



Studie

RISIKO- UND SCHADENMANAGEMENT

in Zeiten von Covid 19 – eine Studie
zur aktuellen Lage

Inhalt

Vorwort	3
Covid 19 und Auswirkungen auf das Schadenmanagement	4
Deutlicher Anstieg der Betriebsunterbrechungsversicherung	6
Kundenverhalten hat sich kaum verändert	7
Veränderungen vor allem bezogen auf neue Arbeitswelten erwartet	8
Interne Prozesse, Tools und Kontaktpunkte zum Kunden digitalisiert	9
Datennutzung im Schadenmanagement	10
E-Mail ist wichtigster Kommunikationskanal im Schadenfall	12
Großteil der Unternehmen nutzt spezielle Software für Unterstützung im Schadenmanagement	13
Noch nicht alle Daten im Unternehmen zentral verfügbar	13
Schadenbewertung kann nicht nur mit internen Daten durchgeführt werden	14
Interne und externe Daten werden insbesondere für optimierte Schadensteuerung eingesetzt	15
Status quo und Potenziale im Betrugsmanagement	16
Versicherungsbetrug: Kein Kavaliersdelikt	18
Kein deutlicher Anstieg an Betrugsfällen im Zuge der Corona-Pandemie	19
Betrugsmanagement wird in den meisten Häusern bewusst, aber nur teilweise strukturiert betrieben	20
Betrugsfälle durch Datenanalyse und Gutachter identifiziert	21
Compliance und Kosten stellen wesentliche Hemmnisse dar	21
Trend: Betrugsfälle mithilfe von Predictive Analytics erkennen	22
Mehr als die Hälfte der Unternehmen plant gezielt in Betrugsmanagement zu investieren	22
Optimierung im Betrugsmanagement	23
Fazit	24
Zusammensetzung der Stichprobe	26
Über die Studie	28

Vorwort

Die Pandemie stellt viele Bereiche des öffentlichen Lebens wie auch große Teile der Wirtschaft auf den Kopf. Unternehmen mussten durch diverse Lockdowns (vorübergehend) schließen oder Mitarbeiter in Kurzarbeit schicken.

Viele Aufträge bleiben aus oder können durch Lieferengpässe wiederum nur schleppend bedient werden. All diese Entwicklungen stellen Unternehmen vor riesige Herausforderungen und erhebliche Risiken.

Wie reagieren Versicherungsunternehmen in diesem Kontext? In welchen Bereichen ergeben sich Unterschiede bei den Schadensmeldungen hinsichtlich der Vergangenheit? Welche Veränderungen werden im Alltag wahrgenommen und wie verändert sich das Schadenmanagement für Versicherer? Gibt es womöglich eine höhere oder niedrigere Zahl der Betrugsversuche und wie werden eben diese versucht zu verhindern?

Versicherungsforen Leipzig, CRIF Deutschland und CRIF Österreich haben gemeinsam eine Studie unter den Versicherungsgesellschaften zu genau diesen Themen durchgeführt. Diese widmet sich den Entwicklungen in der Versicherungsbranche während der fortwährenden Pandemie. Auch geht sie auf den aktuellen Stand der Digitalisierung ein. Die Ergebnisse dieser Studie wurden sowohl in Deutschland als auch Österreich erhoben. Signifikante Unterschiede in den Ergebnissen zwischen den beiden Ländern werden in der Auswertung und der Analyse entsprechend dargestellt.

Wir wünschen viel Spaß beim Lesen und der eigenen Interpretation der Ergebnisse unserer Studie. Gerne stehen wir Ihnen für Rückfragen zur Verfügung.



COVID 19 UND AUSWIRKUNGEN AUF DAS SCHADENMANAGEMENT



Deutlicher Anstieg der Betriebsunterbrechungsversicherung

Nicht überraschend scheint zu Zeiten der Corona-Pandemie ein deutlicher Anstieg der Schäden in der Betriebsunterbrechungsversicherung, der Anstieg in Deutschland um 85 Prozent und sogar um 100 Prozent in Österreich.

Den ansonsten stärksten Anstieg zeigen die Cyberversicherung, die Rechtsschutzversicherung und die Wohngebäudeversicherung auf. Aufgrund der Kontaktbeschränkungen während der Pandemie sind die Schadenfälle netto betrachtet in der Haftpflicht-, Reise- und Kfz-Versicherung gesunken.

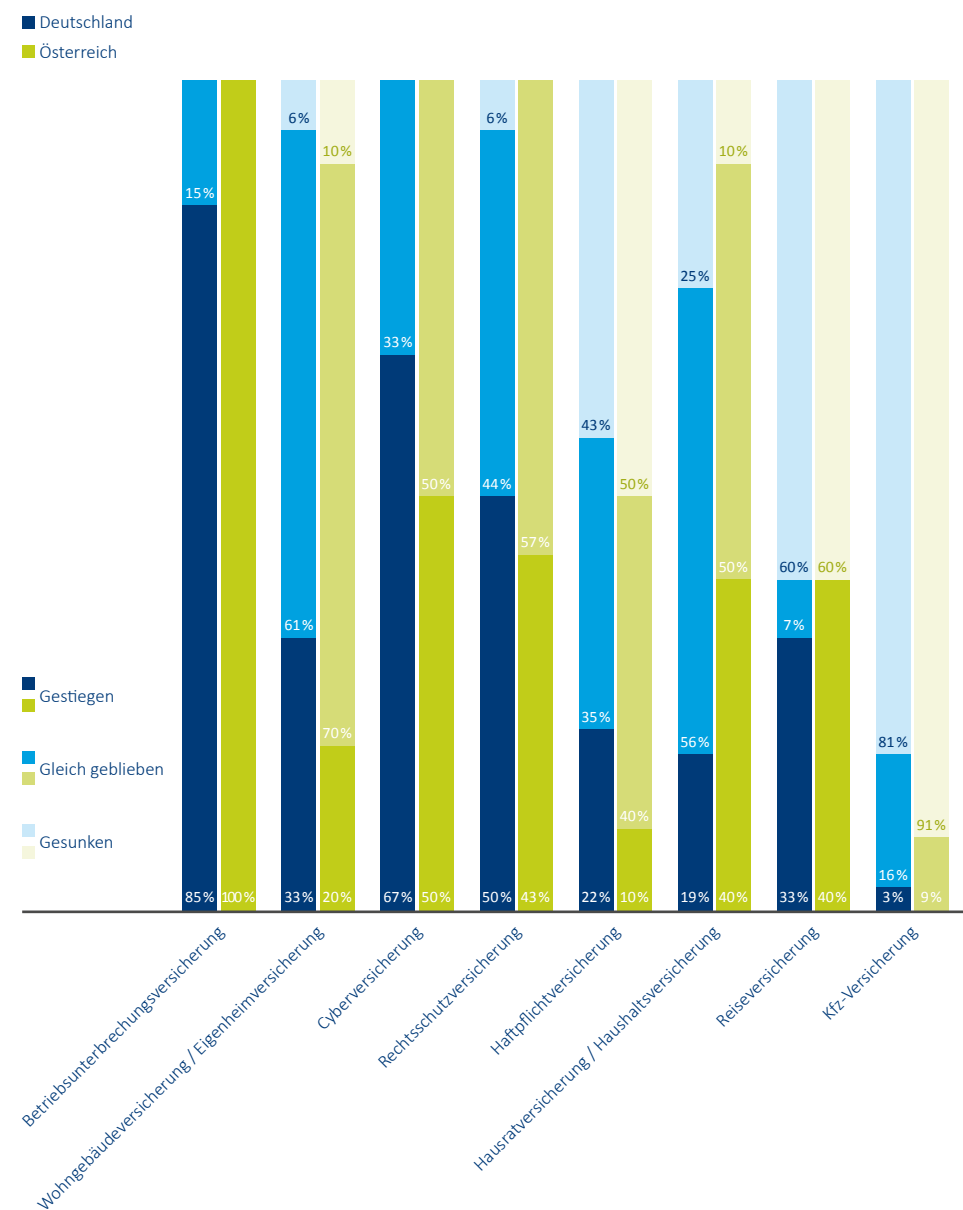


Abb. 1: Wie haben sich die Schadensfälle in den folgenden Zweigen in der Pandemie entwickelt? (N=56)

Entwicklung der Schadensfälle in der Pandemie.

