

Baloise: Einsatz digitaler Intelligenz im Unfall / Kranken-Bereich einer Versicherung

Maurus Thurneysen
Nicola Taormina



Wer wir sind



Maurus Thurneysen

Data Scientist Data Lab & Governance
Mitglied des Kader

T +41 58 285 73 87
Maurus.thurneysen@baloise.ch



Nicola Taormina

Leiter Leistungscenter Unfall / Kranken
Mitglied der Direktion

T +41 58 285 80 08
nicola.taormina@baloise.ch

Agenda

- **Woher wir kommen und was wir wollten**
- **Wie wir vorgegangen sind und umgesetzt haben**
- **Live Demo Tool**
- **Zahlen, Erfolgsfaktoren und Ausblick**

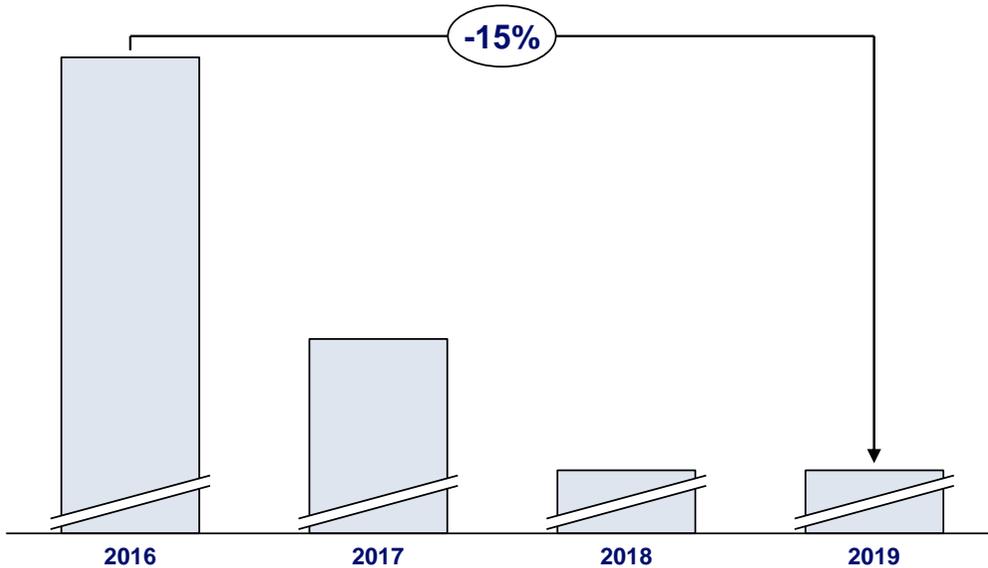
Abkürzungen

BVM	Fachstelle <u>B</u>ekämpfung <u>V</u>ersicherungs<u>m</u>issbrauch
LC UK	<u>L</u>eistung<u>s</u>center <u>U</u>nfall / <u>K</u>ranken (Leistungsdienst / Schaden / Claims Mgmt.)
FB	<u>F</u>ach<u>b</u>ereich (Sachbearbeiter im Leistungsdienst)
SaBe	<u>S</u>ach<u>b</u>earbeiter

