



Santam Insurance

摘要: 南非最大的短期保险公司采用成套 IBM SPSS 软件, 根据风险因素自动评估欺诈风险并细分索赔, 提高了欺诈检测水平, 减少数百万经济损失, 理赔处理速度提高了 70 倍。

地点: 南非开普敦

行业: 保险

URL: <http://www.santam.co.za/>

客户背景:

Santam 成立于 1918 年, 是南非最大短期保险公司, 市场占有率达 22% 以上。公司拥有 650,000 多投保人, 资产 24 亿美元, 为客户提供个人、商业、农业和专业保险风险管理服务。

业务需求:

保险欺诈是全球保险公司面临的严峻问题。无论故意纵火等大额骗保, 还是谎报汽车修理账单索取额外理赔, 保险公司每年因骗保造成的损失达数百万美元—这部分成本以提高保费的形式转移给客户。调查机构预计, 25% 到 33% 的汽车理赔含有欺诈成分。在经济不景气的情况下, 欺诈事件不断增加。美国加利福尼亚州保险委员会发现 2008 年汽车保险欺诈增加了 25%, 车辆保费提高了 9%。

保险公司极力避免欺诈, 但法律诉讼和私人调查等传统防范方法增加的成本降低了企业的利润水平。越来越多的保险公司认识到需要投资智能系统, 结合索赔数据和分析软件评估风险并抓获犯罪。

Santam Insurance 就是这样的一家保险公司。作为南非最大的短期险商, Santam 切实感到骗保问题的严重性。欺诈损失占客户年度保费的 6% 至 10%。欺诈造成的另一个后果是运营效率下降。由于代理需要区分高、低风险索赔, 对两类索赔进行调查, 索赔处理过程至少需要三天才能完成, 在当前客户要求迅速赔付的情况下, 严重影响了 Santam 良好的客户服务声誉。利用解决方案更加有效地评估风险, 区分低风险索赔与潜在欺诈不仅可以防止骗保, 而且有助于降低成本, 加快处理速度。为提高识别欺诈的智能化水平, Santam 开始考虑采用预测分析技术。

解决方案:

如何提高智能化水平

消除保险欺诈对于保险业的发展具有重要意义。仅汽车索赔发生的欺诈预计达 25% 到 33%, 给保

险公司及其客户造成了时间及金钱的损失。而这家公司采用先进的分析解决方案获取索赔数据，根据确定的风险因素评估每笔索赔并将他们划分到五种风险级别中，区别可能的欺诈和高风险索赔与低风险索赔，可以提前发现欺诈行为。采用新的系统后，该公司不仅减少了先前保险欺诈造成的数百万美元损失，而且显著缩短了低风险索赔的处理时间，一些客户的赔付处理不到一小时即可完成。随着数据的增加，公司还希望采用倾向性建模增强并优化细分流程，确定其最佳客户，为他们提供定制产品和收益，通过气象数据建模提高灾难情况的响应速度。

Santam 与 **IBM** 业务伙伴 **SPSS South Africa** 合作，部署基于 **IBM SPSS** 预测分析软件的索赔细分解决方案。**Santam** 之所以选择 **IBM** 和 **SPSS** 软件主要由于其具有丰富的功能、强大的灵活性以及能够与公司现有系统集成。公司以主机平台为基础的核心索赔管理系统仍然可以用来满足公司的需求。**SPSS** 解决方案可以嵌入到这一系统中。**SPSS** 分析软件还可以集成 **Santam** 基础架构中的不同业务规则，包括公司业务流程管理软件系统的处理规则、**SPSS** 软件本身的决策和灵活性规则以及主机系统的优先规则。

解决方案由几种不同的部分组成。**Santam** 和 **SPSS South Africa** 首先确定了 **IBM SPSS Risk Control Builder 5 (RCB)** 软件完整的业务规则，从而可在理赔过程中根据索赔类型、金额以及欺诈风险因素等参数提前细分数据。例如，根据统计大部分车辆事故发生在上午 10 点，而许多骗保“事故”报告的时间在晚上 10 点到早上 5 点。这样，可将报告事故的时间作为确定索赔风险的一个主要因素。

