift Underwriting Fraud Detection

Capacidades de trabajo en red para identificar la delincuencia organizada y vinculada.

Entrega del Shift

La sólida asociación y la frecuente colaboración entre MISL y Shift permitieron la implantación y puesta en marcha de varios módulos de la plataforma Shift en sólo unos meses.

La puesta en marcha inicial de Claims Fraud Detection y Financial Crime Detection en marzo de 2023, seguida de la puesta en marcha más sofisticada del componente en tiempo real del conjunto de soluciones, PoQ y Underwriting Fraud Detection, que entró en funcionamiento en junio de 2023. Por término medio, MISL es capaz de analizar un presupuesto en 24 milisegundos, con bloqueo automático de los presupuestos sospechosos.

Debido a la ambiciosa naturaleza de la entrega y puesta en marcha, las mejoras y ajustes fueron iterativos, con versiones periódicas para afinar todos los elementos de las soluciones.

Los resultados

MISL disfruta ahora de mejores tasas de retención en la detección de fraude en siniestros, y también ha notado una mejora en su capacidad para atender más rápidamente a los titulares de pólizas legítimas, liquidando los siniestros con mayor rapidez y mejorando la experiencia del cliente. MISL ha conseguido ahorrar más de 2,2 millones de libras en fraudes netos en los primeros 12 meses, lo que supone un excelente retorno de la inversión. Las previsiones de ahorro para los próximos 24 meses se incrementarán y ahora se prevé que superen los 25 millones de libras, superando con creces las expectativas.

El equipo de investigación de MISL ha recuperado horas de trabajo gracias a la reducción del número de falsos positivos y a la agilización de los procesos.

También se aprecian beneficios más amplios, como la capacidad de MISL para liberar mayores reservas netas, la disminución de las tasas adversas en líneas concretas y un mayor compromiso y satisfacción de los propios investigadores y tramitadores.

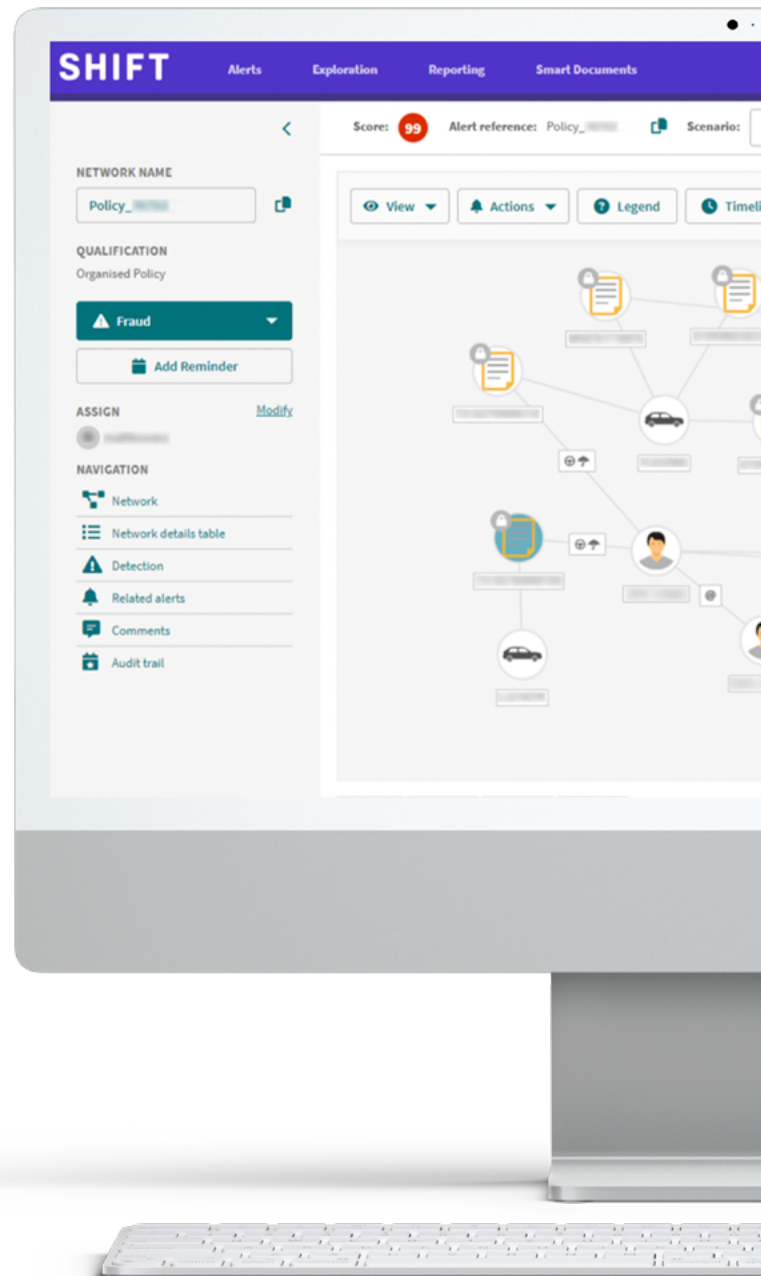
De cara al futuro, los equipos de MISL y Shift seguirán colaborando estrechamente para iterar y ampliar las soluciones implantadas en consonancia con las necesidades empresariales de MISL a medida que crezca con nuevas fusiones y adquisiciones y la expansión del mercado.

“ El equipo de Shift ha desempeñado un papel decisivo en la transformación de la lucha contra el fraude.

en MISL durante los últimos 18 meses. Nos propusimos un reto increíblemente difícil, pero trabajando juntos hemos logrado resultados fantásticos y seguimos superando los límites de la prevención del fraude.”

— Clare Lunn

Jefa de Grupo de Lucha contra el Fraude, MISL



SHIFT

Sobre Shift Technology

Shift Technology ofrece soluciones de toma de decisiones basadas en IA para beneficiar al sector asegurador y a sus clientes de manera global. Nuestros productos permiten a las principales aseguradoras del mundo mejorar los ratios combinados mediante la optimización y automatización de decisiones clave a lo largo del ciclo de vida de las pólizas. Las soluciones de Shift ayudan a mitigar el fraude y riesgos, aumentar la eficiencia operativa y ofrecer experiencias óptimas a sus clientes

Más información en www.shift-technology.com/es