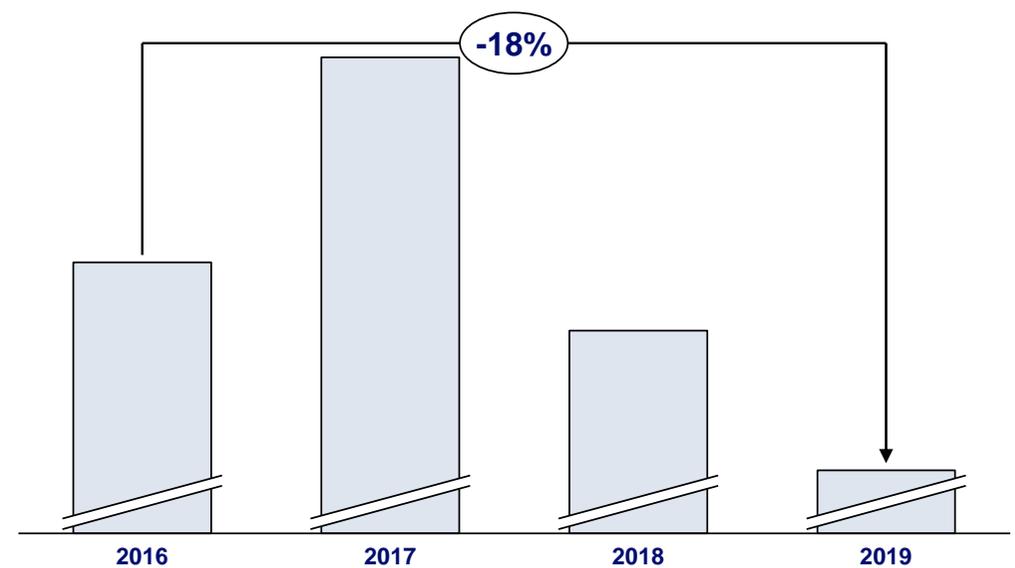
Woher wir kommen und was wir wollten

BVM mit mässigem Erfolg. Mitte 2020 läuteten die «Alarmglocken» immer lauter...

Anzahl Neumeldungen (Stück)



Einsparungen (Mio. CHF)



Tendenz der BVM Anmeldungen und Einsparungen im UK bei steigender Kundenzahl rückläufig

Die Voraussetzungen für ein erfolgreiches BVM waren «suboptimal»



- **Simply Safe** → Kundenprozesse massiv vereinfacht
- Kundin «Sarah» → **Bedingungsloses Vertrauen in alle Kunden.**
- EGMR Entscheid 2016, dass CH eine **unzureichende gesetzliche Grundlage** verfügt bzgl. **Observationen im Sozialversicherungsbereich** führte zu einem massiven Rückgang der Fälle im UVG, obwohl nur das «Mittel» Observation wegfiel
- Generell: **BVM-Fälle beanspruchen viel mehr Zeit** für den SaBe → Bei **hohem Druck** ist die **Zahlung einfacher**
- Generell: individuelle **BVM-Affinität**
- **Pendenzenlage: Widersprüche** werden **seltener erkannt**, da **Fallbearbeitung «oberflächlicher»** wird
- **Betrugsbekämpfung ist Teamwork**

BVM Entscheide wurden fast zu 100% der Einschätzung des Menschen überlassen (strukturiert/analog)

- Vorlagen, sogenannte Vorlagekriterien
- Sensibilisierungen anhand von Schulungen, Teamsitzungen usw.
- Aufdeckung von Betrugsfällen basierend auf der individuellen Arbeitsweise von Mitarbeitenden

Personenschäden (Leben/UK)

	Denunziation oder Eindruck Simulation		Schadeneintritt innert sechs Monaten nach Vertragsabschluss
	Verletzung der Mitwirkungspflicht		Empfehlung eines Spezialisten (Arzt, SI, CM...)
	Ungereimtheiten beim Kontakt, in der Schadenmeldung (z.B. Spätmeldung) oder in der Schilderung des Hergangs		Unverhältnismässige Dauer der Arbeitsunfähigkeit
	Adressdomizil GmbH = Adresse Geschäftsführer		

5 Ungereimtheiten bei: Kontakt, Schadenmeldung oder Hergangsschilderung

Erstellt von Christian Brunli zuletzt geändert von Daniel Zingg am 16.08.2018

Das ist ein Vorlagekriterium weil...

- die
- ein
- der
- eine

Möglich

- sich
- ihnen
- ihnen

Indizier

- Wen
- Vier
- Sch
- Vier

Beispiel

Es war ein
im Jahre 2
prüfen. Be
findet sich
auffällig. A
Ereignis er
des ES wu
hatte, er w
wirkte sich
Jetzt wurd
Es wurde v
nach dem
Es war am
Chlorid (de
weiss gek
als sich un
in der Fol
zeigte sich
100%. Er h
Er hätte si
schwierige Zeiten als selbstständiger Maler und er hätte das Geld gebraucht.