Kundenverhalten hat sich kaum verändert

Rund ein Viertel der Befragten gibt an, dass sich das Kundenverhalten während der Pandemie nicht geändert hat bzw. keine Veränderungen spürbar waren.

Dies scheint auf den ersten Blick verwunderlich, da eine persönliche Kommunikation oftmals der Standard war. Bei den meisten Versicherungen erfolgt die Kommunikation jedoch zunehmend in digitaler Form.

Kommunikation zunehmend in digitaler Form.

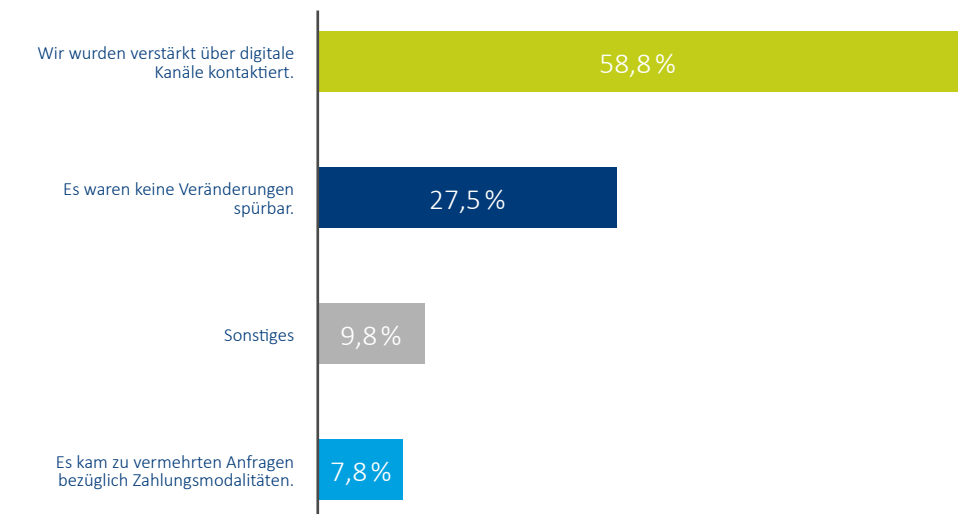


Abb. 2: Welche Veränderungen im Kundenverhalten sind Ihnen während der Covid-19-Pandemie aufgefallen? (N=56)
 Mehrfachnennung möglich



Veränderungen vor allem bezogen auf neue Arbeitswelten erwartet

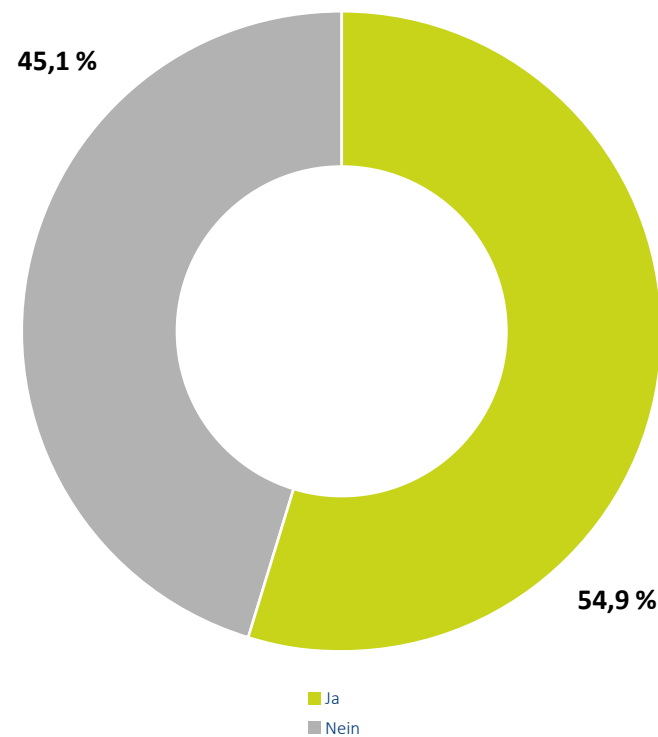
Die Pandemie hat den Arbeitsalltag für die allermeisten auf den Kopf gestellt. Dennoch sieht nur etwas mehr als die Hälfte der Befragten nachhaltige Veränderungen auf ihren Unternehmensbereich.

Hier wurden vor allem der Fortbestand von Homeoffice-Modellen, neue Arbeitswelten und Digitalisierungsthemen genannt. Ein großer Teil der Befragungsteilnehmer scheint die Pandemie eher als kurz- bis mittelfristige Systemstörung wahrgenommen zu haben und geht nicht davon aus, dass die Auswirkungen im Schadenmanagement von Dauer sind.



neue Arbeitswelten

Fortschritt Digitalisierung



mehr Homeoffice

Einsatz KI, RPA, Automatisierung

Online-(Kunden)Termine

Hybride Kundenlösungen

Abb. 3: Sehen Sie nachhaltige Veränderungen aufgrund der Covid-19-Krise für den Unternehmensbereich in, dem Sie arbeiten? (N=56)

Interne Prozesse, Tools und Kontaktpunkte zum Kunden digitalisiert

Die Digitalisierung interner Prozesse und Einführung neuer Tools sieht knapp ein Drittel der Befragten als Chance für ihr Unternehmen.

Auch die Kundenbeziehung konnte durch gutes Schadenmanagement und den Ausbau digitaler Kontaktpunkte in vielen Unternehmen gestärkt werden. Doch auch die Einführung von Homeoffice, damit verbundener höherer Mitarbeiterzufriedenheit und gesteigener Produktivität, kann als Chance gesehen werden.

Jede Krise birgt auch Chancen.

