



Aktives Betrugsmanagement für Versicherungen

Konferenztage **19. – 20. April 2010** | Interaktiver Workshoptag **21. April 2010** | Grand Hotel Esplanade Berlin

**Trends Versicherungsbetrug 2010 – Datenschutz – Innovative Modelle/
Präventive Betrugssysteme: Konzeption, Implementierung, Kosten/Nutzen**

Profitieren Sie von den
Erfahrungen namhafter
Unternehmen und Institutionen:

- Gothaer Allgemeine
Versicherung AG
- HDI Gerling
- Zurich Insurance Company
- Allianz Suisse Versicherungs-
Gesellschaft AG
- Generali Schadenmanagement
GmbH
- Gen Re Kölnische
Rückversicherung-Gesellschaft
AG
- Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.
- FICO
- KPMG AG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
- Unabhängiges Landeszentrum
für Datenschutz
Datenschutzbehörde
Schleswig-Holstein
- Polizeidirektion Hannover
- Nationale Suisse AG
- Generali Versicherung AG
- Continentale Sachversicherungs
AG

- Hören Sie, welche rechtlichen **Rahmenbedingungen** im **Datenschutz** relevant sind, um **Handlungsoptionen** in der Betrugserkennung optimiert abstecken zu können
- Lernen Sie, welche **innovativen Methoden** sich bewährt haben, um den **Spagat** zwischen **Kundenservice** und **Betrugsverfolgung** erfolgreich zu meistern
- Erfahren Sie, wie Sie die systematische **Betrugsverfolgung optimieren** können, um im zunehmenden **Wettbewerb** effizient aufgestellt zu sein
- Profitieren Sie von **praktischen Erfahrungen**, wie Sie das Betrugsmanagement mithilfe einer **Betrugserkennungssoftware** steuern und lernen Sie, wie eine erfolgreiche **Symbiose** zwischen **Software** und **Sachbearbeiter** zur Ertragsverbesserung beiträgt

Tauschen Sie sich u.a. mit folgenden Experten aus:



Ulrich Schmitz, Abteilungsleiter
Schadenmanagement,
**Gothaer Allgemeine
Versicherung AG**



Dr. Eberhard Fährnich, Abteilungs-
direktor Claims Management Services,
**Gen Re Kölnische Rückversicherungs-
Gesellschaft AG**



Paul Kuehne, ECO Head
of Fraud,
Zurich Insurance Company



Frank Manekeller,
Leiter Schadenmanagement,
HDI Gerling

Interaktiver Workshoptag

**B | Einsatz intelligenter Technologien zur Identifizierung von Abrechnungs-
fehlern und Versicherungsbetrug**

Sponsoren



Medienpartner



Unterstützt von



Recherchiert und
produziert von



SPAREN
Sie bis zu € 250,-
bei Buchung bis zum
29. Januar 2010!

Aktives Betrugsmanagement für Versicherungen



Trends Versicherungsbetrug 2010 – Datenschutz – Innovative Modelle/
Präventive Betrugssysteme: Konzeption, Implementierung, Kosten/Nutzen

Sehr geehrte Damen und Herren,

Versicherungsbetrug erlebt **Hochkonjunktur!** Experten rechnen mit einem weiteren **Anstieg der Delikte.**

In Zeiten des zunehmenden **Wettbewerbsdruck** haben die Versicherer die Nase vorn, die die systematische **Betrugsverfolgung optimieren.**

Mithilfe von **Betrugserkennungssoftware** können ungenutzte **Potenziale** im Betrugsmanagement gehoben werden. Als Herausforderung zeigt sich hier die **erfolgreiche Implementierung** im Unternehmen. Es stellt sich die Frage, wie die **Synergien** zwischen **Software** und **Sachbearbeiter** am effizientesten genutzt werden können.

Eine anspruchsvolle Hürde stellt der **Spagat** zwischen **Kundenservice** und **Betrugsverfolgung** dar. Welche innovativen Methoden haben sich hier bewährt?

Ein **professionelles Betrugsmanagement** verlangt auch den **Aufbau** und die **Implementierung** eines **leistungsfähigen Controllings** und eine **effiziente Anbindung** und **Koordination** von **Dienstleistern.**

Nutzen Sie jetzt noch die Möglichkeit, auf unserer Konferenz

Aktives Betrugsmanagement für Versicherungen

Trends Versicherungsbetrug 2010 – Datenschutz – Innovative Modelle/Präventive Betrugssysteme:
Konzeption, Implementierung, Kosten/Nutzen
vom 19. - 21. April 2010 im Grand Hotel Esplanade in Berlin

eine Vielzahl von **Praxisbeispielen** aus verschiedenen Unternehmen zu hören.