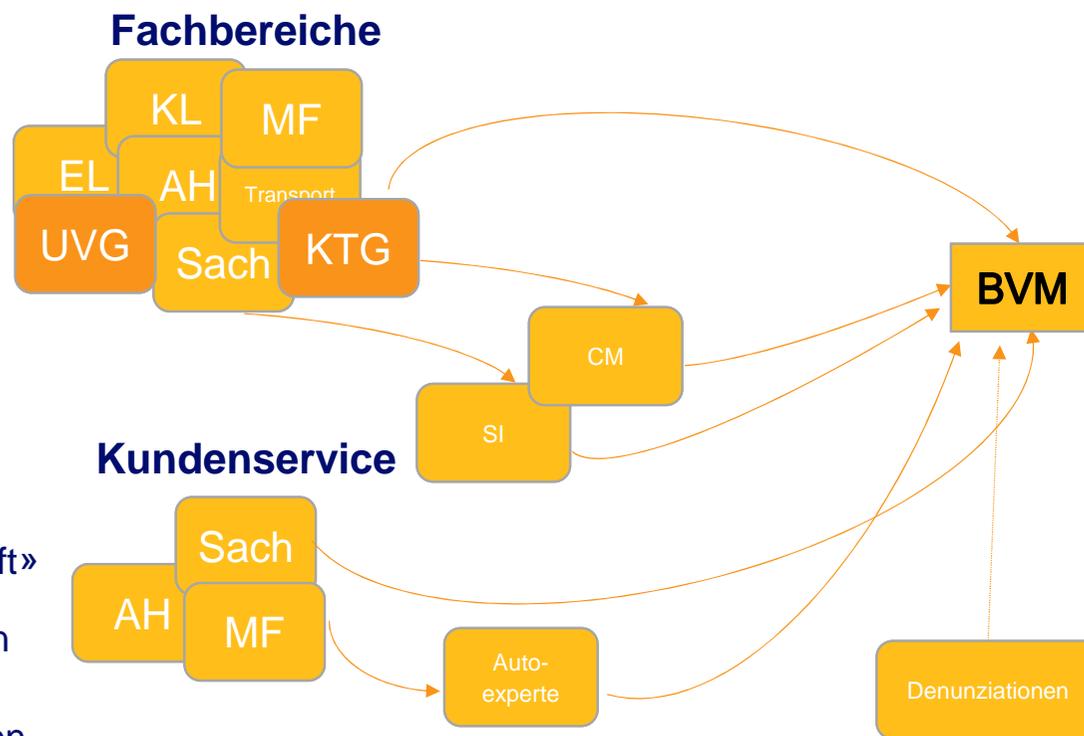



Das BVM arbeitet eng mit Fachbereichen und Kundenservice zusammen. Das Zusammenspiel ist zentral und birgt einige Herausforderungen



Sicht Fachbereich

- BVM = «Nebengeschäft»
- Ringen um Ressourcen von BVM bzw. Abgrenzungen zwischen Tätigkeiten Fach / BVM