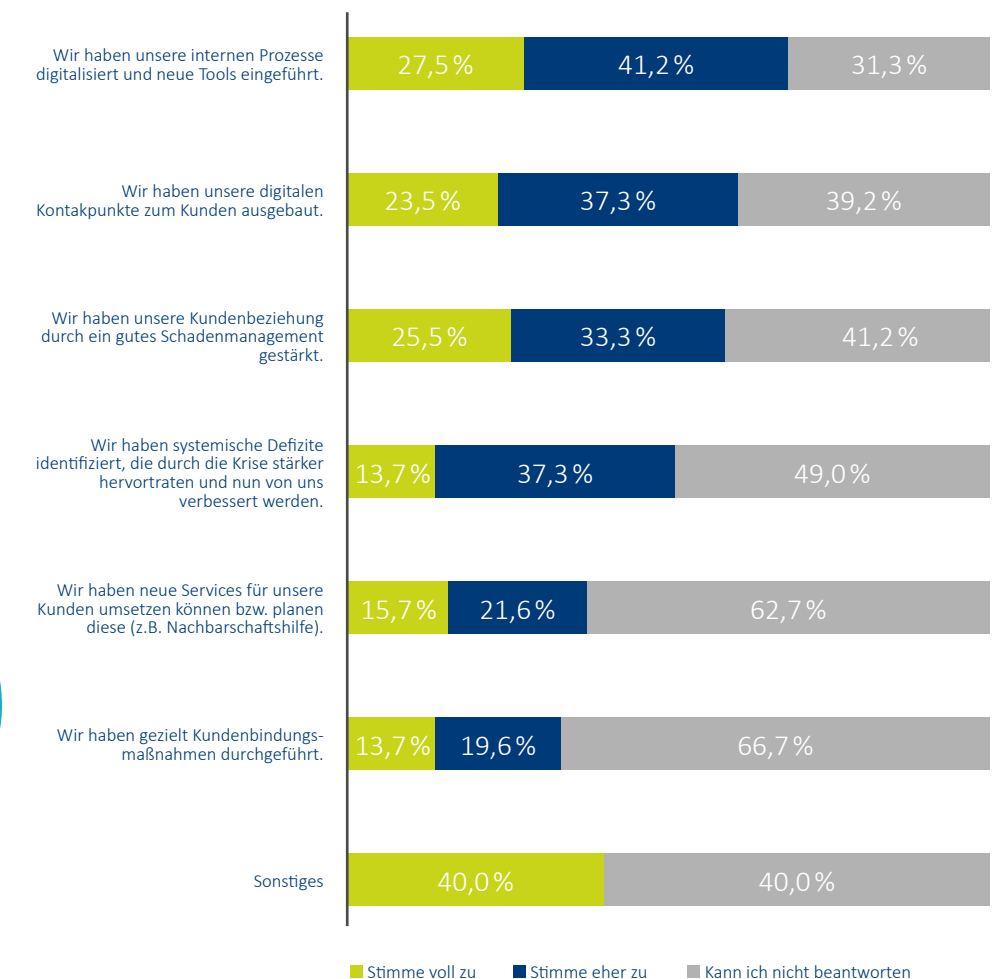


Abb. 4: Wie schätzen Sie die folgenden Aussagen als Chance für Ihr Unternehmen ein? (N=56)



DATEN- NUTZUNG IM SCHADENMANAGEMENT

E-Mail ist wichtigster Kommunikationskanal im Schadenfall

Zur Kommunikation und zum Datenaustausch im Schadenfall mit dem Kunden wird nach Meinung der Experten am häufigsten die E-Mail genutzt, dicht gefolgt vom Telefon.

Bei neueren Kommunikationsmöglichkeiten wie Messenger Apps oder Mobile Wallets sehen die befragten Experten noch keine hohe Durchdringung bei den Kunden.

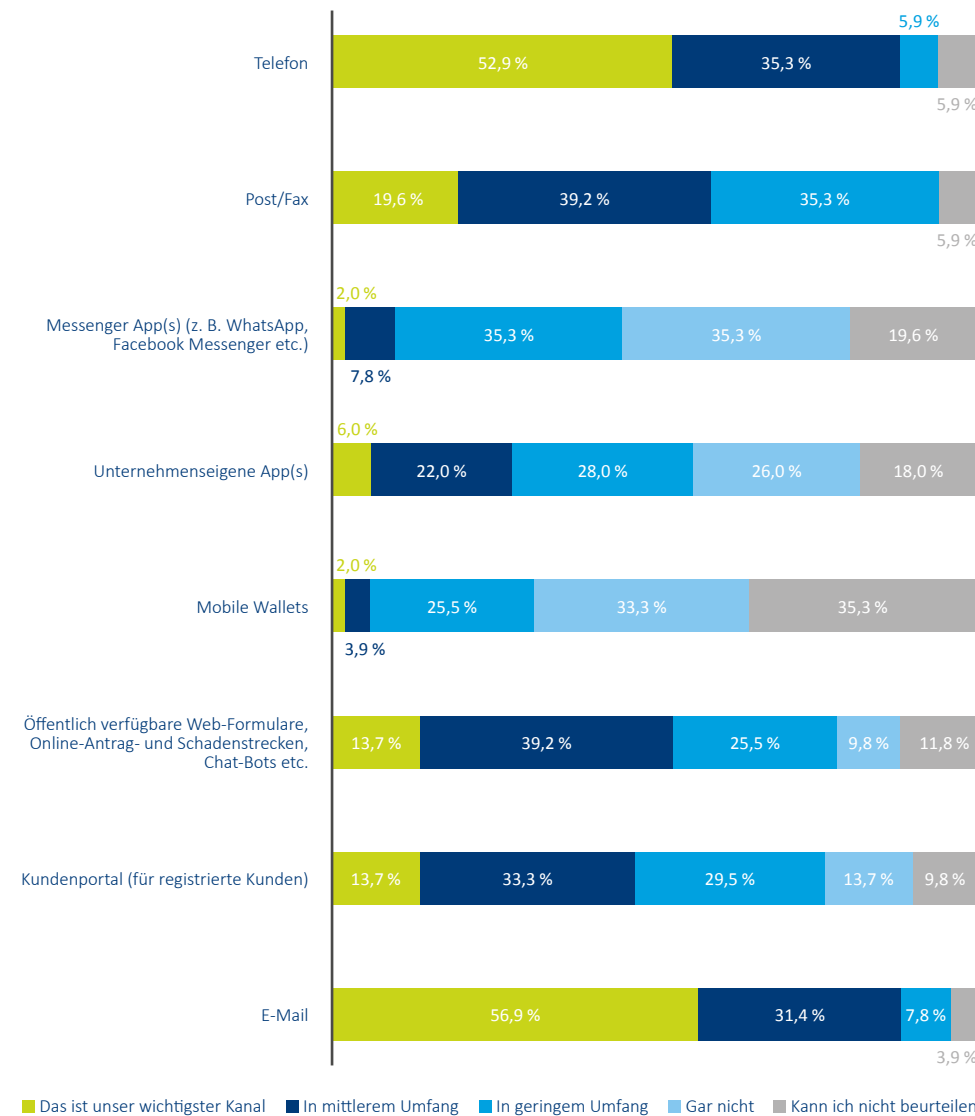


Abb. 5: In welchem Umfang nutzen Sie und Ihre Kunden die folgenden Kanäle zur Kommunikation und zum Datenaustausch im Schadenfall? (N=56)

Großteil der Unternehmen nutzt spezielle Software für Unterstützung im Schadenmanagement

Ein Großteil der Unternehmen nutzt bereits eine spezielle Software für die Unterstützung im Schadenmanagement.

Am häufigsten wird dabei auf eine Kombination aus Eigenentwicklung und externer Software zurückgegriffen (33 Prozent). Lediglich 10 Prozent der Unternehmen gaben an, bislang keine spezielle Software zu nutzen.

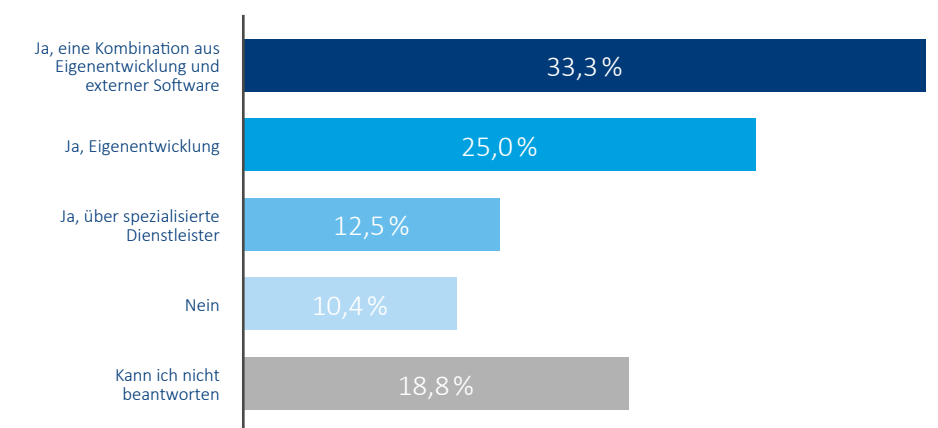


Abb. 6: Nutzen Sie spezielle Software für die Unterstützung im Schadenmanagement? (N=56)

Noch nicht alle Daten im Unternehmen zentral verfügbar

Es zeigt sich deutlich, dass noch lange nicht alle Unternehmen über ein zentrales Datenmanagement verfügen.

Bei knapp 40 Prozent liegen die Daten verstreut in Abteilungen oder Systemen oder die Befragten können keine Angabe zum Datenmanagement machen.

■ Ja, die relevanten Daten werden zentral gespeichert und verwendet.
 ■ Nein, die Daten sind in verschiedenen Abteilungen/Systemen verstreut.
 ■ Kann ich nicht beantworten.

