

SHIFT

DIE MACHT DER GEMEINSCHAFT: DER AUFSTIEG DER VERSICHERUNGSVERBÄNDE

VON SHIFT TECHNOLOGY

www.shift-technology.com/de

Kein einziger Versicherer bleibt von Betrug verschont. Schätzungen zufolge kostet Betrug die Versicherungsbranche weltweit jährlich Hunderte von Milliarden britische Pfund. Bei dieser Zahl handelt es sich nicht nur um Betrug auf individueller oder opportunistischer Ebene, sondern auch um das Ergebnis von Versicherungsbetrugsnetzwerken, die eine eigene Branche darstellen.

Betrugsnetzwerke sind komplex und gut organisiert, da sie oft aus Gruppen des organisierten Verbrechens hervorgegangen sind. Es gibt korrupte Karosseriewerkstätten, professionelle Unfallopfer und sogar Anwälte, deren einziges Ziel es ist, betrügerische Ansprüche bei Personenschäden zu verfolgen.

Diese Organisationen sind schwer zu bekämpfen. Wenn sie von einem Versicherer enttarnt werden, nehmen sie einen anderen ins Visier. Wenn sie ins Visier der Strafverfolgungsbehörden geraten, überqueren sie die Landesgrenzen und finden neue Rechtssysteme. Wenn es zu Verhaftungen kommt, rekrutieren die verbleibenden Täter neue Partner und beginnen von vorne.

Die Versicherer haben allmählich erkannt, dass sie sich keinen Wettbewerbsvorteil verschaffen können, wenn sie isoliert an der Betrugsbekämpfung arbeiten. Die Betrüger werden immer abwarten, neue Taktiken ausprobieren und sie erneut zum Opfer machen, denn Versicherungsbetrug ist lukrativ. Damit werden häufig andere Aktivitäten des organisierten Verbrechens finanziert, darunter der Handel mit und Verkauf von Schusswaffen und Drogen sowie der Menschenhandel.



Ursula Jallow, Direktorin des IFB (links), und Terri O'Brien, Präsidentin und Geschäftsführerin der Équité Association (rechts)

Infolgedessen wird Betrug nun als Problem der gesamten Branche betrachtet, was zur Gründung verschiedener Verbände geführt hat. Diese haben es sich zum Ziel gesetzt, die sich aus Versicherungsdaten und -analysen ergebenden Möglichkeiten weltweit zur Eindämmung von Betrug und zum Schutz von Gemeinschaften vor diesen Straftaten zu nutzen.

Verbände wie das britische Insurance Fraud Bureau (IFB), die kanadische Équité Association, die General Insurance Association of Singapore (GIA) und andere haben sich mit Shift Technology zusammengetan, um ihre Strategien zur Betrugserkennung zu optimieren. Wir sprachen mit Ursula Jallow, der IFB-Direktorin, und Terri O'Brien, der Präsidentin und Geschäftsführerin der Équité Association, um zu erfahren, wie ihre Verbände als Schutzschirme fungieren, um ihre Mitglieder vor Versicherungsbetrug zu schützen.

„ Versicherungsbetrugsnetzwerke stellen eine eigene Branche dar. Sie sind komplex und gut organisiert. Oft, da sie aus Gruppen des organisierten Verbrechens hervorgegangen sind.“

Warum sind Verbände so wichtig für die Versicherungsbranche?

Ursula Jallow, Direktorin des IFB: Betrugsnetzwerke können außerordentlich widerstandsfähig sein. Der Informationsaustausch ist die einzige Möglichkeit, Betrug auf Branchenebene zu unterbinden.

Terri O'Brien, Präsidentin und Geschäftsführerin, Équité Association: stimmt zu. Jedes Mal, wenn ein Versicherer ein Betrugsnetzwerk entdeckt und unterbindet, können die Mitglieder dieser Gruppe einen anderen Versicherer mit ähnlichen Kontrollmitteln angreifen, die noch nicht genutzt wurden. Betrug lässt sich nicht eindämmen, wenn man allein arbeitet.