- Erfahren Sie, welche Möglichkeiten **technische Unterstützungssysteme** und **ausgesteuerte Betrugsbearbeitungsprozesse** bieten, um trotz **schlanker Prozesse** eine **Effizienzsteigerung** gewährleisten zu können
- Lernen Sie, welche rechtlichen **Rahmenbedingungen** im **Datenschutz** relevant sind, um **Handlungsoptionen** in der Betrugserkennung optimiert abstecken zu können
- Hören Sie Fallbeispiele aus der Praxis, wie Sie vor dem Hintergrund der **Konkurrenzsituation, Kostendruck** und **erhöhter Betrugsbereitschaft** das **Spannungsfeld** von **Kundenorientierung, Prozessoptimierung** und **Betrugsmanagement** meistern

Melden Sie sich noch heute an und schicken Sie das ausgefüllte Anmeldeformular per Fax an die +49 (0)30 2091 3312!

Wir freuen uns, Sie auf unserem Kongress in Berlin zu begrüßen!

Mit freundlichen Grüßen
Ihr financeIQ-Team

Dieser Kongress richtet sich an **Entscheider** aus den **Bereichen:**

- Schadenmanagement
- Betrugserkennung/-bekämpfung/-management
- Schadencontrolling
- Betriebsorganisation
- Rechtsabteilung
- Vorstand
- Geschäftsführer

Sponsoren

FICO

FICO

Maximilianstr. 35
80539 München, Deutschland
Tel.: +49 (0)89 24 218 417
Email: emeainfo@fico.com
www.fico.com/de

KPMG

KPMG AG

Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Ganghoferstrasse 29
80339 München, Deutschland
Tel.: +49 (0)800 5707090
Fax: +49 (0)1803 119911322
Email: DE-KPMG-Forensic@kpmg.com
www.kpmg.de/forensic

Für weitere Informationen

kontaktieren Sie bitte
Mark Reichmann unter:
Tel.: **+49 (0) 30 20 91 34 28** oder
Email: mark.reichmann@iqpc.de

Medienpartner

vb

PROFITIEREN

Sie auch von unseren Gruppenrabatten und sparen Sie zu dritt mehr als 1000 Euro!

Nutzen Sie unsere kostenlosen Downloads auf www.betrugsmanagement.de/MM

Die Assekuranz steht vor tief greifenden Veränderungen. Die angestammten Vertriebskanäle greifen im Internetzeitalter nicht mehr wie gewohnt. Gesetzliche Auflagen wie Versicherungsvertragsgesetz (VVG) und Solvency II fordern ihren Tribut. versicherungsbetriebe greift die Probleme der Assekuranz auf und zeigt, wo in der Kommunikation und Organisation Verbesserungspotenziale stecken und wie sich diese zur Steigerung der Effizienz optimal realisieren lassen. Damit hat sich das Magazin in nahezu vier Jahrzehnten zur unangefochtenen Fachlektüre für IT-Entscheider und Führungskräfte in Versicherungen entwickelt.
www.versicherungsbetriebe.de

IT DIRECTOR

IT-DIRECTOR ist als Business-Magazin konzipiert und berichtet über wirtschaftliche Lösungen durch den Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnologien im gehobenen Mittelstand sowie in Großunternehmen und Konzernen.
www.it-director.de

IT Banken & Versicherungen

IT Banken & Versicherungen ist die Fachzeitschrift, die sich an CIO's, IT-Entscheider und IT-Professionals in Banken und Sparkassen, Volks- und Raiffeisenbanken sowie Versicherungen richtet. Der Fokus liegt in der ausführlichen und detaillierten Berichterstattung über alle Belange der Informations- und Kommunikationstechnik in Banken und Versicherungen. Fundiert recherchierte Themenschwerpunkte und Marktübersichten runden die Fachpublikation ab. www.av-finance.com