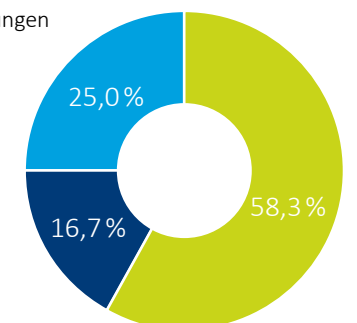


Abb. 7: Verfügen Sie in Ihrem Unternehmen über ein zentrales Datenmanagement? (N=48)

Schadenbewertung kann nicht nur mit **internen Daten** durchgeführt werden

Der Schadenprozess lebt nicht nur von der Kundenkommunikation, sondern auch von den Daten, die zur Verfügung stehen. Am weitesten verbreitet ist dabei die Verwendung von Bildmaterial (über 90 Prozent).

Doch auch digitale und analoge Texte werden im Schadenprozess häufig genutzt. Neben den eigenen Daten setzen fast drei Viertel der befragten Unternehmen auch externe am Markt verfügbare Informationen ein. Die Schadenbewertung und -abwicklung kann also alleine mit internen Daten nicht durchgeführt werden. Am stärksten genutzt in der Kategorie der externen Daten werden Wetterinformationen, die insbesondere in der Wohngebäude- und Kfz-Versicherung relevant sind. Informationen von Eurotax/Schwacke, HIS-/ZIS-Daten oder Bonitätsdaten werden jeweils von über 60 Prozent der Befragten verwendet. Als sonstige Daten ziehen die Unternehmen Botschaften, Ärzte, Medizinische Institutionen oder das Internet zu Rate.

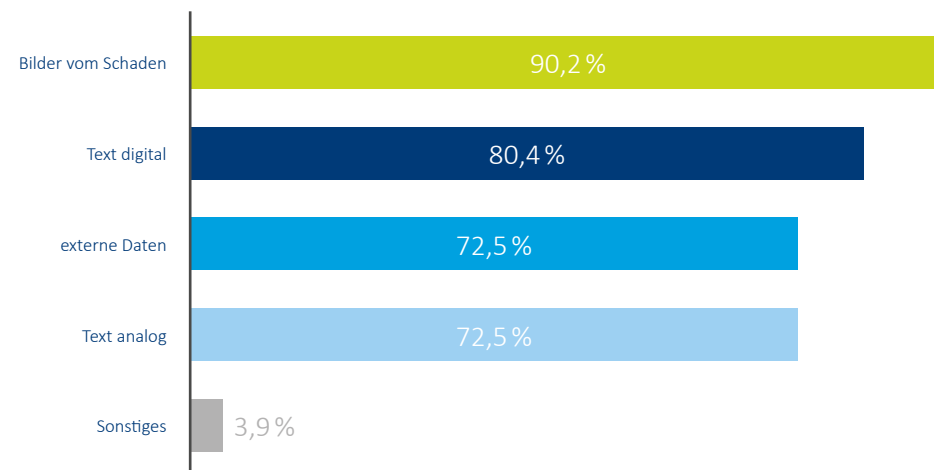


Abb. 7: Welche Daten nutzen Sie im Schadenprozess? (N=56) Mehrfachnennung möglich

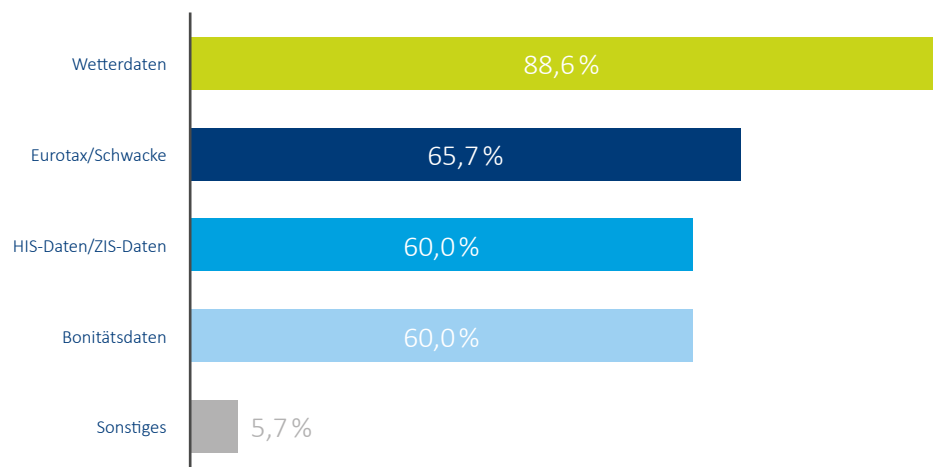


Abb. 8: Welche externen Daten nutzen Sie? (N=35) Mehrfachnennung möglich

Interne und externe Daten werden insbesondere für **optimierte Schadensteuerung** eingesetzt

Betrachtet man den jeweiligen Schadenprozess, werden die zur Verfügung stehenden Daten insbesondere für die (optimierte) Schadensteuerung inklusive der dazugehörigen Prozesse sowie der Kundenbetreuung eingesetzt.

Nicht im konkreten Schadenprozess, sondern übergreifend gedacht, werden Daten vor allem für das Betrugsmanagement verwendet. Hier sehen die Befragten insbesondere in der Verwendung von Data Analytics und Mashine-Learning-Verfahren einen großen Mehrwert.

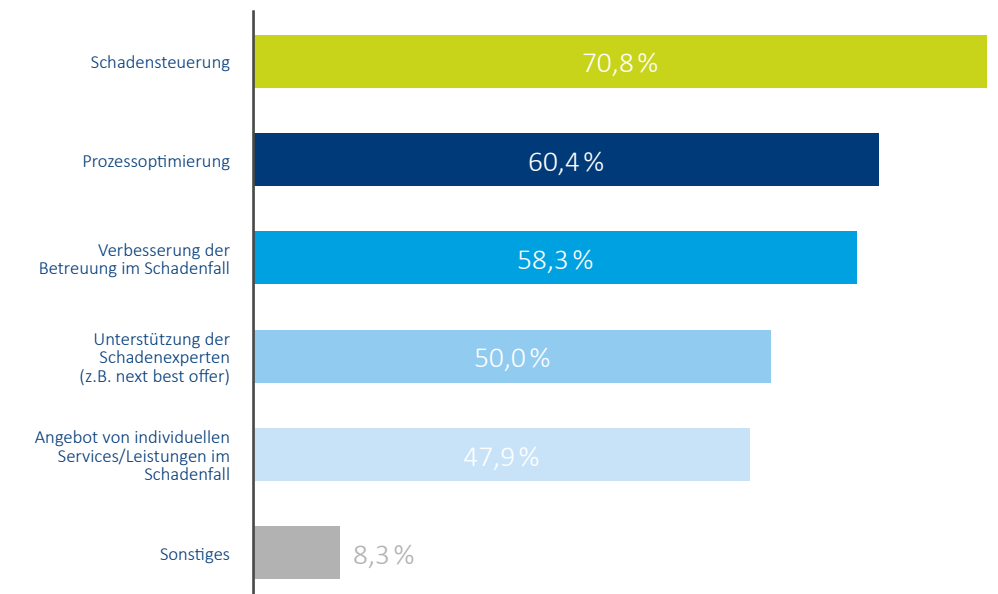


Abb. 9: Wofür nutzen Sie die Daten innerhalb des Schadenprozesses? (N=56) Mehrfachnennung möglich



Abb. 10: Wofür nutzen Sie die Daten außerhalb eines konkreten Schadenprozesses? (N=56) Mehrfachnennung möglich

STATUS QUO UND POTENZIALE IM BETRUGSMANAGEMENT

Versicherungsbetrug: Kein Kavaliersdelikt

Befragt nach dem Anteil der Betrugsfälle im Verhältnis zu allen Schäden liegt die Hälfte der Antworten im Bereich zwischen 3 und 10 Prozent.