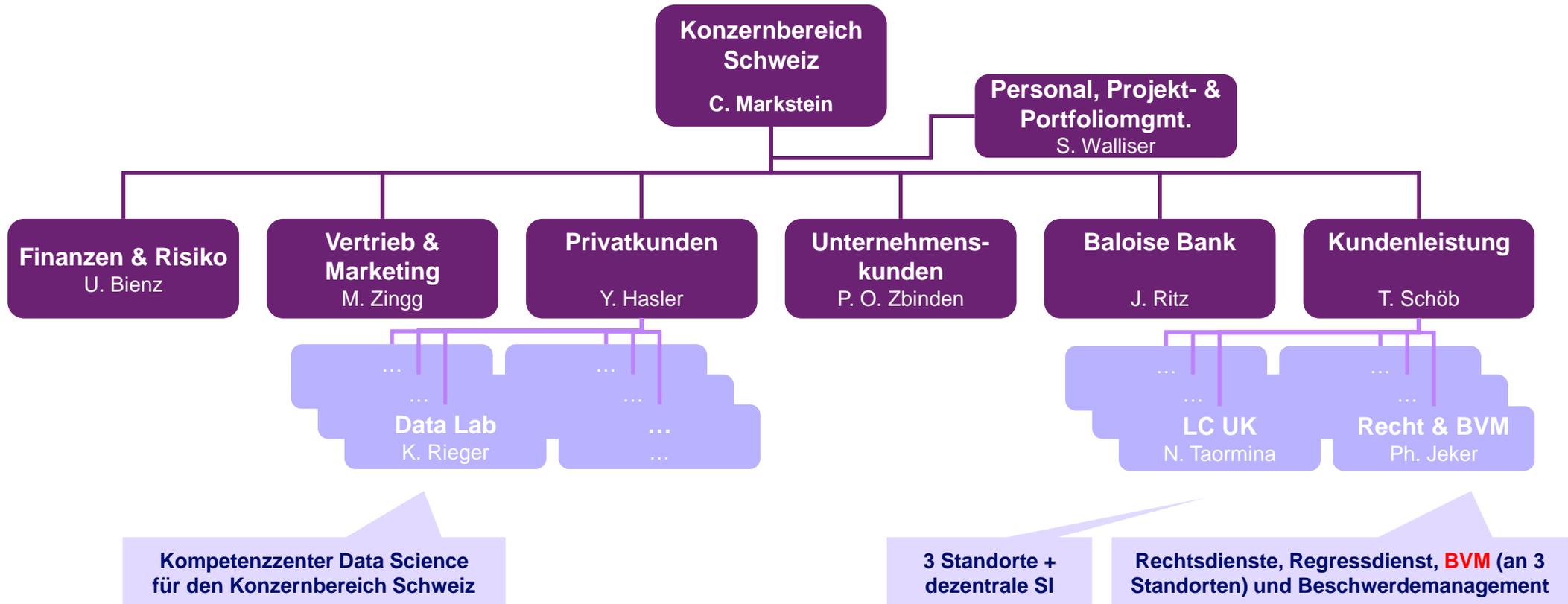


Sicht BVM

- Viele interne Ansprechpartner
- Branchenübergreifend aktiv
- Sehr viele externe Kontaktstellen (Netzwerk)
- Empfehlungsgeber ohne Handlungs- und Entscheidungskompetenz

Wie wir vorgegangen sind und umgesetzt haben

Einführung digitale Intelligenz gegen Versicherungsmissbrauch im LC UK: Involvierung von 3 Abteilungen aus 2 Geschäftsbereichen aus der Schweiz



Links und rechts schauen: Was macht die Kollegen der Mitbewerber

The image displays a collection of insurance company logos on the left side, including **helvetia**, **GENERALI**, **ZURICH**, **AXA**, **die Mobiliar**, and **baloise**. On the right side, there are three overlapping screenshots of competitor websites:

- SHIFT**: A website for Claims Fraud Detection with a navigation menu (PRODUKT, LÖSUNGEN, UNTERNEHMEN, RESSOURCEN) and a 'Demo anfordern' button. The main heading is 'Claims Fraud Detection' with the subtext 'Treffen Sie schnellere und präzisere Entscheidungen bei verdächtigen Schadensfällen'.
- FRISS**: A website with a 'Blog' section. The main heading is 'Blog' and there are three featured articles: '3 Gründe', 'ft fraudtalks', and 'Die 4 häufigsten Versicherungsbetrüge'.
- INFORM**: A website for RiskShield, an enterprise risk and financial crime management solution. The main heading is 'RISKSHIELD' and the subtext is 'AN ENTERPRISE RISK AND FINANCIAL CRIME MANAGEMENT SOLUTION'. The website also features a navigation menu (TECHNOLOGIES, SOLUTIONS, SOFTWARE, REFERENCES) and a footer with 'INFORM OVERVIEW FEATURES BENEFITS SOLUTIONS REFERENCES'.

A large blue arrow points from the logos on the left towards the website screenshots on the right, indicating the flow of information or the focus of the analysis.

Baloise: Einsatz digitaler Intelligenz im Unfall / Kranken-Bereich einer Versicherung, nt/mt

Mit klaren Zielen und «Rahmenbedingungen» wurde die Professionalisierung angegangen



Durch die **einfache digitale Kollaborationsplattform** (Fraudy), die dem SaBe rasch und **effizient** ermöglicht **potentielle Betrugsfälle** zu **erkennen**, erzielen wir wieder **mehr Einsparungen** für die Branchen UK.