„**Versicherungsbetrug ist kein Verbrechen ohne Opfer und betrifft viele Menschen. Die Versicherungsbranche ist sich bewusst, dass es sich hierbei um eine sich entwickelnde Bedrohung handelt. Diese erfordert hochentwickelte und engagierte Teams, die das Problem angehen. Die Zusammenarbeit ist der Schlüssel zu unserem gemeinsamen Erfolg bei der Bekämpfung von Versicherungsbetrug.**“

– Terri O'Brien, Präsidentin und Geschäftsführerin, Équité Association

Jallow: Die Notwendigkeit der gemeinsamen Nutzung von Daten ist für keinen Versicherer neu. Man braucht aber einen Verband, der die Zusammenführung und Analyse der Daten koordiniert. Der gemeinnützige Aspekt ist von entscheidender Bedeutung, da er die gesammelten Daten objektiv betrachten,

branchenübergreifende Risiken erkennen und Warnungen ausgeben kann, ohne einen Versicherer gegenüber einem anderen zu bevorzugen.

O'Brien: Ursula weist auf einen wichtigen Aspekt der Unparteilichkeit hin. Da wir kein Gewinnmotiv haben, können wir uns im Interesse der Branche auch auf wichtige gesellschaftliche Themen konzentrieren. Wir nutzen unsere bestehenden Beziehungen zu Strafverfolgungs-, Regierungs- und Branchenorganisationen, um unseren Mitgliedern bei einer besseren Betreuung ihrer Verbraucher zu helfen.

Welche Mission verfolgen Sie im Auftrag Ihrer Mitglieder?

Jallow: Das IFB ist ein zentraler Knotenpunkt für den Austausch von Betrugsdaten und -informationen. Wir nutzen diese Position zusammen mit unserem unübertroffenen Zugang zu Daten und decken so organisierte Betrugsnetzwerke auf und stoppen sie. Wir haben zwei Hauptziele: Zum einen möchten wir den Versicherern helfen, Betrug und seine finanziellen Folgen zu erkennen und zu vermeiden. Zum anderen möchten wir Regulierungs- und Strafverfolgungsbehörden dabei unterstützen, kriminelle Vereinigungen vor Gericht zu bringen.

O'Brien: Équité trägt zu einer gerechteren Welt bei, indem es die Kanadier vor Versicherungsbetrug und damit verbundenen Straftaten schützt. Indem wir fortschrittliche Analysen, bewährte Verfahren zur Informationsbeschaffung und koordinierte Ermittlungen nutzen, können wir die bestmögliche Abwehr von Straftaten im Versicherungswesen bieten.



Insurance Fraud Bureau	
Standort	Vereinigtes Königreich
Gegründet	2006
Mitarbeiter	37
Versicherungsprodukte	Schaden- und Unfallversicherungen (Auto-, Sach- und Haftpflichtversicherungen, Personen- sowie gewerbliche Versicherungen)

Équité Association	
Standort	Kanada
Gegründet	2021
Mitarbeiter	56
Versicherungsprodukte	Schaden- und Unfallversicherungen (Auto-, Sach- und Haftpflichtversicherungen, Personen- sowie gewerbliche Versicherungen, Frachtversicherungen)

Was sind Ihre Haupttätigkeiten im Auftrag Ihrer Mitglieder?

Jallow: Das IFB bietet in Zusammenarbeit mit Shift Technology Datenanalysen auf Branchenebene an. Dies umfasst Schadensfälle und Policen im Bereich der Schaden- und Unfallversicherung, wobei der Schwerpunkt auf Kraftfahrzeug-, Sach- und Haftpflichtversicherungen liegt. Wir verbreiten im Durchschnitt Tausende von aussagekräftigen Betrugswarnungen pro Jahr – diese stellen eine wichtige Informationsquelle dar.

Angeregt durch die Analyse koordiniert das IFB auch branchenübergreifende Untersuchungen von Betrugsnetzwerken. Als spezifizierete Betrugsbekämpfungsorganisation (Specified Anti-Fraud Organization, SAFO) im Vereinigten Königreich, die im Zuge des Serious Crime Act 2007 gegründet wurde, ist das IFB in der Lage, mit den Strafverfolgungs- und Regulierungsbehörden Hand in Hand zu arbeiten. Das IFB koordiniert jederzeit mehr als 100 komplexe Ermittlungen mit einem Branchenwert von 70 Mio. Pfund (etwas über 79 Mio. Euro).

