



BETRUGS- VERDÄCHTIGE SCHADENS- MELDUNGEN SICHER IDENTIFIZIEREN



Die Württembergische Versicherung, Teil des Vorsorge-Spezialisten Wüstenrot & Württembergische (W&W), nutzt die Software RiskShield, um betrugsverdächtige Schadensmeldungen zu identifizieren. Das System ahmt mit Fuzzy Logic das Denken von Experten nach, kann jedoch wesentlich mehr Betrugsindizien berücksichtigen. Allein beim Schadensmanagement in der KFZ-Versicherungssparte lassen sich damit signifikante sechsstellige Beträge einsparen.



RISKSHIELD AHMT DAS MENSCHLICHE DENKEN NACH.

Als Leiter der Betrugsabteilung im Bereich Kraftfahrtversicherung ist Wolfgang Schwehla dafür verantwortlich, dass jährlich mehr als 220.000 Vollkasko-, Teilkasko- und Haftpflichtschäden zügig auf Auffälligkeiten überprüft werden. Auffällig sind Schadensmeldungen dann, wenn eine Reihe von Indizien mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit für einen Betrugsversuch sprechen und sie deshalb eingehender untersucht werden müssen. „Heute können wir bei 1,0 bis 1,5 Prozent aller Schadensmeldungen letztendlich einen Betrugsversuch nachweisen. Mit den richtigen Methoden und Werkzeugen können wir diese Zahl künftig auf 2,0 bis 2,5 Prozent steigern“, sagt Wolfgang Schwehla und prognostiziert wesentliche Fortschritte in der Betrugserkennung. Bei einer Regulierungssumme von 450 Millionen Euro inklusive aller Groß- und Sonderschäden ergibt das eine ansehnliche Summe. Mit der Unterstützung einer Software konnte bisher rund eine Million Euro zusätzlich eingespart werden. Das Potenzial liegt bei der doppelten Summe, wenn die Betrugserkennung durch maschinelle Verfahren weiter optimiert wird.

DIE SCHADENSMELDUNGSANALYSE: EXPERTEN UND FUZZY-LOGIC-SOFTWARE ERGÄNZEN SICH

Geht eine Schadensmeldung ein, wird sie automatisch durch die Software RiskShield auf Betrugsindizien hin analysiert. RiskShield nutzt in Fuzzy Logic formulierte Regeln, um eine Schadensmeldung zu bewerten. Die auffällige Meldung wird dann an einen Betrugsexperten weitergeleitet, der den Fall weiter untersucht. Bestätigt sich der Verdacht nicht, stellt dieser die Schadensmeldung wieder auf „unauffällig“ und der Prozess der Schadensregulierung setzt ein. Erhärtet die menschliche Prüfung den maschinell ermittelten Anfangsverdacht, werden weitere Untersuchungen eingeleitet.

„RiskShield ist mit seiner Funktionsweise ein ideales Werkzeug für die Betrugserkennung: es denkt wie ein menschlicher Experte, kann aber wesentlich mehr Hintergrundinformationen als ent- oder belastende Indizien auswerten“, erläutert Wolfgang Schwehla.

OHNE SOFTWARE: UNGENÜGENDES VERHÄLTNIS VON ZEITAUFWAND UND AUFKLÄRUNGSQUOTE

Vor der Implementierung von RiskShield mussten die Mitarbeiter der Schadensabteilung jede Schadensmeldung händisch überprüfen. Eine manuelle Überprüfung der Rechtmäßigkeit von Schadensprüfungen ist jedoch aufwändig und fehleranfällig. Dazu muss der Schadensprüfer nicht nur zahlreiche Checklisten durchgehen,

sondern auch Hintergrunddetails und historische Informationen zum Versicherungsnehmer überprüfen. Hierzu zählen neben den Vertragsinhalten auch das Zahlungsverhalten und Informationen zu vorherigen Schadensmeldungen des Versicherten. Diese Informationen waren jedoch häufig nur in verschiedenen, unabhängig voneinander existierenden Quellen abrufbar. Die händische Schadensprüfung nahm daher nicht nur viel Zeit in Anspruch, sondern sorgte auch dafür, dass eine große Anzahl potenziell betrügerischer Ansprüche unentdeckt blieb.

RISKSHIELD GEWINNT MIT HOHER TREFFERQUOTE

Die Entscheidung für RiskShield als Software-Unterstützung für die Betrugsdetektion fiel im Jahre 2008. Die Württembergische ließ drei Lösungen in den Sparten KFZ-Haftpflicht, Kasko und allgemeine Haftpflicht gegeneinander antreten und bereits abgelegte Fälle bewerten. RiskShield gewann diesen Wettbewerb eindeutig mit der höchsten Trefferquote.

„Aber nicht nur das Ergebnis war entscheidend: Uns war auch wichtig, dass wir die Technologie und die Methode verstehen, die die Software einsetzt, um Schadensfälle zu bewerten“, blickt der Schadensmanager zurück. „Einige Anbieter von Betrugserkennungssoftware arbeiten mit neuronalen Netzen. Wir als Nutzer haben keine Chance zu verstehen, warum die Software einen Schadensfall aussteuert, geschweige denn die Möglichkeit, das System selbstständig anzupassen. Abgesehen davon waren die Testergebnisse mit neuronalen Netzen schwach. Bei RiskShield sind Regeln in sprachlicher Form hinterlegt, sodass wir verstehen, welche Regeln Einfluss auf den Punktwert eines Schadensfalls haben.“

RISKSHIELD DENKT UNSCHARF WIE MENSCHLICHE EXPERTEN

Fuzzy Logic ahmt das menschliche Denken in unscharfen Begriffen nach, das sich mit der herkömmlichen, zweiwertigen Logik nicht darstellen lässt. So kann etwa die Regel formuliert werden: „Wenn ein Kunde kurz nach Vertragsabschluss einen hohen Schaden meldet, ist dies auffällig“ oder „Meldet ein langjähriger, guter Kunde mit wenigen Vorschäden einen Schaden, ist dies eher unauffällig.“ Auf diese Art lassen sich Regeln so formulieren, dass sie automatisch durch das System angewandt werden können.

RiskShield wägt wie ein menschlicher Experte ab, ob ein Indiz be- oder entlastend ist. Die Auswertung aller im System hinterlegten Informationen und Regeln führt zu dem Punktwert, der bestimmt, ob ein Schaden als auffällig angesteuert wird oder nicht. Beim Abschluss der Schadensbearbeitung geben die Experten einen Feedbackcode an RiskShield zurück, der die Basis zur Optimierung des Systems bildet. ■