

Bild: Sean Gladwell –
Fotolia.com



Versicherungen rüsten gegen Betrüger auf

IT als Bollwerk

Nur jeder vierte deutsche Versicherungsmanager ist mit der Betrugsprüfung in seinem Haus voll zufrieden. Diese Mängel wiegen schwer: Durch Versicherungsbetrug entsteht der Branche jedes Jahr ein Schaden von rund vier Milliarden Euro. Doch die Assekuranz rüstet auf. Verbesserte IT-Systeme und die Zusammenarbeit mit spezialisierten Partnern sollen den Betrüger das Handwerk legen.

Das ist das Ergebnis der Studie „Stau-Atlas: Schaden- und Unfallmanagement“ des Consultingunternehmens PPI in Zusammenarbeit mit dem Institut für Management- und Wirtschaftsforschung (IMWF).

Falsche Gutachten, vorgetäuschte Schäden und fingierte Unfälle – der Handlungsdruck in der Branche ist groß. Für rund 80 Prozent der befragten Versicherungsmanager trägt eine effektive Betrugsprüfung entscheidend zum eigenen Geschäftserfolg bei. Doch die eingesetzten Prüfverfahren arbeiten nicht überall optimal. Zu häufig bleiben unrechtmäßige Forderungen oder Manipulationen unentdeckt. Damit ist die Betrugsabwehr das Sorgenkind im Schaden- und Unfallmanagement. Kein anderer Prozessschritt – angefangen von der Meldung des Schadens bis hin zur abschließenden Regulierung – erhält im Urteil der Topentscheider schlechtere

Noten. So schätzen mehr als 20 Prozent der Versicherungsmanager die bestehende Betrugsabwehr in ihrem Unternehmen als schlecht oder bestenfalls mittelmäßig ein. Etwa jede dritte Fach- und Führungskraft sieht zum Teil erheblichen Verbesserungsbedarf.

Vor allem bei den Kompositversicherern sind die Schwierigkeiten in der Betrugsprüfung besonders groß. So bleiben die Zufriedenheitswerte der Befragten aus dieser Sparte mehr als zehn Prozentpunkte hinter der Einschätzung der Lebensversicherer zurück. Der Grund: In der Schaden- und Unfallversicherung sind Betrugsabsichten besonders häufig. So schätzen Experten, dass in der Kfz-Haftpflicht in mehr als jedem zehnten Schadenfall manipuliert wird. Doch auch in den anderen Sparten sind Betrugsfälle ein Problem und machen Investitionen in verbesserte Prüfverfahren notwendig.

Auslagerung an Spezialisten

Um die eigene Betrugsprüfung zu optimieren, setzen einige Versicherer auf die Hilfe spezialisierter Dienstleister. Etwa 30 Prozent der Versicherungsunternehmen, die Teile ihres Schadenmanagements ausgelagert haben, greifen in ihrer Betrugsprüfung auf die Unterstützung von Partnerfirmen zu. 62 Prozent haben Outsourcingprojekte im Bereich Begutachtung und Schadenprüfung aufgesetzt. Diese Unternehmen nutzen dabei gezielt das Know-how der externen Spezialisten. Denn der wichtigste Erfolgsfaktor in der Betrugsabwehr sind die beteiligten Sachbearbeiter. Durch das Outsourcing wird die Betrugsprüfung an Fachleute übertragen, die sich, anders als die unternehmensinternen Mitarbeiter, nicht gleichzeitig um andere Aufgaben kümmern müssen. Zudem profitieren die Versicherungsunternehmen

von dem großen Erfahrungsschatz externer Betrugsexperten.

Allerdings scheint diese Auslagerungswelle vorerst gestoppt. Nur vier Prozent der Versicherer planen derzeit neue Outsourcingprojekte. Der Grund für die Zurückhaltung: Trotz der bekannten Vorteile wollen viele Versicherer ihr Schadenmanagement nicht aus der eigenen Hand geben. Sie empfinden das Outsourcing oftmals als unnötigen Eingriff von Fremdfirmen in das eigene Kernkompetenzfeld.

