

"Ein bisschen Betrug ist schon zuviel!"

Die Bekämpfung des Versicherungsbetrugs in de. Zurich Gruppe Deutschland

18. Mai 2011 Versicherungsrechtlicher Jour Fix Universität zu Köln

Rüdiger Hackhausen, CCO

Mitglied des Holding-Vorstands der Zurich Beteiligungs AG



Zurich HelpPoint

Zurich Financial Services Group: ein Global Player



- Uns gibt es seit 1872
- Unser Hauptsitz ist Zürich/Schweiz
- Wir beschäftigen weltweit rund 60.000 Mitarbeiter
- Wir bieten Versicherungslösungen für mehr als die Hälfte der Fortune's Global 100-Unternehmen
- Wir erbringen Dienstleistungen in mehr als 170 Ländern

Die Zurich Gruppe Deutschland







Die Zurich Gruppe Deutschland



- Seit 1875 in Deutschland tätig
- Mehr als 6.000 Mitarbeiter
- Beiträge von 7,1 Mrd. EUR (GWP) in 2010
- Kapitalanlagen von 31,6 Mrd. EUR
- Position 1 im Kfz-Direktgeschäft
- Position 1 im Geschäft der fondsgebundenen Lebensversicherung
- 27 von 30 DAX-Unternehmen sind bei Zurich versichert
- Exklusiver Versicherungspartner der Deutschen Bank
- Joint Venture mit dem Allgemeinen Deutschen Automobil Club (ADAC Autoversicherung)
- Regelmäßige Spitzenpositionen bei Produktratings
- Im Internet zu finden unter "zurich.de"

Das Ressort Schaden in Deutschland



- Schadenregulierung für...
 - 1. Zurich Versicherung
 - 2. Deutsche Allgemeine Versicherung AG; DA Direkt
 - 3. ADAC Autoversicherung AG
 - 4. Baden-Badener Versicherung AG
 - 5. Real Garant
- Privatkunden-, Firmenkunden-, Industriekunden-, Direktkundengeschäft über alle Sparten
- Interne KFZ-Sachverständigenorganisation
- Interne Schadenregulierer bundesweit
- 1 Kundencenter (FFM), 2 Schadenregulierungsstandorte (Köln, FFM)

Schadenmanagement der Zurich – Kundenzufriedenheit



Management Soning

ZERTIFIKAT

Die Zertifizierungsstelle der TÜV SÜD Management Service GmbH bescheinigt, dass das Unternehmen



Zurich Service GmbH

Poppelsdorfer Allee 28

D-53115 Bonn

n Bereich

Kundenzufriedenheit im Service (Schaden-Service der Zurich Insurance plc

erfolgreich geprüft wurde. Durch eine repräsentative Kundenbefragung wurde der Nachweis erbracht. dass die Kriterien des

TÜV MS Standards Kundenzufriedenheit

hinsichtlich der Kundenorientierung erfüllt sind. Dieses Zertifikat ist gültig bis 2013-04-06. Zertifikat-Registrier-Nr. 12 252 40523 TMS





13.04.2011

85 % der Kunden bewerten ihre Gesamtzufriedenheit mit **Note 1-2.**

Die vier Einzelkriterien sind

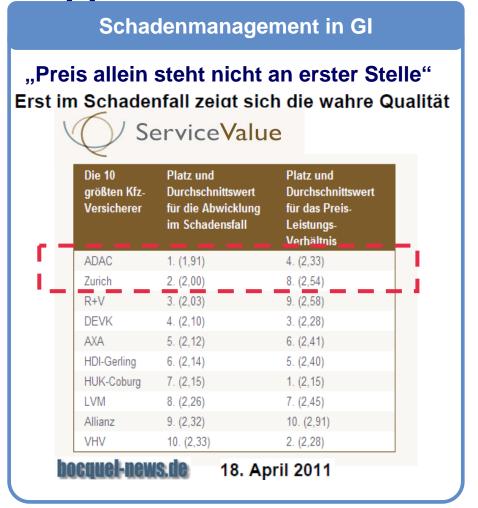
- Lösung des Anliegens (Korrespondenz)
- verlässliche Informationen zum Prozess der Schadensabwicklung
- individuelles Eingehen auf das Kundenanliegen
- Lösung des Anliegens (Telefon)

