



---

### 要点

- 快速区分诈骗者与重要客户
  - 提高调查人员的有效性与效率
  - 管理从预防到诉讼的索赔调查流程
  - 利用企业信息不断调整运营并保持领先的趋势
- 

## IBM Counter-Fraud Management for Insurance

### 检测、识别、响应并减少欺诈

保险欺诈被认为是保险公司的一种重大收入损失。保险欺诈每年会花费美国财产和意外保险公司将近 300 亿美元，而在英国，保险欺诈目前每年会超过 16 亿美元。<sup>1</sup> 投机取巧的个人和有组织的犯罪团伙蓄意制造了车祸、身份盗用、医疗、计费 and 内部欺诈，而且继续以创纪录的速度增长。日趋复杂的欺诈行为给特别调查组（SIU）带来了不少困难，这些调查组的目标是快速解决案例，并将其熟练的资源直接用在高风险的案例上。保险公司负责确保其反欺诈操作基于可扩展的技术和流程，可处理发生的大量事件，同时可以敏捷地做出反应，并且不断地响应新的可疑模式和计划。

IBM® Counter-Fraud Management for Insurance 解决方案旨在帮助保险公司预防和拦截尝试进行的欺诈，同时根据过去的欺诈活动和不当支付检测、识别并构建案例。如果将反欺诈操作视为一个完整的生命周期，则此 IBM 解决方案在整个流程中引入了高级分析和调查分析。通过实施这一整体方法，可将欺诈损失和操作成本降到最低，同时



还可以改善业务成果并提供出色的客户体验。

### 保险机构打击欺诈行为的模式转变

通常，保险公司的监视系统彼此独立存在。索赔、承保和风险等业务部门以及分析人员和调查人员使用不连贯的单点解决方案。这些业务信息孤岛在组织内创建了重要的信息差距。如果没有各部门之间的信息和交流，可能就无法检测到可疑活动和欺诈模式。此外，无条理的小型欺诈解决方案增加了企业的运营成本和资源需求。

IBM 的 Counter Fraud Management for Insurance 解决方案通过构建功能密切衔接的生态系统弥补了这些差距，使用大数据和实体分析消除了信息孤岛，扩展了监视系统，而且实现了统一的企业商业智能。从第一时间损失通知 (FNOL) 直到索赔管理生命周期的结束，IBM Counter-Fraud Management 可交付强大的洞察，支持在 **检测**、**响应**、**调查** 和 **发现** 这四个操作组件内主动制定决策 (参见图 1)。此外，