Neben unseren komplexen Ermittlungen führt das IFB auch multimediale öffentliche Kampagnen im Namen der britischen Versicherungsbranche durch, um Betrug durch das Aufzeigen der Folgen zu verhindern.

Wussten Sie das?

Seit ihrer Gründung haben die Ermittlungen des IFB zu 1.300 Verhaftungen, 670 Verurteilungen mit insgesamt über 600 Jahren Haft und mehr als 33.000 Stunden gemeinnütziger Arbeit beigetragen.

O'Brien: Wir bieten einen Großteil der gleichen Dienstleistungen wie das IFB an, mit einigen wichtigen Ergänzungen. Außerhalb der Versicherungsbranche sind wir vor allem für die Wiederbeschaffung von Autos bekannt. Hier setzen wir unsere Fahrzeugidentifizierungsdienste ein, um die Strafverfolgungsbehörden bei der Wiederbeschaffung gestohlener Fahrzeuge zu unterstützen.

Abseits unseres öffentlichen Auftritts bieten wir den Mitgliedsversicherern jedoch einen Dienst zur Koordinierung und Unterstützung von Ermittlungen an. In diesem Fall arbeiten unsere Mitglieder miteinander und mit den Detektiven der Équité zusammen, um gegen große Verbrecherringe vorzugehen. Das ist der einzige Dienst dieser Art in Kanada.



Schließlich baut Équité die erste Analyseplattform für Versicherungen in Kanada auf. Nach Abschluss dieses Projekts werden die Daten des Konsortiums automatisch in die Shift-Lösung integriert, wodurch bessere Möglichkeiten zur Erkennung von Betrug und Ermittlung von kriminellen Aktivitäten geschaffen werden.

Wussten Sie das?

Die Abteilung für Ermittlungsdienste der Équité Association hat ihre Wurzeln in einer über 100-jährigen Geschichte. Die Abteilung, die in den 1920er Jahren als das Investigation and Loss Information Bureau gegründet wurde, hat sich im Laufe der Jahre entwickelt und sich an die sich ständig ändernden Bedürfnisse der Branche angepasst.

Wie unterscheidet sich Ihr Zuständigkeitsbereich von dem der Versicherer?

O'Brien: Équité Association wurde vom IFB im Vereinigten Königreich und dem NICB in den USA inspiriert. Wir verfolgen wie sie den organisierten strafbaren Betrug im Gegensatz zu opportunistischen oder individuellen Aktivitäten. Wir stellen häufig fest, dass derartiger Betrug Teil eines umfassenderen Spektrums des organisierten Verbrechens ist, der häufig von internationalen Verbrechersyndikaten begangen wird.

„**Isoliert betrachtet mag eine einzelne Schadensforderung völlig legitim erscheinen. Aber wenn man sie mithilfe von Daten anderer Versicherer filtert, können sie Teil eines Betrugsmusters werden. Das Fahrzeug, die Immobilie, der Anspruchsteller oder das Unfallopfer können alle mit kriminelle Vereinigungen in Verbindung stehen, die an anderer Stelle in Erscheinung getreten sind.**“

– Ursula Jallow, IFB-Direktorin

Einzelne Versicherer haben möglicherweise keine Verbindungen zu internationalen Strafverfolgungsbehörden. Jetzt nutzt Équité die Stärken und Fähigkeiten unserer Mitglieder, der Strafverfolgungsbehörden und anderer staatlicher Stellen aus dem ganzen Land, um in Kanada ein neues Kapitel aufzuschlagen. Das ist eine der effizientesten Möglichkeiten, dieses allgegenwärtige Problem zu lösen.

