



SAS® FORUM
CHINA 2016

中国用户大会暨
商业分析领袖峰会

平安车险反欺诈经验分享

裴斌

平安产险公司车意理赔部副总经理



全球保险理赔欺诈风险状况



车险理赔行业欺诈风险现状



监管强化行业欺诈风险管控



平安对欺诈风险管理体系的探索

全球保险理赔欺诈状况



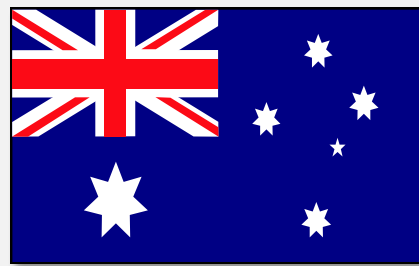
英国

IFB 估计每年未发现的
欺诈损失约**£2.1bn** (英
镑)，平均每笔约增加
£50的保费成本(英镑)



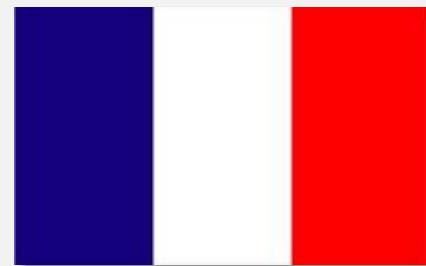
美国

CAIF估计每年欺诈损失
约**\$80bn** (美元)
估计财险单独欺诈损失
就高达约**\$32bn** (美元)



澳大利亚

澳大利亚保险理事会估
计保险事故中存在**10-
15%** 的保险欺诈成分



法国

ALFA 估计**15%**的赔付
是欺诈，占保费的**4-8%**
每年约 **€2.5bn**(欧元)



荷兰

VvV (2013) 估计欺诈
在最近5年提高了 25%
估计**25%**的索赔是欺诈



德国

GDV 估计保险欺诈大
约每年损失 **€4bn**(欧元)