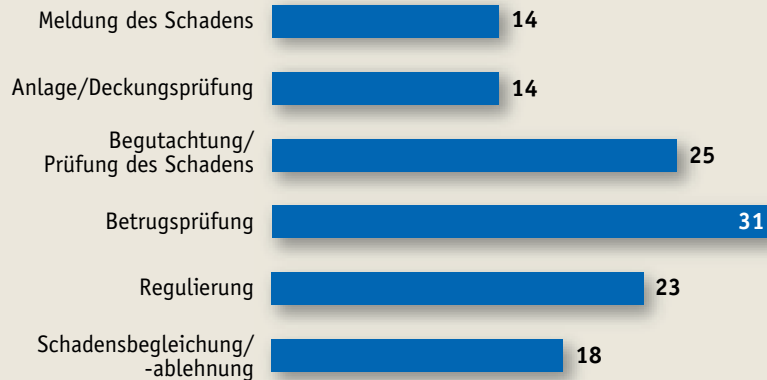
IT-Unterstützung noch mangelhaft

Wird die Betrugsprüfung intern durchgeführt, muss das Schaden- und Leistungsmanagement des Versicherungsunternehmens einen schwierigen Spagat vollbringen. Es gilt, eine Balance zwischen einer kundenorientierten Schadenregulierung und einer detaillierten Betrugsprüfung zu finden. Um diesem Anforderungsprofil gerecht zu werden, bietet sich der verstärkte Einsatz einer modernen Schadenmanagement-Software an. Sie hilft bei der Vorauswahl betrugsverdächtiger Schadenfälle, entlastet die Sachbearbeiter und schafft so die zeitlichen Freiräume zur Wahrnehmung der Betrugsabwehr. Doch nur bei jedem zehnten Versicherer arbeitet die Schadenmanagement-Software optimal. 25 Prozent der befragten Unternehmen sind mit der IT-Unterstützung in diesem Bereich sogar gänzlich unzufrieden. Insbesondere in der Kompositensparte ist der Handlungsbedarf besonders groß. Hier ist sogar jeder dritte Versicherungsmanager mit der verfügbaren Software unzufrieden.

Ein großes Manko in den bestehenden IT-Systemen: Ihnen fehlt häufig eine Plattform zum umfassenden Datenaustausch und zur Vernetzung der einzelnen Mitarbeitergruppen, wie etwa den Gutachtern und den Betrugsexperten. Weniger als ein Viertel der befragten Versicherungsprofis nutzt eine Softwarelösung, in der der Schaden von Beginn an in einem einheitlichen EDV-System erfasst wird und auf die alle Beteiligten jederzeit zugreifen können. Insbesondere die Außendienstmitarbeiter sind überdurchschnittlich häufig nicht eingebunden. Dadurch fehlt den Sachbearbeitern der Zugang zu wich-

STUDIE | STAU-ATLAS: SCHADENS- UND UNFALLMANAGEMENT

Verbesserungsbedarf im Schadensmanagement



N = 204; Mehrfachnennungen möglich; Angaben in Prozent; Quelle: PPI AG, Grafik: vb

tigen Informationen, etwa über den Schadenhergang, die Schadenhöhe und die Beteiligten. Das ist jedoch eine entscheidende Voraussetzung für eine erfolgreiche Betrugsabwehr.

Intelligente Systeme

Moderne Softwarelösungen können die Betrugsprüfung der Versicherer optimieren. Beispiel Betrugserkennung: Anhand statistischer Merkmale ordnen intelligente IT-Systeme jedem Schadenfall einen bestimmten Punktwert zu, der die Betrugswahrscheinlichkeit beziffert. Überschreitet ein Fall einen vorab definierten Schwellenwert, wird er von einem Experten genauer untersucht. Dadurch steigt die Entdeckungswahrscheinlichkeit enorm. Zudem können durch die IT-Unterstützung alle eingehenden Scha-

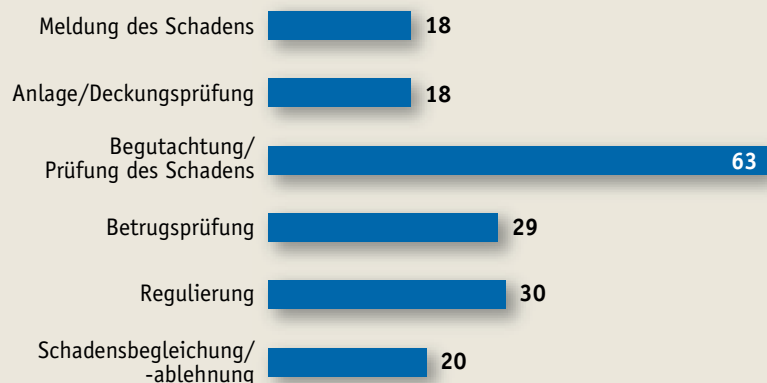
denmeldungen geprüft werden. Dadurch werden auch Betrugsfälle aufgedeckt, die bisher durchs Raster fallen. Denn bei der Jagd auf Betrüger konzentrieren sich die Versicherer oftmals auf große Schadenssummen oder Wiederholungsmuster. Bei kleineren Schäden wird häufig auf eine systematische Betrugsprüfung verzichtet – allein schon aus Kapazitätsengpässen beim Personal. Durch die automatische Vorauswahl können jedoch treffsicher auffällige Schäden und unberechtigte Forderungen in der Masse der eingehenden Schadenmeldungen erkannt werden. Unverdächtige Ansprüche werden dagegen schnell und unbürokratisch abgewickelt.

Autoren: Andreas Achner, Vorstand der PPI AG, und Uwe Sasse, Unit Manager Consulting Versicherungen der PPI AG

Die Betrugsprüfung ist die größte Baustelle im Schaden- und Unfallmanagement. Quelle: PPI AG

WISSEN | WAS EXTERN GEMACHT WERDEN KANN

Outsourcing-Anteil im Schadensmanagement



N = 145; Mehrfachnennungen möglich; Angaben in Prozent; Quelle: PPI AG, Grafik: vb

63 Prozent der Outsourcingprojekte betreffen die Schadenprüfung und Gutachter Tätigkeiten.

Quelle: PPI AG