



Effektive Betrugserkennung in Versicherungen

Aufbau eines integrierten Fraud Management-Systems

Effektive Betrugserkennung	02
Moralische Risiken	03
Software verbessert Betrugserkennung	04

Effektive Betrugserkennung
Integriertes Fraud Management-System

Interview
Prof. Dr. Müller-Reichert: moralische Risiken

Unbekannte Betrugsmuster
Erkennungsquote verbessern



Effektive Betrugserkennung in Versicherungen

Aufbau eines integrierten Fraud Management-Systems

Jedes Jahr werden Versicherungsunternehmen durch fingierte Schäden Opfer von Betrugsdelikten. Grundsätzlich gilt: Eine schwache Wirtschaftskonjunktur bedeutet Hochkonjunktur für Versicherungsbetrüger. Eine Analyse von Schadenstatistiken konnte eine signifikante Korrelation vorsätzlicher Brandstiftungen mit der Zahl der Insolvenzen aufzeigen. Betrugsexperten der Munich Re haben zudem herausgefunden, dass nach plötzlich

auf tretenden Ereignissen wie beispielsweise der BSE-Krise die Schadenhäufigkeit in der jeweils betroffenen Branche deutlich ansteigt.

Umgangssprachlich werden unter Versicherungsbetrug alle Vermögensdelikte gegen Versicherer zusammengefasst. Für die Versicherungswirtschaft gilt die Betrugsvorschrift des § 263ff. StGB. Der Tatbestand des Versicherungsmisbrauchs nach § 265 StGB umfasst die Tathandlung, dass eine versicherte Sache beschädigt oder zerstört wird. So entstehen allein bei den deutschen Kraftfahrtversicherern Schäden infolge von Versicherungsbetrug in Milliardenhöhe. Zwar sind alle Schätzungen mit Vorsicht zu genießen. Fakt ist jedoch, dass Versicherungsbetrug teuer ist. Schätzungen in den USA sprechen von rund 80 Milliarden US-Dollar jährlichen Schäden infolge von Versicherungsbetrug. Während in der Vergangenheit die private Haftpflichtversicherung und Kfz-Versicherung bei den Betrugsdelikten dominierten, häufen sich seit einigen Jahren Fälle, bei denen Gegenstände aus Versicherungsfällen auf Auktionsplattformen im Internet verkauft werden. So wird der vermeintlich gestohlene Plasmafernseher für 4.000 Euro im Rahmen einer Internetauktion verkauft und parallel eine Entschädigungsleistung beim Versicherer eingefordert. Um die schwarzen Schafe unter den mehr als 20 Millionen deutschen eBay-Nutzern zu finden, hat jüngst der Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft eine eigene Expertengruppe zusammengestellt,

► Mehr ...

EDITORIAL

Sehr geehrte Leserinnen,
sehr geehrte Leser,

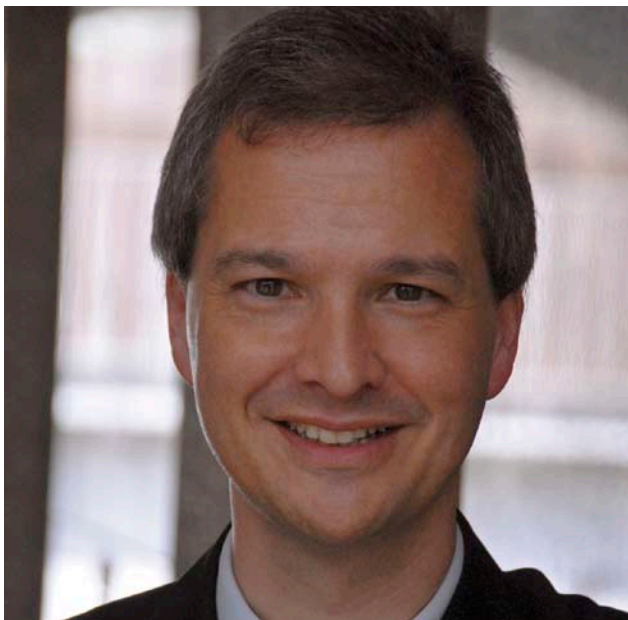
Im Jahr 2008 wurden laut Bundeskriminalstatistik 4.755 Fälle von Versicherungsbetrug registriert. Zum Vergleich: 2004 waren es fast dreimal so viele. Allerdings handelt es sich hierbei nur um die Fälle, die polizeilich angezeigt wurden. Unabhängige Experten schätzen die Dunkelziffer der tatsächlichen Betrugstaten weitaus höher ein. Die Versicherer beziffern den jährlichen Schaden in Deutschland auf rund 4 Milliarden Euro. Jeder Zehnte, der Geld von der Versicherung will, hat den Schaden erfunden oder die Schadenhöhe manipuliert, so die Faustformel der Assekuranz.