瑞典

Svensk Försäkring 估
计 **5-10%** 的索赔包含
欺诈，每年损失大约在
2.5-5bn 瑞典克朗之间



中国

中国保监会估计，保险
欺诈占到保险赔付总额
的**10%-20%**，约**600**
亿元

注：bn即百万，中国数据来源：16年全国反欺诈数据规范培训会议；国外数据来源：各国官方网站



全球保险理赔欺诈风险状况



车险理赔行业欺诈风险现状



监管强化行业欺诈风险管控



平安对欺诈风险管理体系的探索

车险理赔行业欺诈特点

——随着欺诈作案手段的逐步丰富，保险行业现有的反欺诈体系也正受到进一步的威胁其中，尤以**有组织**欺诈行为的杀伤力最大。

组织化

拥有复杂的组织结构，角色分工细化，为识别欺诈人员之间的关联，并捕捉欺诈团伙提出了更大的挑战

小步快跑

欺诈团伙有组织批量制造虚假事故，为规避保险公司金额类风险管控规则，案发呈现个案金额小、数量大、密集发生等特点

内部合谋

欺诈组织拉拢保险公司内部人员，一方面对目前保险公司反欺诈方法、理赔漏洞有比较全面了解，同时如果有公司内部工作人员参与其中，将使得反欺诈变的更困难

跨行业

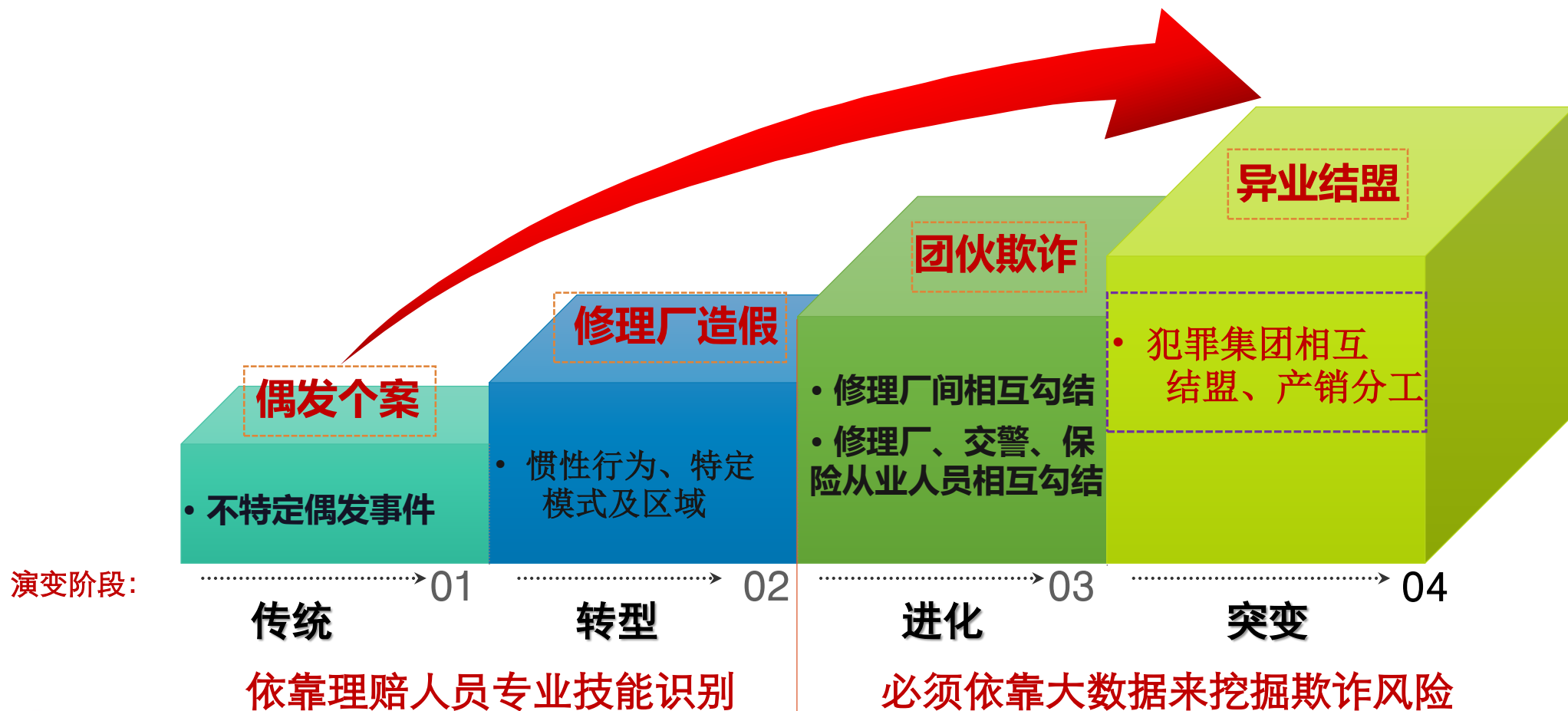
欺诈团伙运作轨迹，可能会横跨不同的金融机构、行业，涉及多个产品条线，保险理赔可能仅为整个团伙欺诈布局中的一小部分

精心准备

欺诈团伙熟悉保险公司审批流程与政策、欺诈侦测的漏洞与缺陷，放长线在相当长的一段时间里持续获利，模糊与普通保险公司客户的行为特征的区别，最终给保险公司造成更大的损失

