



Una iniciativa del galardonado grupo estratégico de seguros generales antifraude implementado en 15 países, y accionado con FRISS



FRISS Testimonio de un cliente:

Cliente:

UNIQQA Insurance Group AG (UNIQQA)

Desafío:

Crecimiento futuro comprobable y mejora de la experiencia del cliente a través de la transformación digital. Gestión de la dirección de las actividades de lucha contra el fraude en todo el grupo para medir ahorros, procesos y seguimiento a través de una solución estándar de detección contra el fraude.

Solución:

Detección de fraude en siniestros

Resultados:

- Implementaciones rápidas de 4 meses en promedio en cada uno de los 15 países, lo que proporciona un retorno de la inversión instantáneo
- Ahorro total en fraude de 21 millones \$ en los primeros 2 años desde la implementación
- Aumento del ahorro de fraude por investigador de 550.000 a 2 millones \$
- Avance hacia procesos SaaS/digitales de una manera segura y automatizada
- Servir mejor a sus clientes honestos, lo que permite un manejo rápido de siniestros para una excelente experiencia de cliente
- Reconocido con el Premio a la Aseguradora Modelo Celent para Datos, Análisis de datos e Inteligencia artificial

Cliente

El Grupo UNIQA es uno de los principales grupos aseguradores en Austria y en Europa Oriental y Central (CEE). La misión del grupo es hacer posible que sus clientes disfruten de una vida más segura, mejor y más larga.

Con un GWP de 5.100 millones de euros y una cuota de mercado del 22%, UNIQA es la segunda compañía de seguros más grande de Austria. Opera en 18 países y es también una de las mayores aseguradoras de la región CEE.

Cuenta con alrededor de 20.000 empleados y socios de venta exclusivos que brindan servicios a 10,1 millones de clientes UNIQA. Gestionando tanto UNIQA como Raiffeisen Versicherung, el Grupo UNIQA representa las principales marcas con una fuerte posición en sus respectivos mercados.

Desafío

UNIQA notó un cambio fundamental en las expectativas de los consumidores y respondió centrando su crecimiento en torno a la digitalización. El objetivo principal es transformar a UNIQA de un proveedor de productos de seguros a un proveedor de servicios integrados 24/7. Por lo tanto, la organización está invirtiendo en una transformación completa de su modelo de negocios, desarrollando la experiencia del personal y renovando los sistemas de TI para permitir un avance hacia los procesos digitales basados en soluciones SaaS seguras.

UNIQA tiene como objetivo mejorar significativamente la experiencia del cliente tanto en los puntos de contacto digitales como en los tradicionales. Irene Reihls, líder del proyecto del Grupo UNIQA hizo hincapié en que "la detección de fraude fue considerada como una parte vital" en la agenda del grupo. UNIQA subraya que más del 99% de sus clientes son honestos y la compañía ciertamente no está asumiendo que los siniestros son fraudulentos. Sin embargo, siempre hay unas pocas manzanas podridas que necesitan ser identificadas.

UNIQA estaba buscando una solución que permitiera la supervisión central desde su sede en Viena. La integración de una solución de detección automatizada de fraude dentro del sistema principal era, por lo tanto, un requisito imprescindible.



Solución

"En primer lugar, estábamos buscando la mejor solución de su clase", dijo Andreas Kößl, director de mercados internacionales minoristas. "Queríamos tener una relación estrecha y una fuerte asociación con un socio que aportara gran conocimiento en seguros y que contara con una experiencia comprobable en la lucha contra el fraude y también en la implementación de proyectos en todo el grupo".

Antes de la aplicación de FRISS, no había una manera unificada para comunicar y coordinar los esfuerzos de lucha contra el fraude en los numerosos países y diversos sistemas utilizados por UNIQA. Los talleres realizados en cada uno de los países confirmaron que FRISS podría conectarse con el sistema de manejo interno de siniestros de UNIQA. Se definieron procesos claros, y toda la operación de lucha contra el fraude cumple con todos los requisitos legales, incluidos los del nuevo Registro General de Protección de Datos (GDPR).