Erfahren Sie mehr im aktuellen SAS RISK UPDATE über neue, effiziente Abwehrtechniken und moderne, „selbstlernende“ Betrugserkennungssysteme. Neue Erkenntnisse und eine spannende Lektüre wünscht Ihnen



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Frank Romeike'.

Frank Romeike, Chefredakteur SAS RISK UPDATE



Prof. Dr. Matthias Müller-Reichart ist Inhaber des Lehrstuhls für Risikomanagement der Hochschule RheinMain in Wiesbaden und steht als Unternehmensberater in Diensten europäischer Versicherungsgesellschaften. Seine Versicherungsexpertise auf EU-Ebene floss in zahlreiche Publikationen, Fachvorträge und Kongressleitungen ein.

Gesamtstruktur des Versicherungsprodukts weckt das moralische Risiko

Interview mit Prof. Dr. Matthias Müller-Reichart

Studien, die auf anonymen Interviews basieren, sind zu dem Ergebnis gekommen, dass über ein Viertel der Versicherungsnehmer zugeben, gegenüber ihrem Versicherer mindestens in einem Fall falsche Angaben gemacht zu haben. In einigen Versicherungssparten gehen Experten davon aus, dass Versicherungsbetrug einen Anteil von rund 50 Prozent der Schäden umfasst. Was sind die Gründe dafür, dass nicht wenige Versicherungsnehmer Versicherungsbetrug als „Kavaliersdelikt“ betrachten?

Müller-Reichart: Auf der Grundlage juristischer Rahmenbedingungen stellt das Versicherungsprodukt als abstraktes Dauerschutzversprechen per se ein wenig transparentes, durch potenzielle Schadensfälle tabuisiertes Leistungsbündel dar. Der Versicherungsnehmer erbringt zudem seinen Beitrag zu Beginn der Betrachtungsperiode und hat bei ausbleibendem Schadensfall das Gefühl einer Negativrendite seiner Einzahlung. Die Gesamtstruk-

tur des Versicherungsprodukts, seine Immaterialität und Intangibilität, weckt somit das moralische Risiko, dem Schadensfall „nachzuhelfen“, um dergestalt einen Return on Investment des eingegangenen Versicherungsvertrages zu erzielen.

Die fehlende Nachvollziehbarkeit der Versicherungsleistung, innerhalb einer Gefahrengemeinschaft eine Verteilung der Schäden zu gewährleisten, sorgt vor dem Hintergrund schwer verständlicher Versicherungsbedingungen für ein fehlendes Unrechtsbewusstsein, indem Schadensfälle ausgenutzt oder im schlimmsten Fall fingiert werden. Damit wird der Versicherungsbetrug keineswegs legitimiert, er wird lediglich in einen psychologischen Kontext gesetzt. In diesem Zusammenhang darf ich auf eine Studie verweisen, nach der 22 Prozent der Befragten, die in der Vergangenheit mit ihrer Versicherung zufrieden waren, einen Versicherungsbetrug begangen hatten, während diese Ziffer bei unzufriedenen Versicherungsnehmern auf 36 Prozent anstieg.

Existieren valide Zahlen über die volkswirtschaftlichen Schäden durch Versicherungsbetrug?

ONLINE WEITER LESEN



[Komplettes Interview lesen](#)

Effektive Betrugserkennung
Integriertes Fraud Management-System

Interview
Prof. Dr. Müller-Reichart: moralische Risiken

Unbekannte Betrugsmuster
Erkennungsquote verbessern



Stefan Ahrens, Business Analytics Expert für Betrugserkennung,
SAS Deutschland

Software verbessert Betrugserkennung

Intelligentes Fraud Framework mit neuronaalem Netz

Software verbessert Betrugserkennung entscheidend. Immer dreister werden die Vorgehensweisen organisierter Verbrecherbanden, die professionell und systematisch testen, wo die Schmerzgrenzen der Versicherer und vorhandener Standardsysteme liegen. In der Summe ein immenser Verlust, der sich auf viele Einzelfälle aufteilt. Mit Standardmodellen und -werkzeugen ist dem wirtschaftlich nicht sinnvoll beizukommen. Ein neuer, softwaregestützter Ansatz der Betrugserkennung will das Wasser klarer machen.