行业欺诈风险现状与挑战

——车险理赔的欺诈也从贪小便宜的偶发个案逐渐演变成团伙欺诈、异业联盟的集团性犯罪，危害程度越发严重，对团伙欺诈的风险管控需求凸显





全球保险理赔欺诈风险状况



车险理赔行业欺诈风险现状



监管强化行业欺诈风险管控

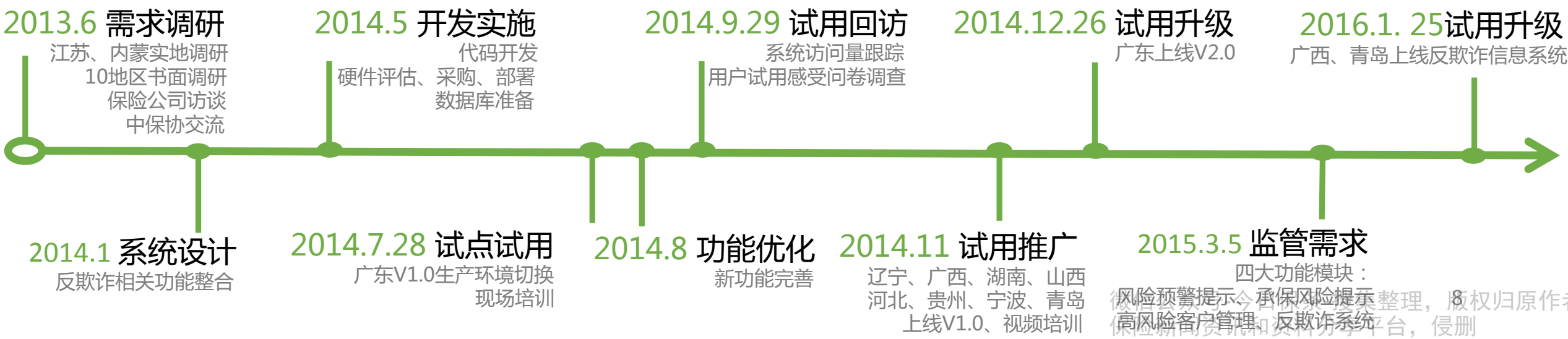


平安对欺诈风险管理体系的探索

◆ 保监依据行业欺诈特点及时发布反欺诈工作指导意见，并搭建保险行业反欺诈系统，对车险反欺诈指明了方向

- ◆ 《关于加强反保险欺诈工作的指导意见》保监发〔2012〕69号
 - ✓ 对建立行业反欺诈合作平台提出了相关要求，指出了“研究开发反欺诈信息系统”、“建立行业反欺诈信息平台”等工作的目标。
- ◆ 《中国保监会关于进一步做好车险反欺诈工作的通知》保监稽查〔2013〕405号
 - ✓ 明确了提升技术，推动车险欺诈信息共享。各财产保险公司应充分运用信息技术手段提升反欺诈工作效能。各地行业协会应利用车险信息平台建立并完善车险欺诈信息数据库，强化平台反欺诈功能，探索推动行业内欺诈信息共享。

《行业反欺诈信息平台》搭建历程





全球保险理赔欺诈风险状况



车险理赔行业欺诈风险现状



监管强化行业欺诈风险管控



平安对欺诈风险管理体系的探索

平安车险理赔反欺诈体系

09

偶发性风险

- 机会主义者如酒驾换驾隐瞒事故信息等

复杂风险

- 手法隐蔽
- 案件量大

团伙欺诈风险

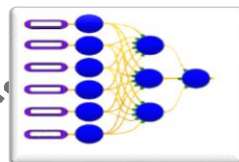
- 个案金额小
- 涉案件数多
- 涉案总金额大

个案风险

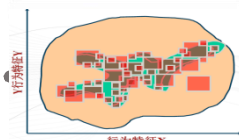
个体解析

关联风险

关联分析



预测性模型



业务规则



声纹测谎



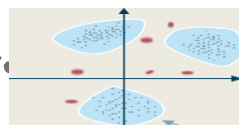
图像识别



风险地图



社交网络
分析(SNA)



集群分析



业务管理平台

决策管理平台

大数据分析挖掘平台

SNA在平安车险理赔反欺诈中应用部署

10

- 此前平安主要利用规则、模型针对个案风险进行评估；SNA针对团伙欺诈进行评估，补充了团伙欺诈侦测空白；
- 以黑名单信息作为匹配目标，在提升客户体验的同时，防范欺诈分子利用自动化渠道快速欺诈