Der Mittelwert aller Antworten beträgt 7,5 Prozent, hier gibt es sicher Unterschiede in den einzelnen Sparten.

Eine Analyse des GDV aus dem Jahr 2017 stellte fest, dass der Anteil sogenannter „Dubios-Schäden“ in der Haftpflichtversicherung bei knapp 16 Prozent, in der Sachversicherung bei etwa 9 Prozent und in der Kraftfahrtversicherung bei rund 7 Prozent liegt. Als dubios werden Schadenmeldungen bezeichnet, die nicht stimmig sind, z. B. wenn die Schadenschilderung nicht zum Schadenbild passt.

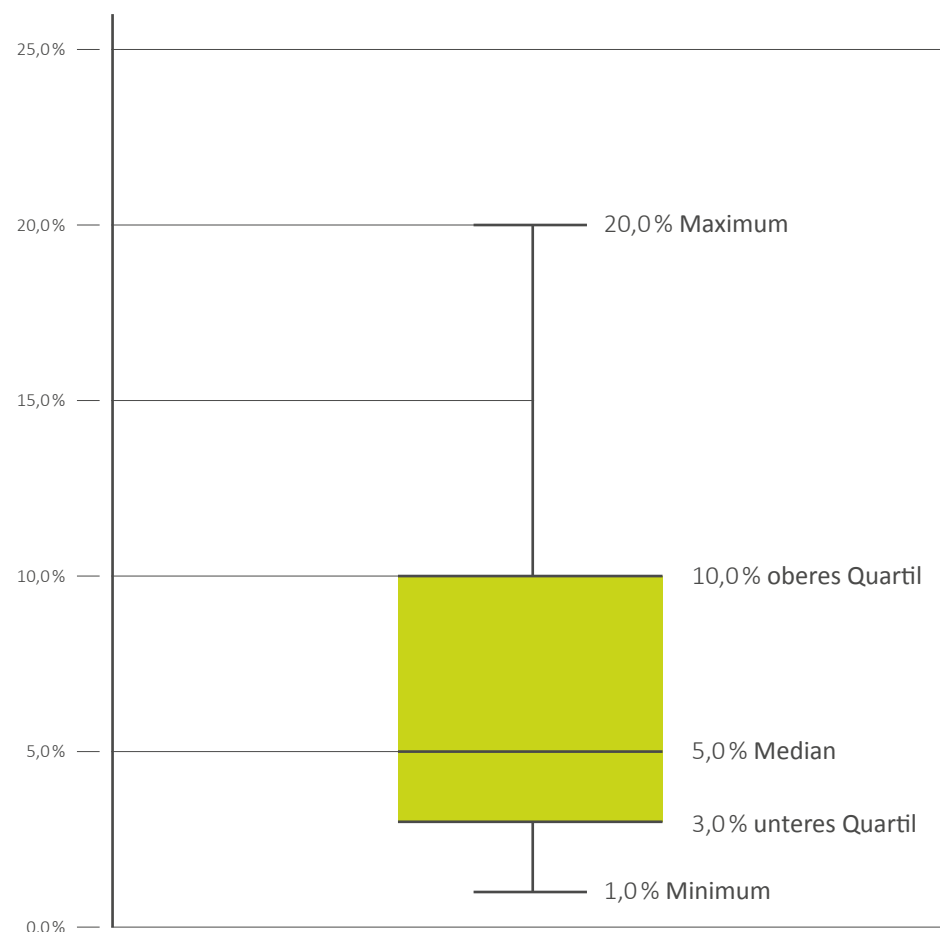


Abb. 11: Wie hoch schätzen Sie den Anteil der Betrugsfälle/Betrugsversuche (erkannte + nicht erkannte | also inkl. Dunkelziffer) im Verhältnis zu der Gesamtzahl an Schäden (bezogen auf Ihr Unternehmen) in Prozent? (N=36)

Kein deutlicher Anstieg an Betrugsfällen im Zuge der Corona-Pandemie

Der Anstieg, der von rund 23 Prozent der befragten Unternehmen beobachtet wurde, fiel insbesondere in die Bereiche Sachversicherung, Kfz-Versicherung und Rechtsschutzversicherung.



Reisekrankenversicherung (Im Verhältnis zur Anzahl der eingereichten Schäden stieg die Deliktquote an)

Kfz-Versicherung

Sachversicherung

**alle Sparten,
besonders in PHV**

Rechtsschutzversicherung

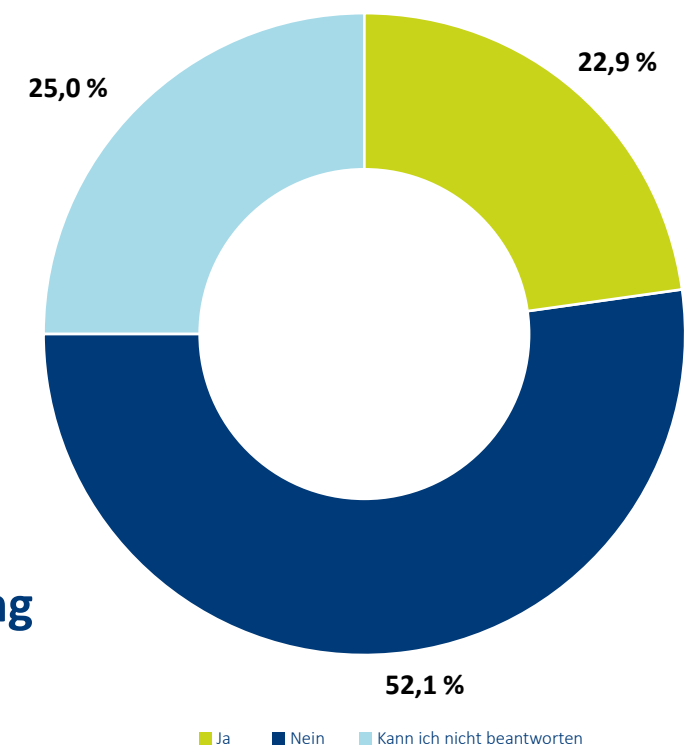


Abb. 12: Konnten Sie im Zuge der COVID-19-Pandemie einen Anstieg an Betrugsfällen beobachten? Wenn ja, in welchem Bereich? (N=51)

Betrugsmanagement wird in den meisten Häusern bewusst, aber nur teilweise strukturiert betrieben

Fast 90 Prozent der Befragten gaben an, dass Betrugsmanagement im eigenen Haus bewusst betrieben wird und strukturierte Prozesse zumindest teilweise vorhanden sind.

Nur noch 2 Prozent gaben an, dass in ihrem Unternehmen kein gezieltes Betrugsmanagement erfolgt, sondern es eher zufallsgetrieben ist. Auf der anderen Seite ist bei 17 Prozent der Unternehmen das Betrugsmanagement bereits tief in die Unternehmensprozesse integriert, mit klaren Verantwortlichkeiten und einem hohen Automatisierungsgrad. In Österreich sieht sich keiner der Befragten auf Level 0 oder 1, knapp 60 Prozent geben jedoch an, Betrugsmanagement (teilweise) strukturiert zu betreiben, einen Prozess und klare Verantwortlichkeiten zu haben. In Deutschland hingegen, sehen sich rund 18 Prozent der Befragten noch auf Level 0 oder 1.