Gelobt wurde Zurich (...) für den telefonischen Schadenservice, die schnelle Kontaktaufnahme und Abwicklung von Schadenfällen sowie für die überaus freundlichen und kompetenten Mitarbeiter.

Zurich HelpPoint

Servicequalität und Produktinnovation der Zurich Gruppe Deutschland







Die Zurich Gruppe überzeugt durch Leistung

Zurich HelpPoint[™]

Das Schadenmanagement ist mehr als die Auszahlung einer Geldsumme... ZURICH*

...sie ist strategischer Erfolgsfaktor zur Kundenerhaltung und Neukundenaquise





Kunde

Mitarbeiter

- Talentmanagement
- Engagement

Effizienz

Operationale Transformation

Die gleichzeitige Steigerung und Verbesserung aller Ziele ist unser Anspruch

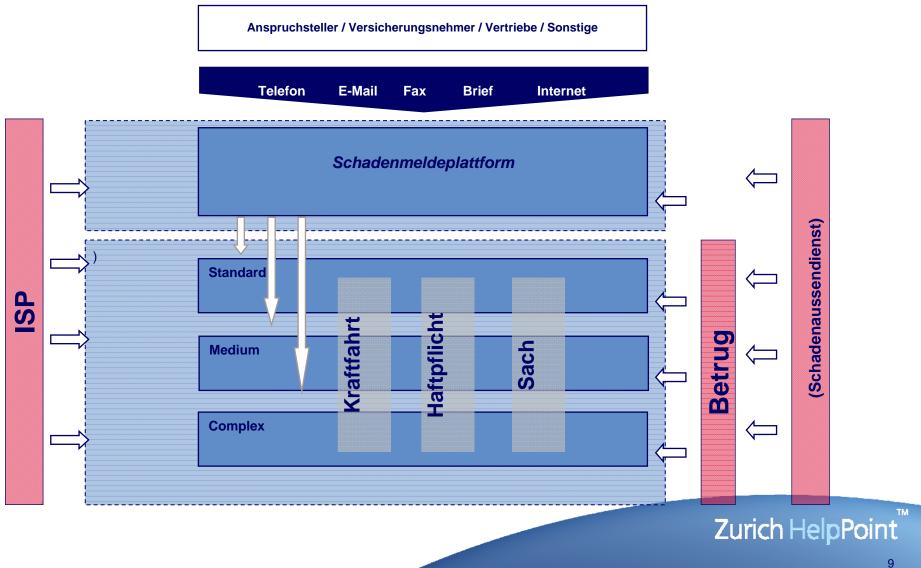
Schaden KPIs

Effektivität

Qualität

Das funktionale Geschäftsmodel unterstützt unseren strategischen Anspruch





Die Management Attention ist "Key" Die Fraud Fighting Policy (Auszug)



Betrugsbekämpfung schützt unsere Kunden

- Betrugsbekämpfung erfolgt, um die ehrlichen und unschuldigen Kunden zu schützen
- Alle Kunden verdienen eine faire und angemessene Regulierung

Zurich erlaubt keine Toleranz bei Betrug

Wirtschaftlichkeitsgesichtspunkte sind keine Grundlage für Entscheidungen in Betrugsfällen