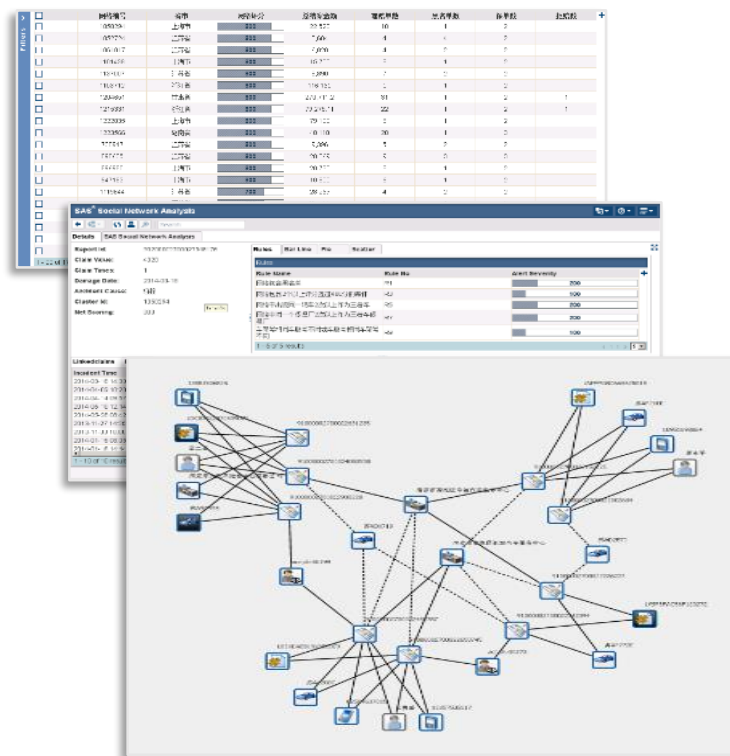
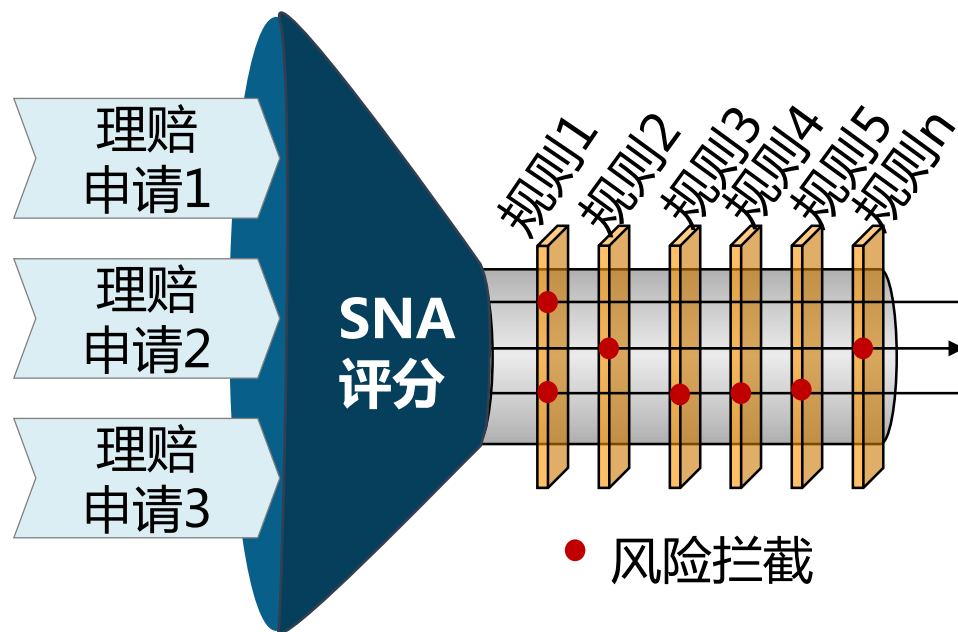