Die Verfolgung einzelner Verdachtsfälle wird desto unwirtschaftlicher, je kleiner die Schadensumme ist. Die Versicherungen reagieren mit Pragmatismus und Standardisierung. Pragmatisch, da in vielen Fällen allen Indizien zum Trotz lieber gezahlt wird, als den unüberschaubaren Aufwand für die Betrugsbearbeitung in Kauf zu nehmen. Standardisiert, weil die Versicherer ein festes Regelwerk und Instrumentarium zur Betrugserkennung nutzen.

Grobes Raster

Üblicherweise ist das Management von Missbrauchs- oder Betrugsfällen von einem statischen Modell geprägt. Trotz gut funktionierender flankierender Maßnahmen wie Vorbeugung und Eingrenzung, wie Mitarbeiterschulungen und optimiertes Kundenmanagement bleibt die eigentliche Erkennung von Betrugsfällen eine Schwachstelle. „Bestehenden Systemen fehlt der Zugriff auf einen großen Teil der relevanten Fakten“, so Stefan Ahrens von SAS Deutschland. „Daten sind in unterschiedlichen Systemen gespeichert, manche Schaden-

► Weiter auf Seite 5

WEITERE INFORMATIONEN



RISK PRACTICE NETWORK:

15. April 2010, Köln

„Effektive Betrugserkennung in Versicherungen“

20. Mai 2010, Köln

„Integriertes Risiko-Reporting in Versicherungen“

22. April 2010, Frankfurt am Main

„Moderne Methoden und integrierte Systeme für Stresstests und Szenarioanalysen“

Anmeldung einfach unter:
www.sas.de/risknetwork

Effektive Betrugserkennung Integriertes Fraud Management-System

Informationen liegen als Freitext vor, sind teilweise nicht kategorisiert und damit für einfache Systeme nicht verwertbar.“ Ähnliches gilt für externe Datenquellen wie etwa Geo-Wetterdaten oder auch Schufa-Informationen. Eine Systemunterstützung ist meist nur durch die Abbildung statischer Regelwerke möglich – ein sehr unflexibles, grobmaschiges Raster mit begrenzter Trennschärfe, das eine hohe Dunkelziffer zulässt. „Und weil es eben statisch ist, können organisierte Betrüger die Grenzen genau austesten.“

„Analysefabrik“ trennt Spreu vom Weizen

„Für die heutigen Betrugsformen sind die gängigen Systeme zu unflexibel und zu langsam. Hier wird mit viel Aufwand zu wenig Ergebnis erzielt“, fasst Dr. Michael Colombo von Accenture zusammen. Die Unternehmensberatung hat zusammen mit SAS eine sofort einsatzbereite und getestete Methodik entwickelt, die weit über die Fähigkeiten bestehender Systeme hinausgeht. Kern der „Analysefabrik“ ist das SAS® Fraud Management Framework, ein spezielles, umfassendes Werkzeug zur Erkennung von Mustern in großen Datenmengen. „In den Daten liegt der Schlüssel zu einer effizienteren Betrugsbekämpfung“, erklärt Ahrens. „Erst wenn alle Quellen einbezogen und konsequent durchleuchtet werden, sind versteckte Querverbindungen deutlich zu erkennen.“ Be-

Interview Prof. Dr. Müller-Reichart: moralische Risiken

kannte Betrugsmuster sind dabei noch relativ leicht zu entlarven. Neue, bislang unbekannte Muster stellen höhere Anforderungen. Methoden wie Clustering sowie Profil- und Faktorenanalysen machen auch bisher unbekannte Betrugsmuster sichtbar und isolieren Auffälligkeiten im Schadenportfolio.

Hier liegt das große Potenzial eines analysebasierten Systems. Für jeden Fall kann eine passende Methode flexibel zum Einsatz kommen. Besonders erfolgversprechend ist der parallele Einsatz alternativer Methoden, der so genannte Werkbank-Ansatz – das SAS Fraud Management Framework erlaubt beliebige Kombinationen.

Bessere Daten – bessere Betrugserkennung

Dreh- und Angelpunkt sind aber die verfügbaren Datenbestände: ohne historisierte Daten keine erfolgreiche Analyse. Ein Data Warehouse ist also Pflicht. Darüber hinaus ist die Einbeziehung externer Datenquellen wie GDV, Uniwagis-Datenbank, Wetterdaten oder Schufa sinnvoll.