提交索赔后，预测分析解决方案可根据这些规则获取数据。**IBM RCB 5** 软件根据风险因素对每笔索赔进行实时评分。然后，**IBM SPSS Collaboration and Deployment Services** 软件将这些索赔细分为既定的风险类别：

快速：低风险，这类索赔可以尽快赔付，不需要进一步评估。

数字：需要图片证据的索赔，由 **Santam** 总部业务部门进行分析核实。

外调：需要 **Santam** 业务人员到索赔现场进行评估的索赔。

复杂：需要专家团队进行更加复杂评估的索赔，一般涉及法律问题。

判断：很可能存在欺诈的高风险索赔。这类索赔由专业部门直接进行调查。

Santam 首先在汽车保险部实施新的解决方案，部署过程用了六个月，由 **SPSS** 在主机平台中配置多个复杂的界面。之后，公司将解决方案分别部署到火险、偷盗险、灾难险和抢劫险业务部门。由于 **Santam** 可以重用系统架构，因此第二批实施项目仅用了两个月，之后的每个项目部署时间依次递减。

Santam 已经制定了后续步骤。目前，评分流程以一套预定义的业务规则为基础。不过，今后两到三年，随着公司收集客户和索赔数据的增加，**Santam** 准备增强并优化细分流程，建立更加复杂的模型，包括预测客户行为的倾向性模型。这样，**Santam** 能够按不同风险类型对客户进行分组，提供更加个性化的产品并提高服务水平。同时，公司还可以开发采用季节和气候数据的模型，提高对火灾和水灾等灾难的响应速度和效率。

为实现这一目标，**Santam** 目前正在将分析系统升级到 **SPSS Decision Management 6**，这一系统可将 **IBM RCB 5** 与 **IBM Collaboration and Deployment Services** 软件功能结合到一个应用中，便于公司全面管理 **SPSS** 软件中的业务规则，进一步提高创建和管理业务规则的灵活性，变更业务规则可在几个小时而不是几周内完成。这样，公司可以根据快速变化的业务环境迅速调整系统。

解决方案优点:

实际业务成果

- 部署系统后，重大欺诈的识别时间不到 30 天
- 减少客户欺诈赔付 250 万美元，总计欺诈案例拒赔近 500 万美元
- 低风险索赔理赔处理时间缩短近 90%
- 索赔现场调查数量减少，降低了运营成本

感知化

提交索赔后，公司可自动获取大量风险指标的相关数据并对信息进行分析。

互联化

分析引擎采用业务规则和先进的统计模型评估索赔是否存在欺诈及整体风险因素，然后传送给相应的调查部门。

智能化

根据风险因素对索赔进行细分，公司可以重点调查高风险索赔，甄别欺诈客户，同时加快声誉良好客户的理赔速度，为他们提供更好的服务。

部署解决方案后第一个月，Santam 挫败了一个重大汽车保险诈骗团伙。利用预测分析和风险细分，公司确定了欺诈检测模式。这仅仅是开始。在很短的时间内，Santam 不仅显著提高了欺诈检测水平，而且大大缩短了理赔处理时间并迅速回收了投资。预测分析从根本上改变了 Santam 的运营方式。

除打击了一个诈骗团伙外，采用 IBM SPSS 解决方案前四个月，Santam 通过提前甄别索赔欺诈节省了 250 万美元，欺诈案例拒赔总金额近 500 万美元。换句话说，公司实施解决方案后不到六个月便回收了投资。

同时，Santam 运营效率显著提升。部署 IBM SPSS 解决方案之前，任何保险理赔的处理时间至少需要三天。采用新系统后，简单索赔通过低风险“快速”通道可在一小时内完成赔付，比过去提高了 70 多倍。细分低风险索赔进入相应处理通道，不必外派人员进行调查，从而降低了公司的运营成本。

Santam 去年每股收益增加了 51%，客户次年保费只是略有提高。在节省成本和提高业务效率方面，预测分析数据发挥了重要作用。