InformationWeek
Das monatliche Praxismagazin für CIOs und IT-Manager

InformationWeek hilft IT-Entscheidern, Technologien zu verstehen, Strategien zu erarbeiten und Produkte auszuwählen. InformationWeek übernimmt so eine wichtige Kommunikationsaufgabe für IT-Hersteller und -Dienstleister. InformationWeek übersetzt die Botschaft der Anbieter in Nutzenargumente für den IT-Investitionsentscheider im Unternehmen. www.informationweek.de

Aktives Betrugsmanagement für Versicherungen



ERSTER KONFERENZTAG | Montag, 19. April 2010

9:30 Empfang mit Kaffee und Tee und Ausgabe der Kongressunterlagen

9:55 Eröffnung durch den Vorsitzenden
Frank Bechtoldt, Bereichsleiter Schaden,
Generali Versicherung AG


Versicherungsbetrug 2010 – Datenschutz im Betrugsmanagement

10:00 **Rechtliche Rahmenbedingungen im Datenschutz**

- Versicherungsrecht: Schutz der versicherten Gemeinschaft – Solidaritätsprinzip
- Versicherer: zum Schutz der Versicherten: Pflicht zur Betrugserkennung
- BaFin: Solvency II, MARisk
- BDSG: Informationelles Selbstbestimmungsrecht des Bürgers
- GDV: Systeme zur Erkennung von Anomalien (Antrag, Leistung/Schaden)
- Geldwäschegesetz: Gesetz zur Terrorbekämpfung
- Arbeitnehmer-Datenschutzgesetz

Günther Otten, Hauptabteilungsleiter, Konzern-Beauftragter für den Datenschutz,
Gothaer Allgemeine Versicherung AG

10:45 DISKUSSIONSRUNDE:

 **Datenschutz vs. Betrugserkennung: Was darf der Versicherer?**

- Hinweis- und Informationssystem der Versicherungswirtschaft
- Schutz vor Diskriminierung und Falschverdächtigung
- Transparenz für Versicherungsnehmer

Thilo Weichert, Landesbeauftragter Datenschutz,
**Unabhängiges Landeszentrum für Datenschutz
Datenschutzbehörde Schleswig-Holstein**
Lars Gatschke, Referent Versicherungen,
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
Günther Otten, Datenschutzbeauftragter,
Gothaer Allgemeine Versicherung AG

11:30 Kaffeepause mit Networking-Gelegenheit

12:00 **Public-Private-Networking zwischen unternehmerischem Betrugsmanagement und hoheitlicher Strafverfolgung**

- Spannungsfelder
- Thesen
- Chancen und Grenzen der Kooperation

Oliver Stock, Zentraler Kriminaldienst, Kriminalfachinspektion 3, Clearingstelle Versicherungs- und Abrechnungsbetrug,
Polizeidirektion Hannover

12:45 **Innovative Methoden der Betrugserkennung im Massengeschäft**

- Warum automatisierte Betrugserkennung?
- ISP ist der Standard für die automatisierte Betrugserkennung
- Anpassung von ISP an die Bedürfnisse der Kunden
- Erfahrungen mit der automatisierten Betrugserkennung
- Technischer Hintergrund
- Fragen / Diskussion

Dr. Eberhard Fähnrich, Abteilungsdirektor Claims Management Services,
Gen Re Kölnische Rückversicherungs-Gesellschaft AG

13:30 Mittagspause mit Networking-Gelegenheit

Prozessmanagement: Innovative Modelle und Systeme

15:00 **Schlanke Prozesse und Effizienzsteigerung im Betrugsmanagement: Ein Widerspruch?**

- Prozessoptimierung im Mengengeschäft: Effizienz und Kundenorientierung
- Verankerung des Betrugsmanagements in schlanken und kundenorientierten Prozessen
- Ausgesteuerte Betrugsbearbeitungsprozesse – Dezentral und zentral
- Exkurs: Plagiate – Ein unterschätztes Thema der Betrugsbearbeitung
- Möglichkeiten und Grenzen der Betrugsbearbeitung bei weitgehend telefonischer Schadenbearbeitung
- Technische Unterstützungssysteme und betriebswirtschaftliche Überlegungen

Frank Manekeller, Leiter Haftpflicht-Unfall-Sach-Schaden (ZFPS),
HDI-Gerling Firmen und Privat Versicherung AG
Thomas Hebecker, Leiter Betrugsmanagement,
HDI-Gerling Firmen und Privat Versicherung AG