Jallow: Gut gesprochen. Wie Terri betonte, deckt das IFB Betrugsfälle auf, die die Versicherer allein nicht erkennen können. Ich glaube, das Wichtigste ist, dass das IFB – und ähnliche Verbände – nicht daran interessiert sind, einen Wettbewerbsvorteil zu erlangen. Wenn einzelne Versicherer Betrug bekämpfen, sind sie in der Regel daran interessiert, die Kosten zu senken und die Kundenzufriedenheit zu verbessern. Bei der Betrugsbekämpfung koordiniert das IFB jedoch die Daten mehrerer Versicherer, um die Bedingungen für die gesamte Branche zu verbessern.

Im Fokus: IFB-Ermittlungen

Das IFB verwaltet im Auftrag seiner Mitglieder ein Portfolio von branchenübergreifenden Ermittlungen im Wert von ca. 70 Mio. Pfund (78.556.100 Euro). Die Gruppen des organisierten Verbrechens, die für den Betrug verantwortlich sind, stehen in der Regel mit schwerwiegenderen Straftaten in der Gesellschaft in Verbindung, darunter Drogen- und Menschenhandel und in den schwersten Fällen Terrorismus. Leider sind mehrere unschuldige Autofahrer bei absichtlich herbeigeführten Unfällen ums Leben gekommen – eine gängige Vorgehensweise von Verbrecherbanden, die im Vereinigten Königreich Geld für fiktive Unfälle einfordern (Crash for Cash).

Fallstudie: Operation Klister

Eine gemeinsame Ermittlung des IFB, der Eastern Regional Special Operations Unit (ERSOU) und des Insurance Fraud Enforcement Department (IFED) deckte eine Gruppe des organisierten Verbrechens auf, die im Vereinigten Königreich in großem Stil „Crash for Cash“-Betrug betreibt.

Insgesamt wurden 16 Personen zu insgesamt 32 Jahren Haft verurteilt, da sie in der Gegend von Luton, Bedfordshire, fast 80 Kollisionen nach dem „Crash for Cash“-Muster inszeniert hatten.

Die Gruppe verursachte absichtlich Unfälle, indem sie vor unschuldigen Autofahrern abbremste oder Autos abseits der Öffentlichkeit zusammenprallen ließ, um fiktive, überhöhte Schadensersatzforderungen zu stellen.

Dank seines beispiellosen Zugangs zu britischen Versicherungsdaten konnte das IFB das Netzwerk verdächtiger Schadensfälle identifizieren. Durch die Zusammenarbeit mit seinen Mitgliedern konnte das IFB dieses hochgradig organisierte Betrugsnetzwerk, dessen potenziell verursachter Schaden sich für die britischen Versicherer schätzungsweise auf über 1,2 Mio. Pfund (ca. 1,36 Mio. Euro) belief, entschärfen.

Welchen besonderen Herausforderungen müssen sich Verbände stellen, wenn sie im Auftrag einer Branche arbeiten?

„ Die Versicherer besitzen Terabytes, vielleicht sogar Petabytes an Daten, und nichts davon liegt in einem gemeinsamen Format vor.“

– Ursula Jallow, IFB-Direktorin

Jallow: Die Versicherer besitzen Terabytes, vielleicht sogar Petabytes an Daten, und nichts davon liegt in einem gemeinsamen Format vor. Um sie zu analysieren, müssen wir alles in ein einvernehmliches Format bringen. Wir müssen aber auch verantwortungsvoll damit umgehen.

Wie ich bereits erwähnt habe, dürfen wir niemanden auch nur annähernd bevorzugen, wenn es darum geht, wen wir schützen. Gleichzeitig haben die verschiedenen Versicherer unterschiedliche Risikowahrnehmungen. Der eine Versicherer ist vielleicht sehr auf das Thema Risiko sensibilisiert und möchte viele Warnmeldungen erhalten und der andere nicht so sehr. Beide Versicherer müssen gleichermaßen von ihrer Teilnahme profitieren.

Und schließlich ändern sich Betrugsstrategien viel schneller als die der Ermittlungen. Kriminelle Vereinigungen müssen keine Geschäftskonzepte erstellen oder die Zustimmung des Vorstands einholen, um ihre Arbeitsweise zu ändern. Deshalb brauchen wir Erkennungs- und Warnstrategien, die unabhängig davon, wie die Betrüger vorgehen, zuverlässig bleiben.