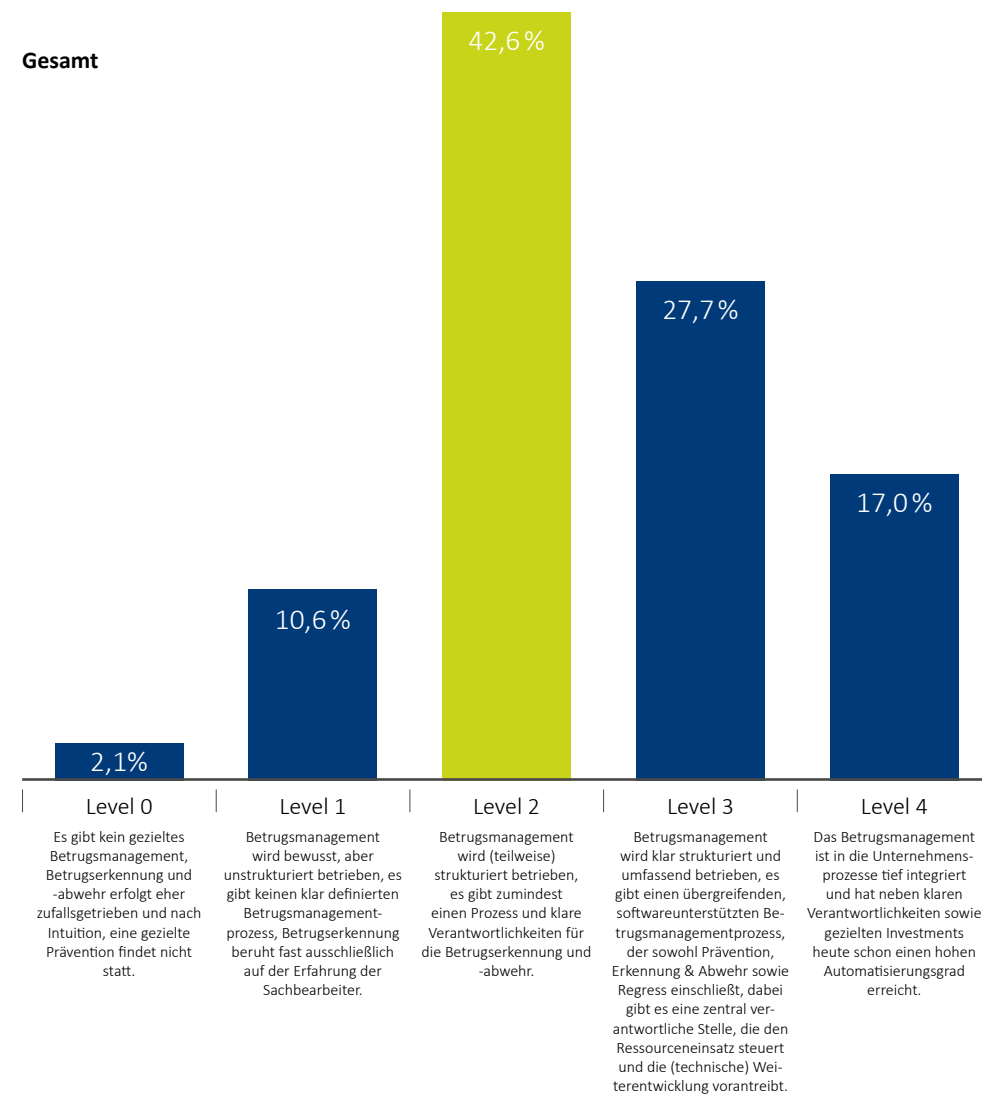


Abb. 13: Wie schätzen Sie persönlich den aktuellen Stand der Betrugserkennung in Ihrem Haus bzgl. dessen Reifegrads ein? (N=51)



Klare Verantwortlichkeiten für die Betrugserkennung und -abwehr.

Betrugsfälle durch Datenanalyse und Gutachter identifiziert

Durch die Kombination von Datenanalyse/Mustererkennung und dem Einsatz eines Gutachters/Spezialisten werden laut Mehrheit der Befragten die meisten Betrugsfälle identifiziert.

Mensch und Maschine gehen hierbei Hand in Hand, um ein optimales Ergebnis zu erzielen. Nur wenige verlassen sich allein auf eine Softwarelösung oder Datenanalyse. In Österreich nutzen sogar 75 Prozent der Versicherer eine Kombination. 25 Prozent vertrauen nur auf einen Gutachter. In Deutschland wird weiterhin viel Wert auf einen Gutachter gelegt. Fast 40 Prozent der Befragten gaben an, sich ausschließlich auf Gutachter zu verlassen.

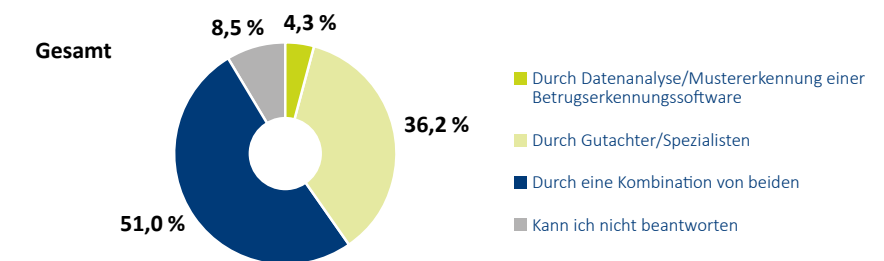


Abb. 14: Wie werden die meisten Betrugsfälle bei Ihnen identifiziert? (N=51)

Compliance und Kosten stellen wesentliche Hemmnisse dar

Als wesentliche Hemmnisse für die Umsetzung einer konsequenten Betrugsabwehr werden insbesondere Compliance-Probleme (52 Prozent), ein zu hoher Kostenaufwand (41 Prozent) oder aber auch die Störung des Leistungsprozesses sowie die hohe Komplexität genannt.

In Österreich sehen sogar 50 Prozent den zu hohen Kostenaufwand als Hemmnis.

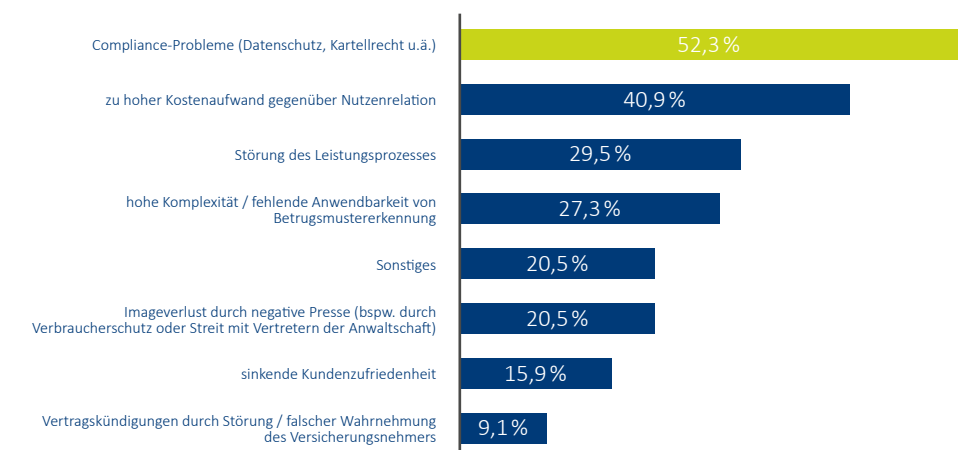


Abb. 15: Was sind Ihrer Meinung nach die wesentlichen Hemmnisse für die Umsetzung einer konsequenten Betrugsabwehr? (N=49) maximal 3 Antworten

Trend: Betrugsfälle mithilfe von Predictive Analytics erkennen

Als Voraussetzung für eine optimale Betrugserkennung dienen die IT und die Softwareunterstützung, die durch Daten zu Personen, Objekten und Geräten ergänzt werden.

Außerdem setzt über die Hälfte der Befragten auf die Potenziale von Predictive Analytics. In Österreich sieht man die Zukunft verstärkt in der Nutzung von Daten aus vernetzten Geräten (75 Prozent), gefolgt von Predictive Analytics (58 Prozent).