15:45 **Neue Ansätze in der systemgestützten Betrugserkennung**

- Warum es eine neue Generation an Tools bedarf
- Technologieansatz
- Höhere Effektivität in der Betrugserkennung
- Höhere Effizienz in der Betrugsbearbeitung
- Case Study
- Diskussion

Jens Dauner, Associate Client Partner Deutschland, Österreich und Schweiz,
FICO

16:30 Kaffeepause mit Networking-Gelegenheit

17:00 **Optimierte Steuerung des Betrugsmanagements mit Betrugserkennungsmodul: Erfolgreiche Symbiose zwischen Software und Sachbearbeiter als entscheidender Faktor zur Ertragsverbesserung?**

- Die Idee: Das Betrugserkennungsmodul
- Die Grundlage von allem: Die Daten
- Das Modell
- Die Implementierung und Nutzung des Moduls
- Vorteile durch das Modul

Frank Bechtoldt, Bereichsleiter Schaden,
Generali Versicherung AG

17:45 Abschließende Worte des Vorsitzenden und Ende des ersten Kongresstages



Im Anschluss an den ersten Konferenztage lädt Sie das Grand Hotel Esplanade Berlin zu einem Sektempfang ein. Nutzen Sie diese Gelegenheit zum Networking in informeller Runde.

Aktives Betrugsmanagement für Versicherungen



ZWEITER KONFERENZTAG | Dienstag, 20. April 2010

8:30 Empfang mit Kaffee und Tee und Ausgabe der Kongressunterlagen

8:55 Eröffnung durch den Vorsitzenden
Ulrich Schmitz, Abteilungsleiter Schadenmanagement, Gothaer Allgemeine Versicherung AG

Prozessmanagement: Innovative Modelle und Systeme

9:00 **Strategische Positionierung der Betrugsbekämpfung als Teil der betrieblichen Wertkette**

- Operative Exzellenz: Effektive Betrugsbekämpfung und ihr (meßbarer?) Beitrag zum Unternehmensergebnis
- Taktisches Geschick: Betrugsbekämpfung bei Risikoakzeptanz und Prämienfindung
- Strategischer Weitblick: Betrugsbekämpfung und der Neuproduktprozeß

Dr. Frank M. Weller, Leiter Forensic Services, KPMG AG WPG

9:45 **Betrugsverfolgung: Aufwand und Effekt**

- Können Sie sich keine Betrugsverfolgung überhaupt noch leisten?
- Von (un-)erwünschten (Neben-)Effekten
- Scheuen Sie den Aufwand nicht – Billige Effekthascherei ist teurer
- Synergismus bringt's: Betrugsverfolgung als integraler Bestandteil des Schadenregulierungsprozesses – Beispiel eines praxiserprobten Lösungsansatzes
- Fazit und Ausblick

Willy Käch, Head of Claims Anti-Fraud-Management, Allianz Suisse Versicherungs-Gesellschaft AG

10:30 Kaffeepause mit Networking-Gelegenheit

11:00 **Die Betrugsabwehr im Spannungsfeld zwischen effizienten Schadenbearbeitungsprozessen und Kundenservice**

- Schlanke Bearbeitungsprozesse versus Betrugsabwehr
- Zielsichere Steuerung der Betrugsverdachtsfälle
- Monitoring/Controlling des Betrugserfolges

Ulrich Schmitz, Abteilungsleiter Schadenmanagement, Gothaer Allgemeine Versicherung AG

11:45 **IT-unabhängige Betrugserkennung und -abwehr im Bereich Kfz-Kriminalität**

- Strukturen der Kfz-Kriminalität
- Selektion von aufklärungsbedürftigen Schäden
- Methodische Bearbeitung von Verdachtsfällen

Martin Detambel, Leiter Sonderschaden, Continentale Sachversicherung AG

12:30 Mittagspause mit Networking-Gelegenheit

14:00 **Länderübergreifende Koordination der Betrugsbekämpfungsmaßnahmen im Schadenbereich**

- Versicherungsmissbrauch ein internationales Phänomen?
- Vor- und Nachteile eines Global Players
- Think global, act local!
- Die Matrix-Organisation

Paul Kuehne, ECO Head of Fraud, Zurich Insurance Company

Strategien zur Prozessoptimierung

14:45 **Spannungsfeld: Kundenorientierung, Prozessoptimierung und Betrugsmanagement**