"Estábamos buscando la mejor solución en su tipo"

Andreas Kößl
Chief Retail Officer International Markets



Mejorar la experiencia del cliente era tan importante para la UNIQA como combatir los siniestros fraudulentos. Con FRISS, UNIQA puede brindar servicios a sus clientes honestos aún de mejor manera. La aseguradora ahora puede poner los siniestros de esos clientes en una vía rápida para un manejo más acelerado del siniestro y del pago.

Según la firma de analistas Celent, UNIQA tomó una gran decisión de asociación tecnológica para trabajar con un proveedor que ofrece soluciones especializadas probadas. En este caso, es importante que lograran implementarlo rápidamente a través de múltiples sistemas de siniestros en muchas líneas de negocio, idiomas y países operativos.

Resultados

Con la solución de FRISS para la detección automatizada del fraude en siniestros, UNIQA ha estandarizado sus procesos en todo el grupo y ha logrado operaciones más eficientes y rentables, y resultados tangibles:

- **Implementaciones rápidas de 4 meses en promedio en cada uno de los 15 países, lo que proporciona un retorno de la inversión instantáneo**
- **Ahorro total en fraude de 21 millones \$ en los primeros 2 años desde la implementación**
- **Aumento del ahorro de fraude por investigador de 550.000 a 2 millones \$**
- **Avance hacia procesos SaaS/digitales de una manera segura y automatizada**
- **Servir mejor a sus clientes honestos, lo que permite un manejo rápido de siniestros para una excelente experiencia de cliente**

FRISS intercambia datos con los sistemas de siniestros principales y los enriquece con datos de terceros. Los siniestros se analizan y se obtiene una puntuación en tiempo real. Las reglas de conocimientos experto y los modelos basados en IA se combinan con el análisis de red y otras técnicas de análisis patentadas para proporcionar una indicación del riesgo precisa y continua del siniestro.

UNIQA ahora se beneficia de la experiencia global de FRISS con información holística sobre los patrones internacionales de fraude. El grupo estableció una verdadera cultura de lucha contra el fraude, la cooperación transfronteriza y el intercambio de conocimientos. UNIQA puede tomar medidas preventivas para detectar y evitar el fraude antes de que se pague.

Galardonado con el premio: Modelo Asegurador para Datos, Análisis de datos e Inteligencia artificial

Celent reconoció la Iniciativa Antifraude para seguros generales del Grupo Estratégico de UNIQA como Aseguradora Modelo de Datos, Análisis de Datos e Inteligencia Artificial. Celent ve a UNIQA como una empresa que adapta las mejores prácticas mediante la implementación de una solución sólida de socios de la industria con FRISS, cuya solución de flujo de trabajo y análisis hacen que el manejo de todos los siniestros sea más eficiente y transparente. Celent celebra que UNIQA sirva mejor a sus mejores clientes y mitigue el fraude de manera efectiva en numerosos países y líneas de negocio.

El hecho de que la iniciativa fuera de todo el grupo y se implementara sobre diversos sistemas de TI y culturas, y en una variedad de fronteras internacionales, hizo que esta solución se destacara como un logro único para cumplir con un objetivo común de detección y mitigación del fraude.

[Descargue el caso práctico completo de Celent aquí.](#)



Acerca de FRISS

RISS tiene un enfoque de detección del fraude y del riesgo 100% automatizado para las aseguradoras de seguros generales en todo el mundo. Sus soluciones de detección accionadas con Inteligencia Artificial para las suscripciones, los siniestros y la Unidad Especial de Investigación ayudan a más de 175 aseguradoras a hacer crecer sus negocios. FRISS detecta el fraude, mitiga los riesgos y apoya la transformación digital. La implementación del sistema en las aseguradoras se realiza dentro de los 4 meses, logran multiplicar por 10 su retorno de inversión y un 80% de aumento en el procesamiento directo a través del procesamiento de la solicitud de pólizas y siniestros.

Las soluciones FRISS ayudan a reducir el ratio de siniestralidad, permiten el crecimiento de una cartera rentable y mejoran la experiencia del cliente. Para obtener más información, www.friss.com.



marketing@friss.com © 2020