网络生成

网络评分

可视化展示

- 保单信息
- 客户信息
- 理赔信息
- 其他产品信息
- 黑名单
- 其他



关联风险网络可视化展示

通过关联性数据进行织网，并通过视图化分析界面展示高欺诈风险团伙主体，凸显关键关联点，提升审计效能

固化风险发现经验

固化审计人员侦测经验，实现系统自动筛选、聚焦高风险网络，降低了审计人员取数分析技能要求

有效补充现有风险发现工具

SNA查杀团伙欺诈效果明显，与现有风险识别工具的案件重合度仅为7.8%，金额重合度仅15.0%

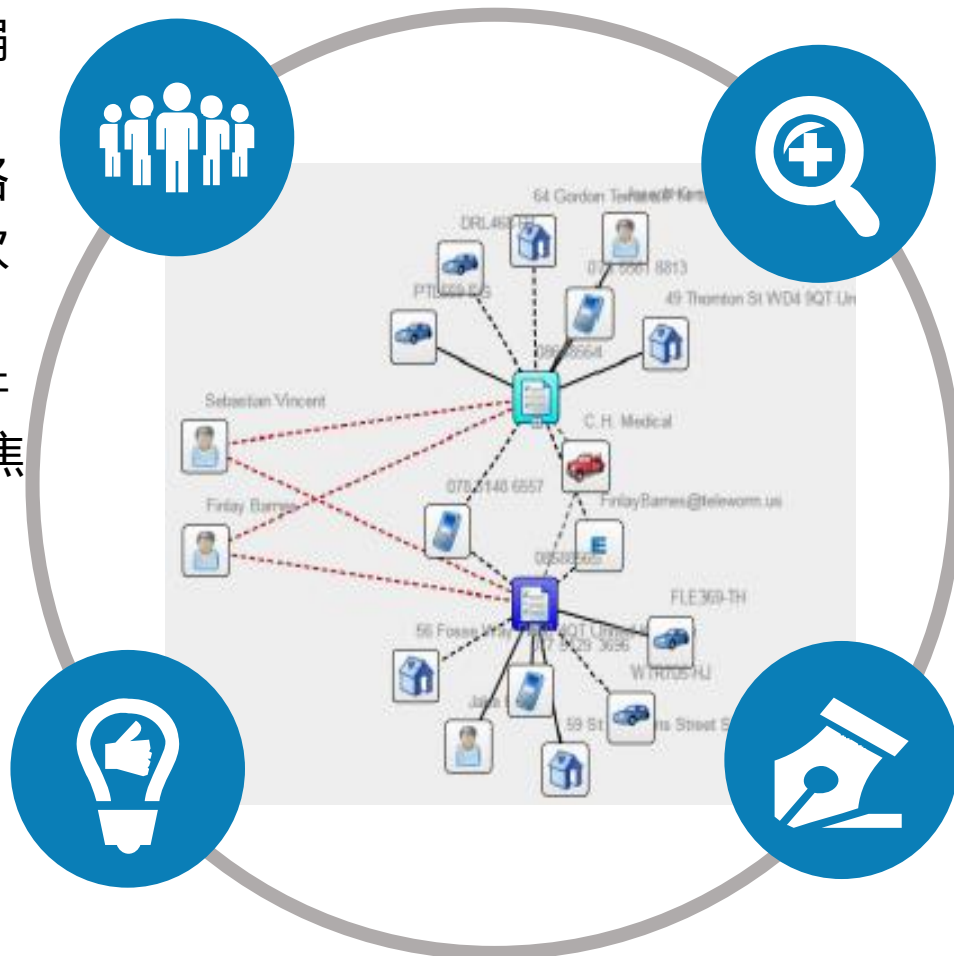
事中实时管控团伙欺诈风险

实现SNA事中“T+1”实时碰撞跑批，有效防控事中团伙欺诈风险



案件概述

- 通过系统跑批，某网络评分异常偏高，引起审计岗关注
- 通过可视化展示、关联分析，网络案件特点突出：均为相同车辆多次以标的或三者形式反复出险；
- 通过对网络的审计，发现问题案件48笔，涉案金额17万元，同时聚焦出外部团伙1个，涉及人员8名