Regresse bei relevanten Betrugsfällen sind stets zu verfolgen

Die Zurich Gruppe Deutschland



Eine erfolgreiche Wachstumsgeschichte auch in der Betrugsabwehr und -prävention

Von der Totalentwendung zur spartenübergreifenden Betrugsabwehr

1993

1998

2004-2008 2008

2009

2010

2011

Start

Einführung Organisation

von der Betrugsabwehr Ermittlern im Schadenaussendienst

Ausbau

der Aussenermittler und Innendienst Betrugsmitarbeitern dezentral

Zentralisierung

Betrugsmitarbeiter werden in den Sparten Kraftfahrt, Sach und im Schadenaussendienst angegliedert

Gründung

einer Betrugsabteilung Weiterentwicklung der Betrugsabwehr in den den Sparten Haft, TV, TR (Vendor)

Verstärkung

der Betrugsabwehr in der Sparte Unfall Einsatz

von Betrugsmitarbeitern in der Sparte Haft und weitere Konzentration in den Sparten Sach und KfZ

45 Mitarbeiter

50 Mitarbeiter

44 Mitarbeiter

35 Mitarbeiter

3 Mitarbeiter 6 Mitarbeiter



Zurich HelpPoint

Unsere Verpflichtung, den redlichen Kunden zu schützen

 Functional Head Fraud als strategische Stabsfunktion mit internationaler Vernetzung

- Spartenübergreifende Betrugsabteilung
- Betrugsansprechpartner in den Schadenabteilungen
- Betrugserkennungssysteme
- Vorortermittlungen
- Ständige Sondierung nach neuen Betrugsmustern
- Weltweite Vernetzung und Zusammenarbeit mit anderen Zurich Betrugseinheiten
- Sonderaktionen in definierten Themenfeldern
- Kommunikation als Prävention



Die Erkennung von Indikatoren ist der erste Schritt



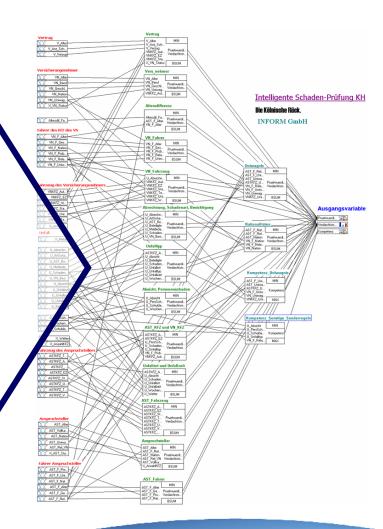
Automatische Betrugserkennung

Für Täter schwer durchschaubares automatisches Betrugserkennungssystem

Betrugsschulungen als wichtiger Baustein

Schwerpunkt auf Betrugsschulungen der Schadenmitarbeiter im Innen- und Aussendienst (z.B. KfZ Crashtag, KfZ Brand, Sach Gebäudebrände, Betrug und Personenschaden, Betrugsmuster in Haft)

Teilnahme an GDV Arbeitskreisen und GDV AG's



Öffentlichkeitsarbeit



Sendung vom 10.05.2011

DasErste.de®

Versicherungswirtschaft 15.08.2010

Betrügern auf der Spur Zurich Deutschland zentralisiert die Betrugsbekämpfung

Schweizer Tagesschau 07.08.2010

Versicherungen gegen Betrüger

Zurich Deutschland gründet Detektivabteilung

maischberger

Financial Times Deutschland 03.08.2010

Zurich macht gegen Versicherungsbetrug mobil

Zentrale Abteilung soll 20 Mio. Euro einspielen



Versicherungsfokus 02.08.2010

Zurich gründet zentrale Abteilung zur Betrugsabwehr

Redliche Kunden sollen besser geschützt werden

Kölner Stadtanzeiger 03.08.2010 Zurich bündelt Kräfte bei Betrugsbekämpfung NEU GRUNDUNG

Zurich HelpPoint

Öffentlichkeitsarbeit

Pressemitteilung vom 10.05.2011



Presseinformation



Zurich warnt vor Glasbetrug

Eurich Gruppe Deutschland Unternehmenskommunikation Bernd O. Engelien Poppelsdorfer Allee 25-33 53115 Bonn Deutschland

Telaton +49 (0) 228 268 2725 Telatax +49 (0) 228 268 2609 berndlengelien@zurich.com http://www.zurich.de Mit provozierten Glasschäden oder fingierten Glasreparaturen werden immer mehr Autofahrer und ihre Versicherung abgezockt.