- **Kontrollmechanismen und Indikatoren** um Verdachtsmomente zu erkennen.
- Betrugserkennung erfolgt im **Hybrid-Modell** zwischen Mensch und Maschine
- Betrugserkennung und deren Bekämpfung ist **Teamarbeit**.
- SaBe im LC UK sollen **wenig Mehraufwand** haben

Die erste Frage auf dem Weg zur Digitalisierung des BVM ergab, dass die Baloise auf eine «make»-Lösung setzen will

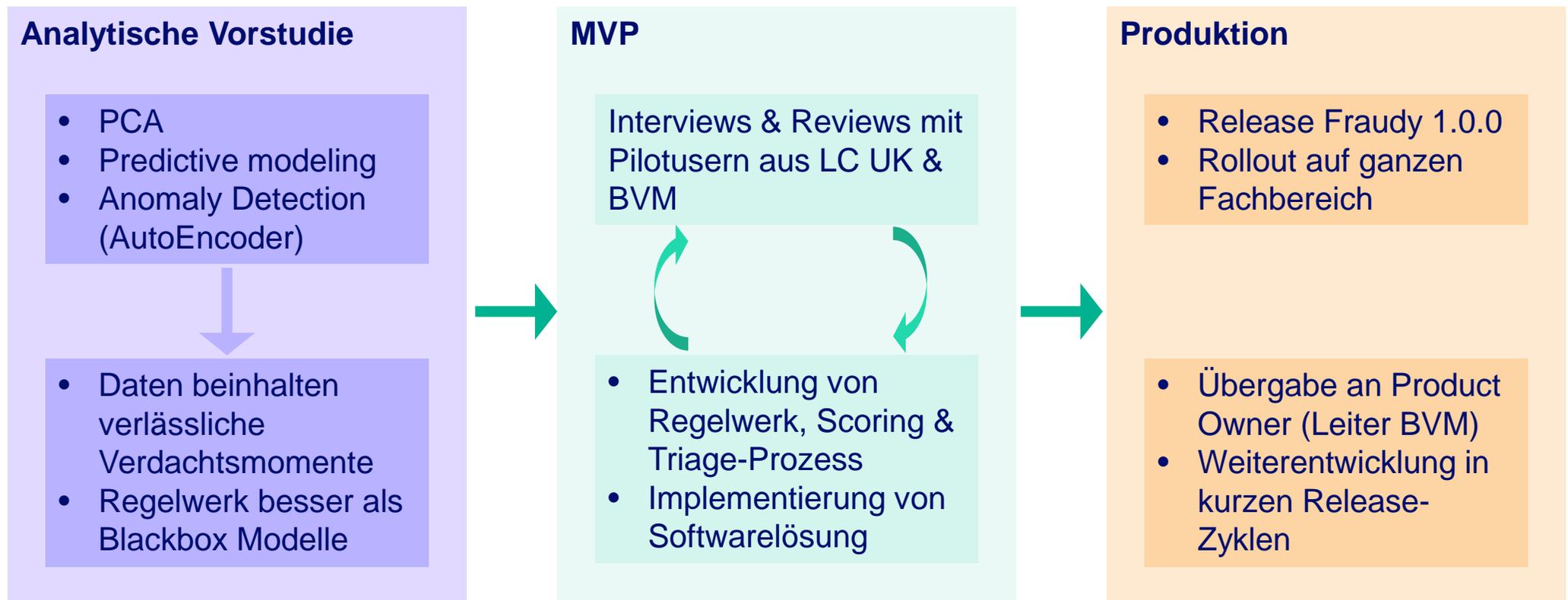
make

- + Tiefes Entwicklungsrisiko und –kosten, Produktschlankheit bzw. hohen «Individualisierungsgrad»
- + Höhere Einwirkungsmöglichkeiten durch FB und BVM im Betrieb
- + Empfehlung Mitbewerber zu «buy» Lösung
- + Hohe Akzeptanz aufgrund der Mitwirkungsmöglichkeit
- + Datenverständnis wird in der Organisation massiv gefördert (was sind strukturierte/unstrukturierte Daten)
- Aufgrund knapper Ressourcen lange Entwicklungsdauer