- Ausgangslage: Konkurrenzsituation, Kostendruck, erhöhte Betrugsbereitschaft der Anspruchsteller
- Abläufe in der Schadenbearbeitung im Lichte des Betrugsmanagements
- Informationspolitik
- Fallbeispiele aus der Praxis
- Diskussion/Beantwortung von Fragen

Lukas Thomi, Leiter Betrugsmanagement, Nationale Suisse AG

15:30 Kaffeepause mit Networking-Gelegenheit

16:00 **Aufbau und Implementierung eines leistungsfähigen Controllings im Bereich Betrugsmanagement**

- Was bedeutet „Controlling“ im Betrugsbereich? (wesentliche Parameter und Messgrößen)
- Ausgangslage und Rahmenbedingungen im Schadenbereich
- Exkurs: Software
- Ergebnis: Statistiken, Ziele, Grundlage für Mitarbeitermotivation
- Grenzen in Statistik und Aussage

Regina Stiefel-Kammann, Abteilungsleiterin Betrugsprävention, Generali Schadenmanagement GmbH

16:45 DISKUSSIONSRUNDE:



Die Zukunft des Betrugsmanagements

- Maßnahmen und Tools zur Betrugserkennung und -ermittlung: Erfahrung der Mitarbeiter vs. automatisierte Betrugserkennung?
- Prozesse weiter verschlanken vs. Ausbau und Investition im Betrugsmanagement

Unter Leitung von:

Dr. Frank M. Weller, Leiter Forensic Services, KPMG AG WPG

17:30 Abschließende Worte des Vorsitzenden und Ende des zweiten Kongresstages

Sponsorship

Wir haben eine Vielzahl von Sponsorship- und Ausstellungsmöglichkeiten, um Ihren Ansprüchen gerecht zu werden. Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte Julia Hillebrand unter Tel.: **+49 (0) 30 20 91 32 75** oder Email: julia.hillebrand@iqpc.de

Aktives Betrugsmanagement für Versicherungen



INTERAKTIVER WORKSHOPTAG | Mittwoch, 21. April 2010



Einsatz intelligenter Technologien zur Identifizierung von Abrechnungsfehlern und Versicherungsbetrug

Die Finanzkrise verhilft dem Versicherungsbetrug zur Hochkonjunktur. Experten warnen vor einem weiteren Anstieg der Betrugsfälle. Aber auch das Erkennen von Fehlern bei der Schadenmeldung und -bearbeitung spielt in Anbetracht des stetig zunehmenden Kostendrucks bei Versicherungen eine zentrale Rolle. Insofern wird es immer wichtiger, innovative Technologien der Fehler- und Betrugserkennung einzusetzen. Lernen Sie in diesem Workshop kennen, wie mit „Predictive Analytics“ die Aufdeckung von Fehlern und Betrug im Schaden- bzw. Leistungsfall eine neue Dimension der Effizienz und Effektivität erreicht.

- Vorstellung der Kompetenz von KPMG im Bereich Versicherungen/Schadenmanagement
- Das Ökosystem des Versicherungsbetrugs
- Der Kampf gegen die Betrugs-Amöbe
- Einführung in „Predictive Analytics“ zur Fehlererkennung und Betrugsabwehr
- Technologieansätze im Vergleich
- Einblick in die neue Systemgeneration

Georg Lochner, Director, Advisory Risk & Compliance, **KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft**

Jens Dauner, Associate Client Partner Deutschland, Österreich und Schweiz, **FICO**

Scott A. Horwitz, Senior Director Insurance Markets EMEA, **FICO**



Als führender Anbieter im Bereich intelligenter Unternehmensführung, Wirtschaftsinformation und Wissen, zeichnet sich IQPC Deutschland durch eine hochqualitative inhaltliche Gestaltung und eine professionelle Planung strategisch hochwertiger Dienstleistungen aus. Unsere hochkarätigen Referenten und exzellent organisierten Networking-Plattformen ermöglichen Ihnen, Ihre Wettbewerbsvorteile auszubauen, Ihren Marktanteil zu erhöhen und Ihren Return on Investment zu maximieren. IQPC und die Muttergesellschaft Penton Learning Systems (gegründet 1973) haben durch innovatives Wissensmanagement und interaktive Foren maßgeblich zum Erfolg von Millionen von Unternehmen und Organisationen beigetragen. **www.iqpc.de**