处理方案

- 此案已移交公安机关立案侦查

➤ 同一车辆多次出险

利用道具车作为标的或三者车交替多次出险，故意碰撞

➤ 损失程度相同

前部左、右侧两侧损失大面积受损，与常理相悖

➤ 相同驾驶员同一地点多次出险

大部分案件均是双车在同一地点出险，驾驶员为其中3人多次交替驾驶不同车辆

同一立交桥下出险



921000027000

921000027000

同一干道出险



921000027000



921000027000

921000027000



921000027000

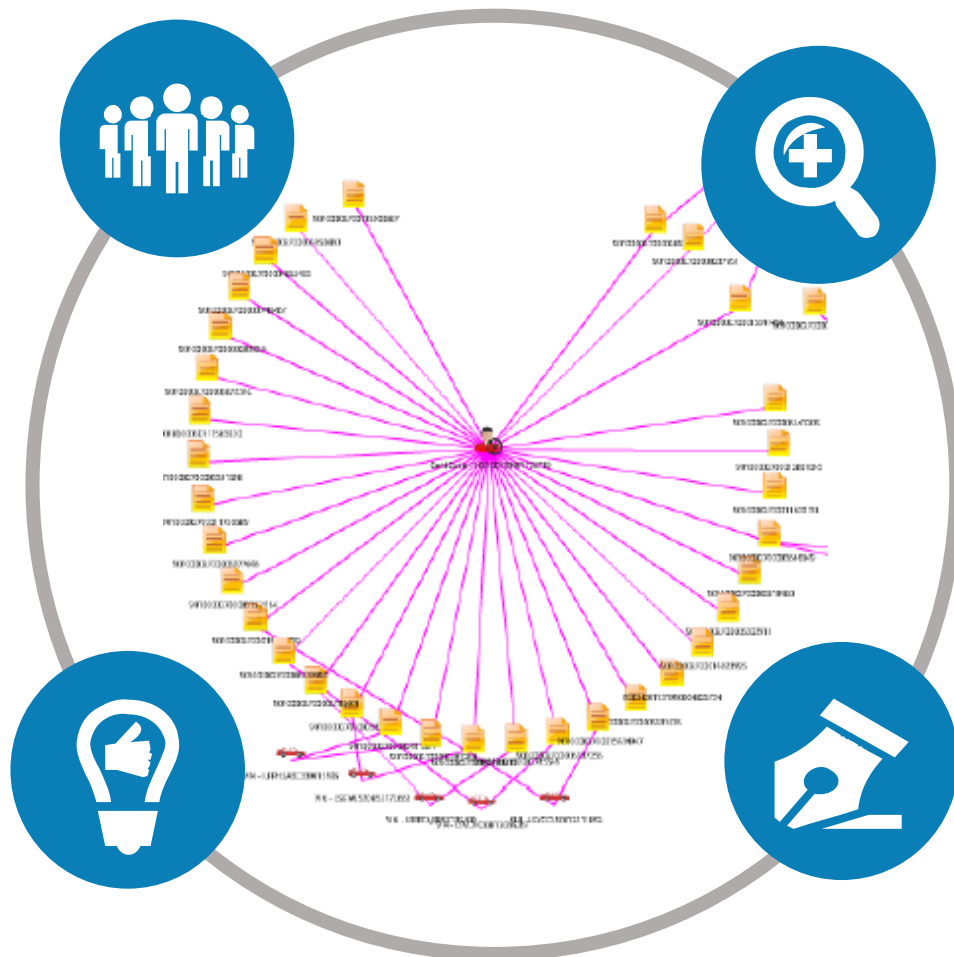
921000027000

案件概述

- 通过系统跑批，某网络评分异常偏高，引起审计岗关注
- 通过关联分析，网络案件特点突出：均为人伤快处快赔案件，且有一报案电话报案案件集中在一个查勘员上
- 核实发现大量利用人伤快处快赔通道虚假案件。涉案89笔，涉案金额20万元

处理方案

- 内部人员(8名):清退4名，留司查看4名
- 修理厂(1家):移交公安机关立案侦查
- 业务员(3名): 1名报公安机关处理，2名追回赔款并罚款



作案手法

● 查勘虚构案件

- 虚报案件：利用其他案件人伤相片定损

● 人为制造伤情

- 现场摆放：三者用纱布包裹四肢，并涂抹红色

● 借用医院检查

- 现场无伤者
- 在医院拍摄伤者、无伤情、无医院手续





**与行业 and 同行共同努力
坚决打击保险欺诈犯罪行为**



SAS® FORUM
CHINA 2016

中国用户大会暨
商业分析领袖峰会

Thank you