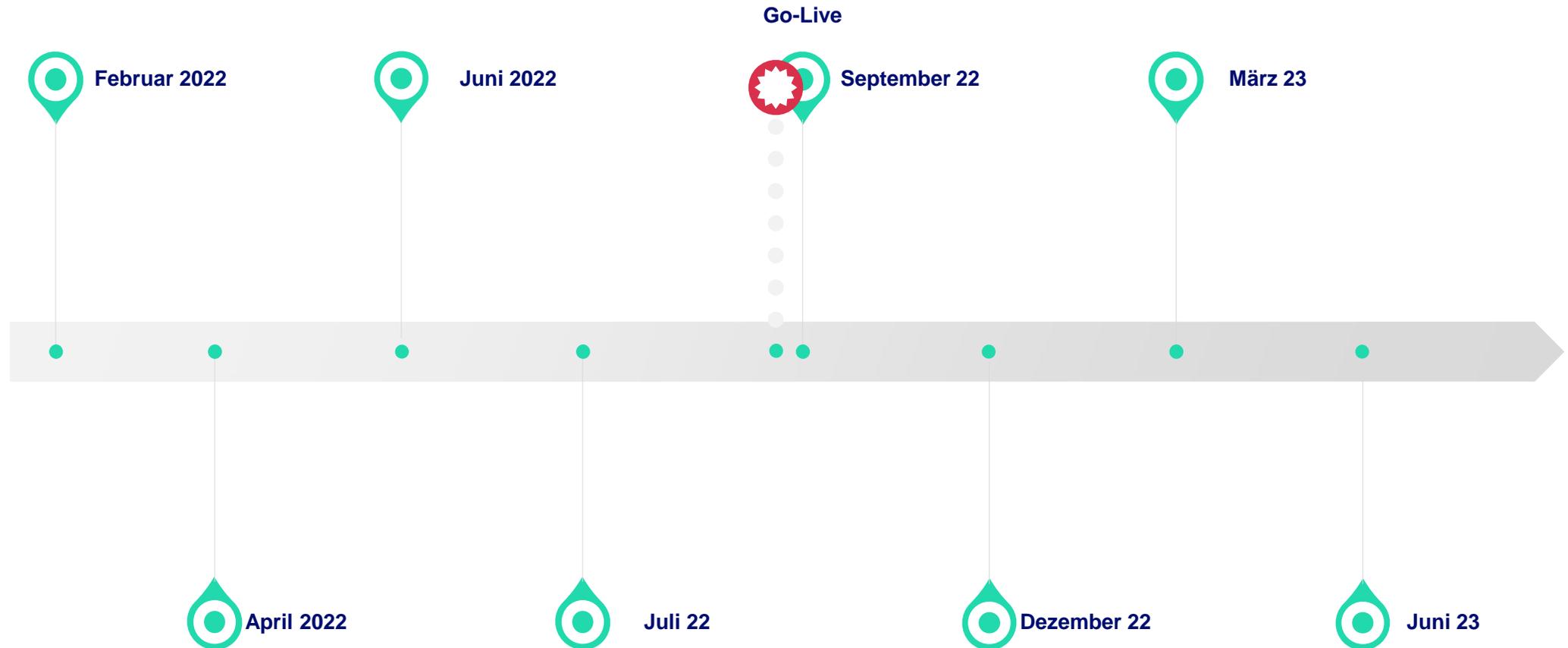
buy

- + Etablierte Anbieter mit guten «Plug and Play» Möglichkeiten. Fixe Regelwerke und Triagierungs-Mechanismen mit hohem Reifegrad
- + Kerngeschäftsfokussierung, «Skalierbarkeit» in andere Branchen und «time to market»
- Systemlandschaft Baloise zu wenig angepasst
- Hohe Kosten in Anschaffung und v.a. im Betrieb
- Nach intensiver Auseinandersetzung mit den Drittanbietern viel regelbasiert und nicht KI