该解决方案旨在满足组织内所有业务部门的需求，并为 SIU 群组提供独特的分析功能。

### 核心功能的要点

**检测:** 实时应用分析欺诈模型和规则，以确定索赔、请求、申请或文档是否有可能存在欺诈。利用过去的发现和调查流程中的信息来识别欺诈活动模式，并突出强调这些模式以供调查团队进行进一步的调查。

**响应:** 自信地区分合法的索赔，同时中止可疑活动的流程。支持理赔师关注高风险的交易，从而快速响应可疑的模式和活动。快速响应表明犯罪实施者的欺诈尝试操作是已知的。因此，可促进犯罪实施者放弃预期的计划。

**发现:** 使用丰富的分析功能来识别可疑的活动。审查历史数据、分析模式，并构建监视清单来识别可能进行欺诈活动的个人或组织。

**调查:** 执行并管理可疑活动的深度调查。然后，对于构建具有竞争力的起诉、恢复和拒绝支付案例，还可以使用编译的证据提供所需的全面分析。使用

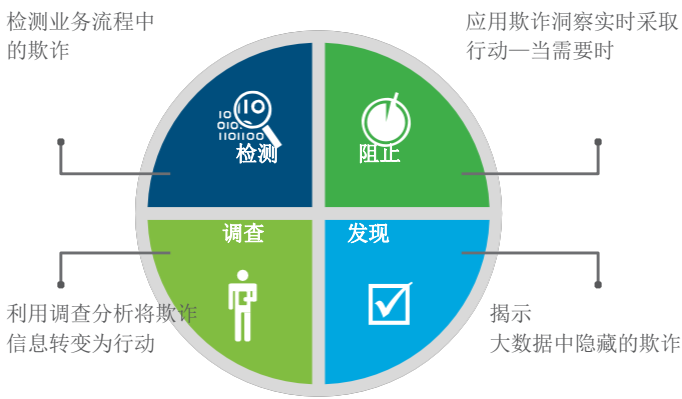


图 1: IBM 的 Counter Fraud Management Solution for Insurance 采取了企业方法。

治理流程验证新的规则、模型，以及对欺诈管理生命周期中的反馈环路至关重要的监视清单，从而处理不断变化的欺诈计划。

## IBM Counter-Fraud Management 采取整体的端到端方法

IBM Counter-Fraud Management 在一个高级欺诈解决方案中为企业交付所有组件。强大的仪表板提供欺诈管理流程的综合视图。系统报告支持分析当前和潜在的风险，以及当前程序的有效性。此外，您还可以主动计算变更对运营和生产力的影响。可视化描述上下文相关性，旨在帮助团队成员更深入地了解欺诈。IBM Counter-Fraud Management

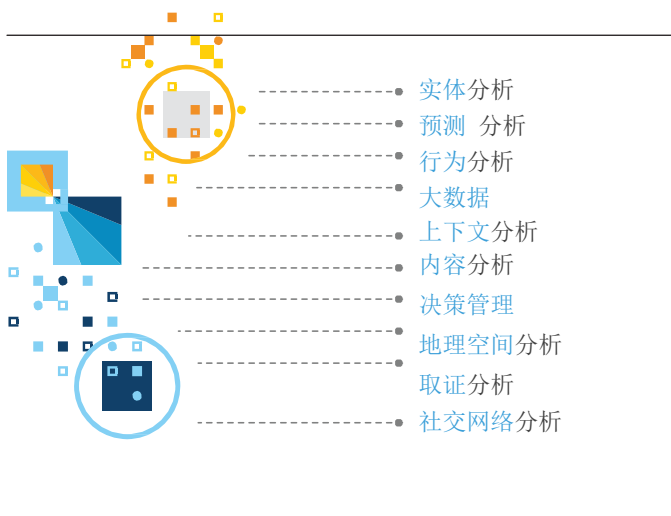


图 2: IBM Counter-Fraud Solution for Insurance 提供丰富的分析和决策制定功能。

在整个监视系统中采用多层分析技术。丰富的分析提取洞察，开发实用的信息，并使用领先的市场分析工具调用自动响应功能，如图 2 所示。

欺诈威胁一直在不断进化。保险公司必须保持警惕，并持续监控和调整其模型与响应性。通过将单独的规则、分析和技术合并为一个无缝的端到端操作，将使组织能够拥有更深入的洞察，并且更自信地做出反应。IBM 已经帮助 10 大保险公司的其中 9 家大幅降低了欺诈损失。利用 IBM Counter-Fraud Management 解决方案，有远见的组织可以主动打击犯罪行为，改善业务成果并降低损失，同时保持积极的客户体验。

IBM 的行业经验可帮助组织处理其企业欺诈挑战，并推动实实在在的业务价值，同时实现以下这些即时收益：

- 在不必要的支付发生之前检查欺诈
- 减少误判欺诈索赔的数量
- 快速区分诈骗者与重要客户
- 提高调查人员的有效性与效率
- 重点调查高风险的案例
- 自信地阻止可疑的交易
- 管理从预防到诉讼的索赔调查流程
- 满足法规合规性的义务
- 利用企业信息不断调整运营并保持领先的趋势

## 更多信息

如需了解有关 IBM Counter-Fraud Management 的更多信息，请访问 [ibm.com/smartercounterfraud](http://ibm.com/smartercounterfraud)，或者联系您的 IBM 代表。



---

© 版权所有 IBM Corporation 2014

**IBM Corporation**  
**Software Group** (或者相应的部门, 或者没有部门)  
Route 100  
Somers, NY 10589

在美国印刷  
2014 年 3 月

IBM、IBM 徽标和 [ibm.com](http://ibm.com) 是国际商业机器公司在全球许多司法管辖区注册的商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。有关 IBM 商标的最新列表, 请访问 [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml) 的 **Copyright and trademark information** 部分。

本文包含截至出版之日的最新信息, IBM 可能随时更改这些信息。并非所有产品在 IBM 开展业务的每个国家/地区均提供。

本文中的信息“按原样”提供, 不包含任何明示或暗示的担保, 包括但不限于适销性、特定用途的适用性, 以及有关非侵权性的任何担保或条件。IBM 产品的担保依据的是它们所遵循的协议中的条款和条件。

<sup>1</sup> Paul Bermingham, 执行董事, Xchanging 理赔服务,  
*Commentary: The Rise in Insurance Fraud and How to Combat it*, *Claims Journal*, 2014 年 1 月 19 日



请回收利用