O'Brien: Ich stimme voll und ganz mit dem überein, was Ursula gesagt hat. Viele, ja sogar die meisten der Herausforderungen, die sich für das IFB im Vereinigten Königreich ergeben, ergeben sich auch für Équité in Kanada. Ich habe zum Beispiel erwähnt, dass wir die landesweit erste Analyseplattform für Versicherungen aufbauen und Daten standardisieren, um Teil dieser Infrastruktur zu werden. Außerdem haben wir es mit einer heterogenen Gruppe von Versicherern zu tun, die unterschiedliche Definitionen von Erfolg haben, sowie mit einer Gruppe krimineller Vereinigungen, die immer ausgefeiltere Techniken anwenden.

Haben Sie Abschlussgedanken?

O'Brien: Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Betrug von Natur aus schwer zu greifen ist und dass kriminelle Organisationen schnell die Vorteile neuer Technologien nutzen, die das Auffinden dieser Organisationen vereitelt. Die Verbände sollen den Versicherungsbetrug aufklären. Um dies zu erreichen, müssen wir uns weiterhin auf Partnerschaften mit Organisationen wie Shift konzentrieren, die die Technologien und Strategien anbieten, die wir brauchen, um etwas zu bewirken.

Jallow: Organisationen, die nicht zusammenarbeiten, können den Betrug nicht bekämpfen. Die Verbände stehen im Mittelpunkt der Betrugsbekämpfungsstrategie der Versicherungsbranche, da sie Tools einsetzen, die für die Herausforderung der Zentralisierung von Versicherungsdaten entwickelt wurden. Wir verlassen uns auf die agilen, KI-gestützten Betrugserkennungsfunktionen von Shift, damit unser Verband bei der Betrugsbekämpfung an vorderster Front steht.

Shift Technology hilft Verbänden bei der Bekämpfung von Betrug im industriellen Maßstab

Betrug ist nicht statisch und Betrugstaktiken ändern sich viel schneller, als ein Versicherer reagieren kann. Für die Versicherer bedeutet die Änderung ihrer Taktik zur Betrugserkennung, dass sie sich einbringen, ein Budget bereitstellen und einen Implementierungsplan aufstellen müssen. In der Zwischenzeit haben die Betrüger völlige Freiheit, dem nachzugehen, was für sie funktioniert. In dieser Hinsicht ist der Wettbewerb zwischen Betrügern und Versicherern grundsätzlich unterschiedlich.

Vor diesem Hintergrund müssen Versicherer und Versicherungsverbände Lösungen finden, die angesichts der sich ändernden Taktiken des Versicherungsbetrugs flexibel sind.



Anstatt die Lösungen zu ändern, müssen sich die Lösungen selbst automatisch anpassen, wenn kriminelle Vereinigungen ihre Techniken weiterentwickeln, sich über Grenzen hinweg bewegen oder andere Organisationen ins Visier nehmen.

Shift Technology setzt seine KI-Lösungen ein, um Versicherungsverbänden zu helfen, Daten auszutauschen, bei Ermittlungen zusammenzuarbeiten und ein Umfeld zu schaffen, in dem kein Betrug unentdeckt bleiben kann. Indem sie sich zusammenschließen, können die Versicherer viel mehr Betrugsfälle bekämpfen, als sie es einzeln könnten. Mit anderen Worten: Shift bietet eine gemeinschaftliche Lösung, die den Versicherern hilft, ein gemeinschaftliches Problem zu lösen.

SHIFT

Über Shift Technology

Shift Technology liefert KI-Entscheidungslösungen zum Nutzen der globalen Versicherungsbranche und ihrer Kunden. Unsere Produkte ermöglichen Versicherern die Automatisierung und Optimierung von Entscheidungen von der Übernahme bis hin zu Schadensfällen, was zu einem überragenden Kundenerlebnis, einer gesteigerten betrieblichen Effizienz und niedrigeren Kosten führt. Die Zukunft der Versicherung beginnt mit "Decision made better".

Erfahren Sie mehr unter www.shift-technology.com/de