Die Möglichkeiten der Betrugserkennung steigen mit dieser Datenbasis signifikant. So lässt sich die Betrugswahrscheinlichkeit für jeden einzelnen Schaden berechnen. Frühere Scorings dienen als Eingangskriterium für aktuelle Schäden, und die Betrugswahrscheinlichkeiten lassen sich auf Kunde-

Unbekannte Betrugsmuster Erkennungsquote verbessern

nebene aggregieren. Kurz: Das System lernt. Nicht zuletzt auch dadurch, dass der weitere Verlauf der Schaden- oder Missbrauchsbearbeitung in die Daten einfließt.

Die direkte Unterstützung durch das Softwaresystem sorgt für eine signifikant höhere Erkennungsquote, ohne die Mitarbeiter mitzubelasten. Im Gegenteil: Es wird einfacher, Betrugsfälle zu erkennen und zu verfolgen. Zudem müssen sich Versicherungen mit deutlich weniger Fehlwarnungen auseinandersetzen: Dafür sorgt die Kombination von unterschiedlichen Analysemethoden. Das System Betrugserkennung wird nicht nur effizienter und effektiver, sondern auch weit schneller. Ändern sich bekannte Muster, fließt diese Erkenntnis sofort in weitere Analysen ein.

WEITERE INFORMATIONEN



Welche Best Practices gibt es bereits heute? Lesen Sie wie eine unternehmensweite Betrugsabwehr in 3 wesentlichen Schritten aufgebaut wird.

[Download Whitepaper:
„Enterprise Fraud Management“](#)

Effektive Betrugserkennung
Integriertes Fraud Management-System

Interview
Prof. Dr. Müller-Reichart: moralische Risiken

Unbekannte Betrugsmuster
Erkennungsquote verbessern

SAS RISK PRACTICE

Risk-Experten – Ihre direkten Ansprechpartner bei SAS

Die Subprime-Krise hat gezeigt, dass Risikobereiche nicht unabhängig voneinander betrachtet werden können, da beispielsweise Marktrisiken, Liquiditätsrisiken und Kreditrisiken immer wieder miteinander korrelieren – dies macht eine Sicht auf das Gesamtrisiko nötig.

Wie Sie Ihre Geschäftsstrategie mit Ihrer Risikostrategie zu einer strategischen Unternehmenssteuerung verbinden können, erfahren Sie von den SAS Experten. Wir freuen uns auf ein Gespräch mit Ihnen.



Frank Hansen
Head of Risk Practice, SAS Deutschland
info@ger.sas.com
Telefon: +49 6221 415-123

KOMPETENZZENTRUM



SAS RISK UPDATE
Regelmäßig als E-Magazin erhalten



RISK PRACTICE NETWORK
Erfahrungsaustausch in der Risk Community



RISK EXECUTIVE NETWORK
Risk Talk auf Vorstands-Level



RISK ACADEMY
Training durch Experten für
Risk Management

IMPRESSUM

Herausgeber:
SAS Deutschland
SAS Institute GmbH, In der Neckarhelle 162
69118 Heidelberg, Telefon: +49 6221 415-0
Fax: +49 6221 415-101

Redaktionsleitung (V.i.S.d.P.):
Frank Romeike, RiskNET GmbH
Ernst-Sachs-Straße 13, 83080 Oberaudorf
E-Mail: info@ger.sas.com

Erscheinungsweise:
SAS RISK UPDATE
erscheint dreimal im Jahr

Grafik/Satz:
4iMEDIA Corporate Publishing, Leipzig
P12 Werbeagentur, www.p12.de

Fotos:
SAS, iStock

Rechtliche Hinweise:
Alle in SAS RISK UPDATE enthaltenen Angaben und Informationen wurden von uns oder Dritten sorgfältig recherchiert und geprüft. Für Richtigkeit und Vollständigkeit können weder wir noch Dritte eine Gewähr übernehmen. Gleiches gilt für alle Websites, auf die mittels Hyperlink verwiesen wird. SAS ist für den Inhalt von Websites, die über eine solche Verbindung erreicht werden, nicht verantwortlich. Insbesondere dürfen Nachdruck, Aufnahme in Online-Dienste und Internet sowie Vervielfältigung auf Datenträger wie CD-ROM und DVD-ROM – auch in Teilen – nur nach vorheriger Zustimmung des Herausgebers und mit Angabe der Quelle erfolgen.



Bewusste Entscheidung: nicht drucken, sondern am Bildschirm lesen. Ein digitales Magazin ist nicht nur modern und interaktiv verlinkt, sondern verzichtet auch auf Papier und Druck. Es bietet Ihnen weiterführende Informationen und schont die Umwelt.