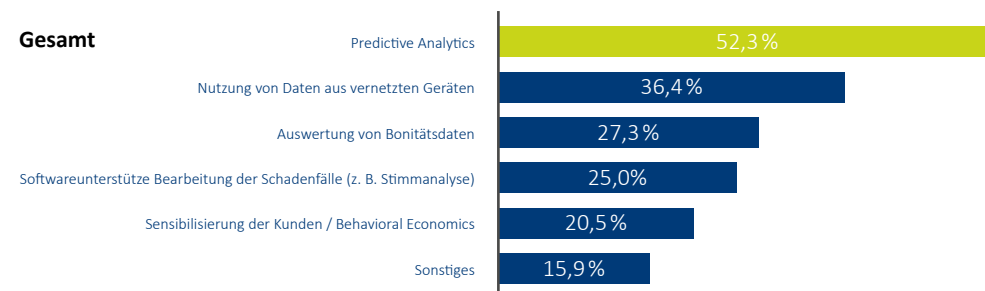


Abb. 16: Wo sehen Sie zukünftig das größte Potenzial, um Betrugsfälle erkennen und somit zu senken? (N=49) Mehrfachnennung möglich

Mehr als die Hälfte der Unternehmen plant gezielt in Betrugsmanagement zu investieren

Auch wenn viele Unternehmen Betrugserkennung schon bewusst und teilweise strukturiert einsetzen, scheint es immer noch Optimierungsbedarf zu geben.

Mehr als die Hälfte der Befragten geht davon aus, dass gezielt weiter in das Betrugsmanagement investiert wird. In Österreich sind es sogar über 65 Prozent. Man hat also erkannt, dass Betrugsmanagement in Zukunft ein wichtiges Thema sein wird. Deutschland gibt sich hier wesentlich zurückhaltender. Nicht mal 50 Prozent plant in naher Zukunft, Investitionen im Betrugsmanagement.

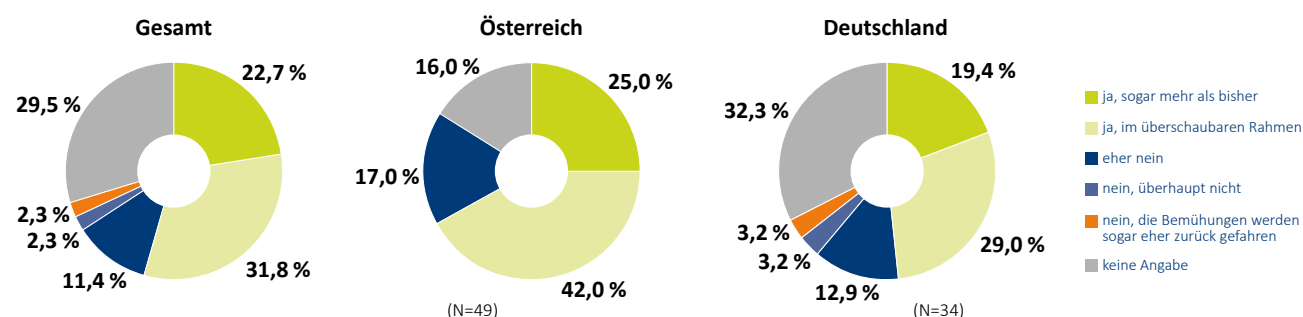


Abb. 17: Beabsichtigt Ihr Unternehmen, in der nächsten Zeit (innerhalb der nächsten 1-2 Jahre) gezielt in das Thema Betrugsmanagement zu investieren?

Optimierung im Betrugsmanagement

Ein Schwerpunkt der Investitionen liegt dabei insbesondere in einer verbesserten IT-Unterstützung, aber auch in der Weiterbildung bzw. im Expertenwissen.

Insgesamt bedeutet dies, dass durch das Zusammenspiel von IT, Software und weiteren speziellen Lösungen das Betrugsmanagement optimiert werden soll. Während in Österreich stärker in zusätzliche Mitarbeiter investiert werden soll, soll in Deutschland auch in die Anbindung von Dienstleistern investiert werden (13 Prozent).

Durch das Zusammenspiel von IT, Software und weiteren speziellen Lösungen soll das Betrugsmanagement optimiert werden.

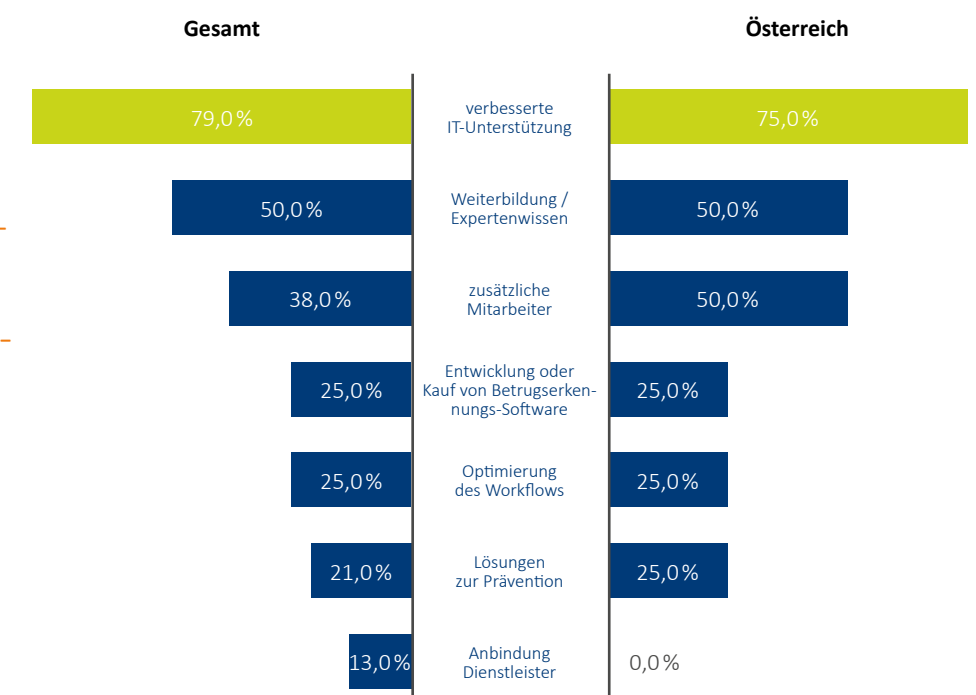


Abb. 18: In welchen Bereichen soll maßgeblich investiert werden? (N=49) Mehrfachnennung möglich





FAZIT

Fazit

Die Coronakrise hat die Digitalisierung vorangetrieben – ob im privaten Alltag oder im beruflichen Kontext – digitale Kommunikationswege wurden verstärkt genutzt. Auch wenn fast die Hälfte der Befragten durch die Pandemie keine nachhaltigen Veränderungen in ihrem Unternehmensbereich sehen konnten, so stellten sie doch fest, dass Kunden die digitalen Kommunikationswege verstärkt nutzten.

Ein einheitliches Bild, ob Schadenfälle durch die Pandemie extrem gestiegen oder gesunken sind, ergibt sich bei den Befragten nicht. Auch bezüglich eines möglichen Anstiegs der Betrugsfälle sind die über 50 befragten Experten indifferent.

Wie die Ergebnisse zeigen konnten, werden das Schadenmanagement und auch die Betrugserkennung in den meisten Fällen durch eine Kombination aus IT-/Software, Expertenwissen und internen/ externen Daten unterstützt. Es zeigt sich deutlich, dass noch lange nicht alle Unternehmen über ein zentrales Datenmanagement verfügen und insbesondere der Reifegrad der Betrugserkennung in den meistens Häusern deutliches Optimierungspotenzial hat. Zwar wird das Betrugsmanagement schon bewusst und teilweise strukturiert betrieben, klare Verantwortlichkeiten sowie gezielte Investments, insbesondere in die weitergehende Automatisierung, gibt es jedoch bislang nur in wenigen Unternehmen.

Betrugsmanagement wird auch in Zukunft als ein wichtiges Thema gesehen. Als ein optimaler Mix im Betrugsmanagement stellt sich die vermehrte Nutzung von zur Verfügung stehender Daten und Modellen (AI/ML) in Kombination mit IT, Software und Expertenwissen heraus.