Bonn, 4.Mai 2011: Die Zurich Versicherung warnt vor immer häufiger auftretenden Betrugsdelikten durch fingierte Autoglasschäden. Die Betrugsmuster sind dabei durchaus vielfältig. Meist jedoch werden arglose und gutgläubige Autobesitzer vorsätzlich getäuscht, Ihre persönlichen Daten erschlichen und ihre Unterschriften durch vermeintliche legal agierende Autoglasereien gefälscht.

Betrugsfalle "Spontanreparatur"

Auch unter den Anbieter, die sich auf Parkplätzen von Baumärkten und Supermärkten positionieren gibt es schwarze Schafe, die von ihren seriös arbeitenden Kollegen auf den ersten Blick kaum zu unterscheiden sind. So fingieren die Betrüger in einem unbeobachteten Moment Glasschäden an Windschutzscheiben, die es vorher am Fahrzeug jedoch nicht gegeben hat.

Zurich Gruppe Deutschland

Zurich HelpPoint[™]

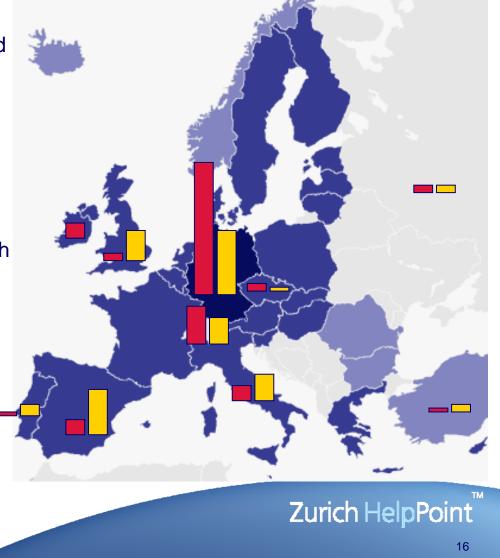
Internationale Zusammenarbeit Betrugsnetzwerk Zurich Europa



- Verlagerung der Schadensorte ins Ausland
- Ausländische Tätergruppierungen inszenieren Schadenfälle in Deutschland
- Problem der Aufklärung und Ermittlung
- Durch das europäische Betrugsabwehrnetzwerk können erfolgreich Betrugsfälle aufgeklärt werden



Unterstützung



Betrugsabwehr als strategischer Erfolgsfaktor



Zivilrechtliche Gesichtspunkte

- Beweiswürdigung der vorliegenden Informationen
- Erstellen einer Abwehrstrategie
- Betrug zum Grunde
- Indizienbeweise
- Betrug zur Höhe
- Beweisführung mittels Kompatibilitätsund/oder Plausibilitätsgesichtspunkten

Strafrechtliche Gesichtspunkte

- Zusammenarbeit mit Strafverfolgungsbehörden
- Einbindung der Clearingstelle Hannover
- Unterstützung der Koordinierungsstelle des GDV und des Bundeskriminalamtes (GDV - KoSt/BKA) bei Ermittlungsersuche
- Erstattung von Strafanzeigen

Betrugsabwehr als strategischer Erfolgsfaktor



- Verpflichtung unsere redlichen Kunden und die Versichertengemeinschaft zu schützen
- Management Attention ist "Key"
- Funktionales Geschäftsmodell
- Hochqualifizierte und engagierte Mitarbeiter
- Nationale und internationale Fokussierung zur Betrugserkennung
- Konsequente Strafverfolgung
- Kommunikation zur Betrugsprävention





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Zurich HelpPoint[™]