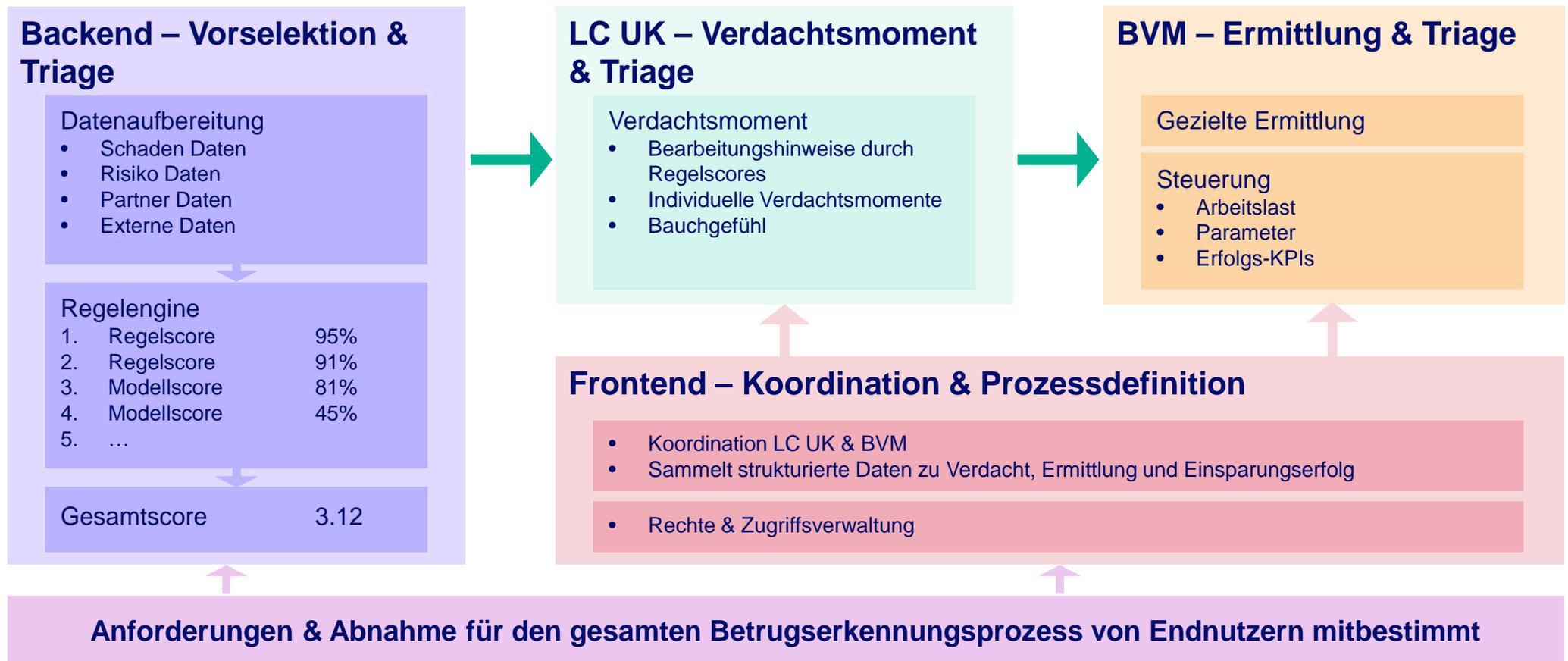
Entwicklungsprozess vom Idee bis GoLive 18 Monate



Die Liste der erledigten und offenen Releases für die Weiterentwicklung ist lange



Erfolgsrezept – Endnutzer bestimmen Prozess und Zusammenspiel von Modellen, Regeln und menschlicher Expertise



Und jetzt (endlich) mal «live» was sehen...

The screenshot displays the 'LCUK 1st Level' web application. On the left is a navigation sidebar with options like Home, LCUK first level, LCUK second level, BVM, Statistiken, and Settings. Below this is a 'Schadensuche' (Damage Search) section with filters for 'Verdachtslevel' (set to 'Rot'), 'Postkorb', 'Branche' (set to 'Alle'), 'Schadensnummern', 'Schadenanlagedatum' (23.06.2023 - 22.08.2023), and 'Verdachtsbewertung' (set to 'Offen').