Zusammensetzung der Stichprobe

Methode: Online-Befragung

Erhebungszeitraum: 29. Juli bis 30. August 2021

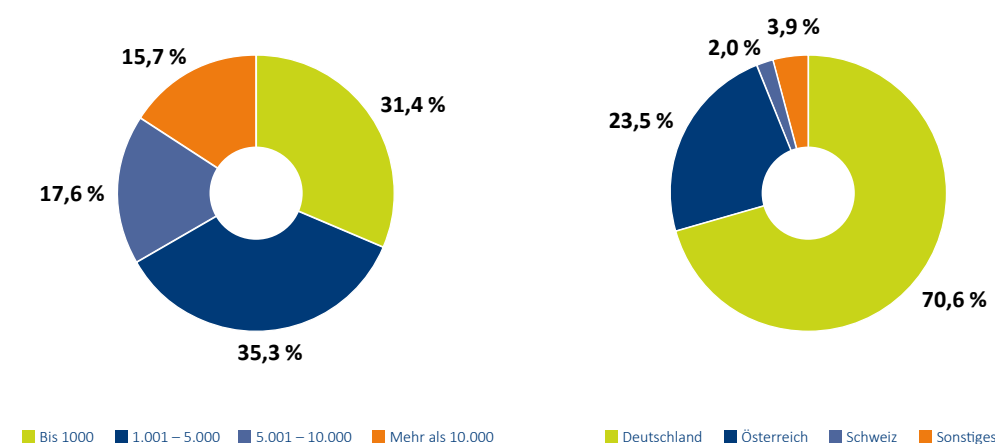


Abb. 19: Wie viele Personen sind aktuell in Ihrem Unternehmen beschäftigt? (N=56)

Abb. 20: Wo sitzt Ihr Unternehmen? (N=56)

Zusammensetzung der Stichprobe

Methode: Online-Befragung

Erhebungszeitraum: 29. Juli bis 30. August 2021

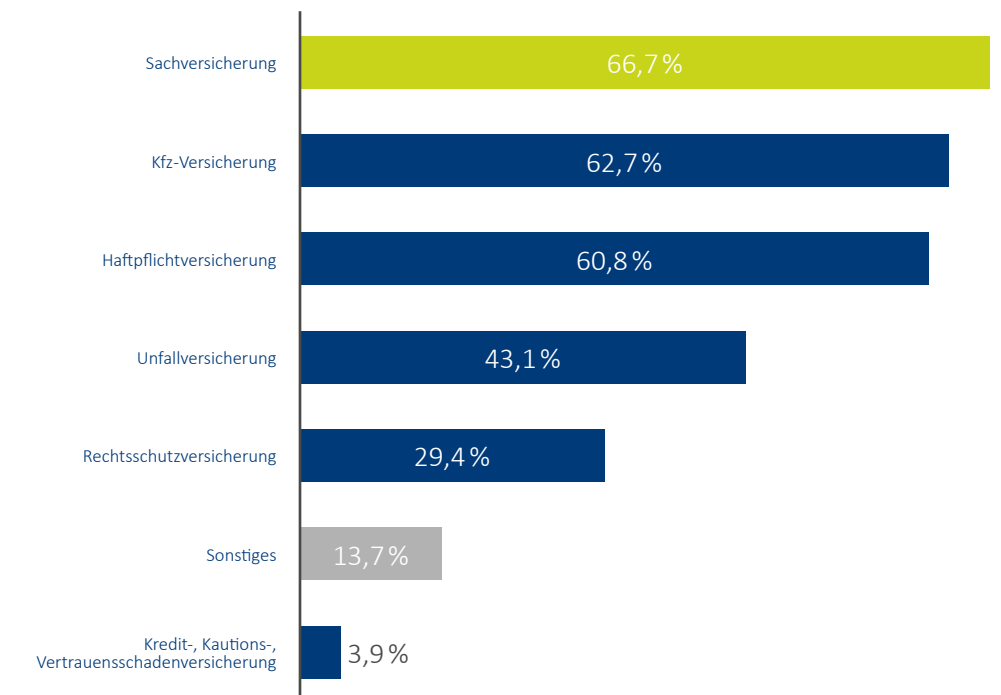


Abb. 21: Für welche Sparte(n) sind Sie vorrangig tätig? (N=56) Mehrfachnennung möglich

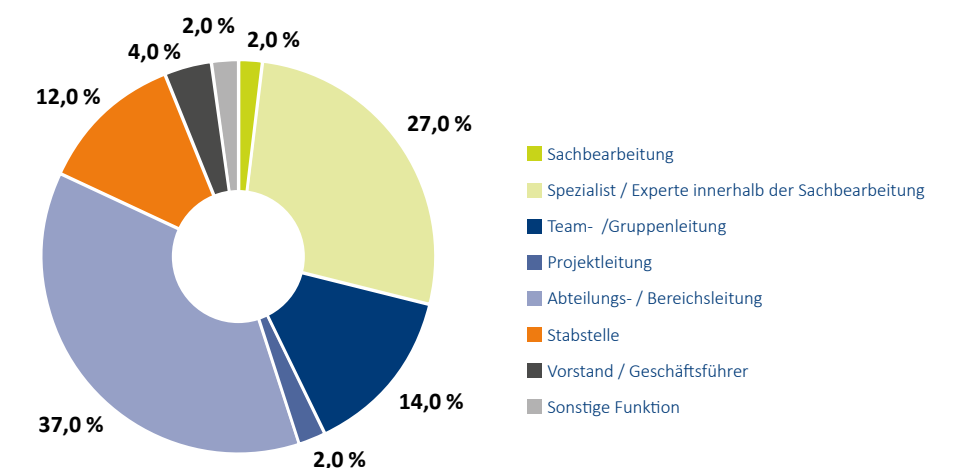


Abb. 22: In welcher Funktion sind Sie aktuell tätig? (N=56)



Über CRIF GmbH

CRIF unterstützt Unternehmen beim Management ihrer Digital Customer Journey. Unsere Kunden profitieren von integriertem Identity-, Credit Risk- und Fraud-Management sowie Lösungen in den Bereichen Digital Onboarding, Open Banking, Compliance, ESG, Adressermittlung, Datenmanagement, Predictive Analytics, Artificial Intelligence, Machine Learning und Marketing Services.

CRIF Deutschland und CRIF Österreich gehören zur weltweit tätigen CRIF Gruppe mit Hauptsitz in Bologna, Italien. Das Netzwerk ist heute mit über 5.500 Experten und 70+ Unternehmen in 35+ Ländern auf vier Kontinenten für über 6.300 Finanzinstitute und 55.000 gewerbliche Kunden tätig.

www.crif.de
www.crif.at

Versicherungsforen Leipzig

Über die Versicherungsforen Leipzig

Die Versicherungsforen Leipzig verstehen sich als Dienstleister für Forschung und Entwicklung (F&E) in der Assekuranz. Als Impulsgeber für die Versicherungswirtschaft liegt ihre Kernkompetenz im Erkennen, Aufgreifen und Erforschen neuer Trends und Themen, zum Beispiel im Rahmen von Studien und Forschungsprojekten unter unmittelbarer Beteiligung von Versicherern. Basierend auf aktuellen wissenschaftlichen und fachlichen Erkenntnissen entwickeln und implementieren sie zukunftsweisende Lösungen für die Branche.

Mit dem speziellen Wissen der Versicherungsbetriebslehre, der Versicherungsinformatik, der Versicherungsmathematik und des Versicherungsrechts schaffen die Versicherungsforen Leipzig die Basis für die Lösung anspruchsvoller neuer Fragestellungen innerhalb der Assekuranz. Zudem setzen sie in ihrer Arbeit auf wissenschaftliche Interdisziplinarität und hohen Praxisbezug.

www.versicherungsforen.net

CRIF GmbH

Leopoldstraße 244 · 80807 München · Deutschland
Telefon: +49 40 89803-0 · **E-Mail:** info.de@crif.com

www.crif.de

CRIF GmbH

Rothschildplatz 3/Top 3.06.B · A-1020 Vienna · Austria
Telefon: +43 1 897 42440 · **E-Mail:** info.at@crif.com

www.crif.at