

Vorsicht vor Versicherungsbetrug

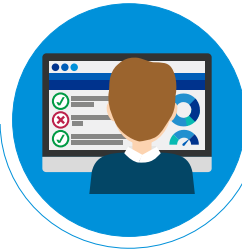
Aktuelle Herausforderungen: Versicherungen müssen sich auf einen Anstieg der Betrugsfälle als Begleiterscheinung der Covid-19-Krise einstellen.



Die Auswirkungen des Covid-19-Virus selbst und damit einhergehende Folgemaßnahmen stellen Versicherungen vor deutlich spürbare Herausforderungen. Betrüger nutzen die aktuelle Krisensituation, in der etablierte Prozesse durch fehlende personelle Kapazitäten, ein erhöhtes Antragsvolumen und unzureichende Kontrollen nicht aufrechtzuerhalten sind. Eine intensive Auseinandersetzung mit Betrugsarten, Vorgehensweisen und Verschleierungstaktiken ist derzeit essenziell. Auch eine krisenbedingte finanzielle Notlage kann Auslöser betrügerischer Aktivitäten sein. Dies führt zu einer besonders angespannten Lage: Versicherungen müssen auf der einen Seite ihr Leistungsversprechen und somit das Vertrauen der Kunden bedienen und auf der anderen Seite wirksam und effizient Betrugsfälle erkennen.



- Neue Betrugsmuster erfordern eine besonders sorgfältige und prozess-treue Prüfung der eingehenden Schadensmeldung
- Sicherstellung einer regelmäßigen Informationsbeschaffung über neue Betrugsmuster
- Durchführung von Awareness Schulungen zur Sensibilisierung und Schulung der Mitarbeiter zur Bewältigung des erhöhten Aufkommens und Identifikation von Betrugsmustern



- Identifikation von Daten, die zur Durchführung wirksamer Kontrollen zur Betrugserkennung erforderlich sind und Sicherstellung, dass diese Daten zur Überprüfung zügig zur Verfügung stehen
- Sicherstellung von Vertretungs- und Homeoffice-Regelungen, um einheitliche und prozessstreu Schadensbearbeitung sicherzustellen



- Einrichtung automatisierter Kontrollen zur Unterstützung der Betrugs-erkennung und Definition von Überwachungsregeln, die in den automatisierten Prozess integriert werden
- Bei Bedarf Aufstockung des Personals (ggf. Hinzuziehung externer Dritter), um fehleranfällige Prozesse aufgrund von Zeitdruck oder Umfang der Ansprüche zu verhindern

5 Sofortmaßnahmen:

- Daten und Informationen identifizieren, die zur Beurteilung des Anspruchs benötigt werden (Versicherungspläne, AGBs, Daten, die den Eintritt des Versicherungsfalles unterstützen)
- Initiale Bewertung des Betrugsrisikos – welche Schritte des Prozesses sind anfällig für Betrug und wie könnten potenzielle Betrugsmuster aussehen
- „Walkthrough“ durch den Prozess der Schadensbearbeitung, bspw. Überprüfung der Kontrollen und Vertretungsregeln sowie Sicherstellung des Vier-Augen-Prinzips
- Überprüfung einer Stichprobe von Ansprüchen auf potenziellen Betrug
- Vorbereitung maßgeschneiderter Managementberichte, damit die oberste Führungsebene angemessene Entscheidungen treffen kann

Ihre Ansprechpartner

Alexander Geschonneck

Partner, Corporate Governance Services,
KPMG Global Forensic Steering Group
T +49 30 2068-1520
ageschonneck@kpmg.com

Barbara Scheben

Partnerin, Corporate Governance Services, Forensic
Head of Forensic, Head of Data Protection
T +49 69 9587-3737
bscheben@kpmg.com

www.kpmg.de

www.kpmg.de/socialmedia



Die enthaltenen Informationen sind allgemeiner Natur und nicht auf die spezielle Situation einer Einzelperson oder einer juristischen Person ausgerichtet. Obwohl wir uns bemühen, zuverlässige und aktuelle Informationen zu liefern, können wir nicht garantieren, dass diese Informationen so zutreffend sind wie zum Zeitpunkt ihres Eingangs oder dass sie auch in Zukunft so zutreffend sein werden. Niemand sollte aufgrund dieser Informationen handeln ohne geeigneten fachlichen Rat und ohne gründliche Analyse der betreffenden Situation.

© 2020 KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, ein Mitglied des KPMG-Netzwerks unabhängiger Mitgliedsfirmen, die KPMG International Cooperative („KPMG International“), einer juristischen Person schweizerischen Rechts, angeschlossen sind. Alle Rechte vorbehalten. Der Name KPMG und das Logo sind eingetragene Markenzeichen von KPMG International.