The main content area is titled 'LCUK 1st Level' and shows 'Letzte Aktualisierung: 21.08.2023'. Below the title is the heading 'Schäden' and a prompt: 'Selektiere hier den Schaden für den eine Verdachtsbewertung durchgeführt werden soll:'. A table of search results is displayed with the following columns: Schadennummer, Versicherungsnehmer, Meldedatum, Score, LCUK Name, BVM Status, BVM Name, and Einsparung. The table contains 13 rows of data, with the first two columns of the first row highlighted in red. The bottom right of the table shows pagination: '1 to 10 of 13' and 'Page 1 of 2'.

Schadennummer	Versicherungsnehmer	Meldedatum	Score	LCUK Name	BVM Status	BVM Name	Einsparung
<input type="checkbox"/> 29010002237		09.08.2023	2.98				
<input type="checkbox"/> 82001610237		04.08.2023	2.95				
<input type="checkbox"/> 82805095231		19.07.2023	2.90				
<input type="checkbox"/> 29808070230		14.08.2023	2.79				
<input type="checkbox"/> 82001545237		18.07.2023	2.58				
<input type="checkbox"/> 29807457234		25.07.2023	2.18				
<input type="checkbox"/> 82001620233		10.08.2023	2.18				
<input type="checkbox"/> 2980772923X		03.08.2023	2.09				
<input type="checkbox"/> 29010097237		16.08.2023	2.06				
<input type="checkbox"/> 29807947237		09.08.2023	2.04				

Zahlen, Erfolgsfaktoren und Ausblick

Bereits in den Testphasen haben wir eine positive Entwicklung sehen können. Seit dem Go Live am ... heisst es «Top die Wette gilt»

Metrik	Total seit Beginn	2023
Anzahl durch Fraudy geprüfte Schadenfälle		
Anzahl mit Hilfe von Fraudy reevaluierte Schadenfälle		
Anzahl Schadenfälle mit Verdachtsmoment seitens LC UK (1 x JA):	
	... bestätigtem Verdachtsmoment seitens BVM (Hot Cases, 2 x JA)	
	... Erfolg (Einsparung) beendet:	
Der Baloise eingesparte Summe:		

Raten	Total	2022	2023
Konvertierungsrate (LC UK zu BVM, 1x JA):			
Hot Case-Rate (2x JA):			

- **Entwicklungen und Tendenzen in die richtige Richtung**
- **Mitarbeiter steigern ihr Datenverständnis**

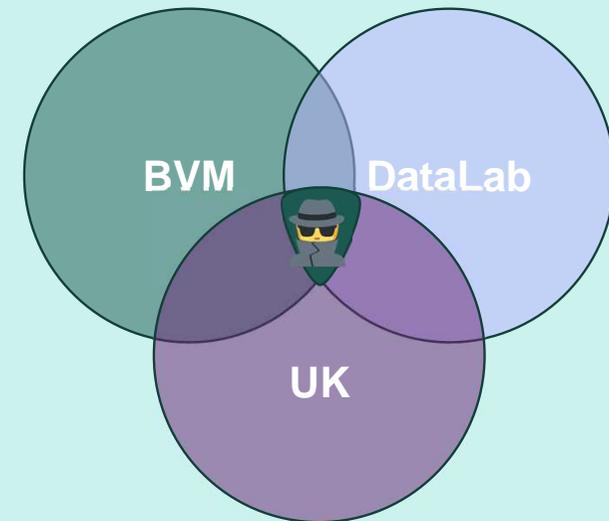
Erfolgsrezept von UK Fraudy

Erfolgsrezepte im Projekt UK Fraudy

- ausgewählte motivierte Personen im Projekt
- Zusammenarbeit der verschiedenen Wissensgebiete
- Unterstützung aus der Führung im LC UK

Herausforderungen mit / nach UK Fraudy

- System generiert operativ (im LC UK und BVM) viel Arbeit
- Tool muss in «Betriebsphase» wechseln
- Ressourcenkampf für weitere Erweiterungen



Besten Dank!

Ihre Fragen?

