

Csalások észlelése és megszüntetése a kormányzati ügynökségeknél



Intelligens elemzési képességekkel és az ügyekhez tartozó teljes körű információk biztosításával támogatja a hatékony és pontos csalásfelismerést és -vizsgálatot

Főbb előnyök

- Lehetővé teszi nagymennyiségű rendezetlen információ ellenőrzését és a csalási minták felfedezését
- Segítséget nyújt az ügynökségek számára a csalások és ismétlődő esetek miatti bevételkiesés elkerülését
- Finomabb mintafelismerést és részleges illesztést tesz lehetővé
- Segítséget nyújt az ügyek környezetfüggő jelentésének megismerésében, és felfedi a tendenciákat, valamint a szokatlan tevékenységmintákat
- Az egyes ügyek teljes körű bemutatásához hivatkozásokat és környezetet biztosít, ami segítséget nyújt a vizsgálat és a rekordok helyreállítása során
- Technikai képességeket biztosít a proaktív és reaktív csalásvizsgálatokhoz

A kormányzatok világszerte küzdenek a csalás ellen. A probléma széleskörű, rendkívül nagy és gyorsan terjed. A csalásokból származó kár világszerte évente több százmilliárd dolláros nagyságrendű. A csalások és pénzügyi visszaélések nagy része a közzsférában fordul elő, leginkább az olyan jogosultsági területeken, mint az egészségügy és a szociális juttatások.

A csalást nehéz felismerni, ha a vizsgálatot végzők nem kapnak tippeket és más módon sem hívják fel figyelmüket az ügyre.

Mivel a kormányok világszerte megszorításokat és megtakarítási intézkedéseket vezetnek be, a pénzügyi botrányok pedig növelik a lakosság elégedetlenségét, számos országban az állami szektor ügynökségeinek növekvő nyomással kell szembenéznük a csalások kivizsgálása, a megfelelőség biztosítása és a csalás okozta károk csökkentése terén. Azonban a kormányzati ügynökségek hátrányos helyzetben vannak. A legtöbb ügynökség felépítéséből és szervezéséből adódóan szolgáltatások nyújtására alkalmas, nem pedig arra, hogy rendszabályozza, kivizsgálja és megbüntesse az állampolgárokat. Továbbá a legtöbb, a kormányzati intézmények által használt rendszert nem a csalások felismerésére fejlesztették ki. Még ha így is volna, tervezőik nem láthatták előre azokat a rendkívül kreatív (és csúcstechnológiás) csalási módszereket, amelyeket a mai bűnözők alkalmaznak.

A kormányzatoknak hatékonyabb stratégiákra és megoldásokra van szükségük a csalás elleni küzdelemben. Ez a célja, hogy szoftveralkalmazásokat és kapcsolódó technológiákat tanulmányoznak, vezetnek be és telepítenek, továbbá új képességeket fejlesztenek ki, amelyek felgyorsítják a csalások proaktív és reaktív felismerését, vizsgálatát és a bűnvádi eljárást. Az IBM speciális vállalati tartalomkezelési (ECM) technológiáival minden eddiginél könnyebben gyűjthetnek információkat, elemezhetik azokat a tendenciák és kapcsolatok felfedezéséhez, dokumentálhatják eredményeiket és megoszthatják azokat kollégáikkal a csalások eredményesebb felismerése érdekében.

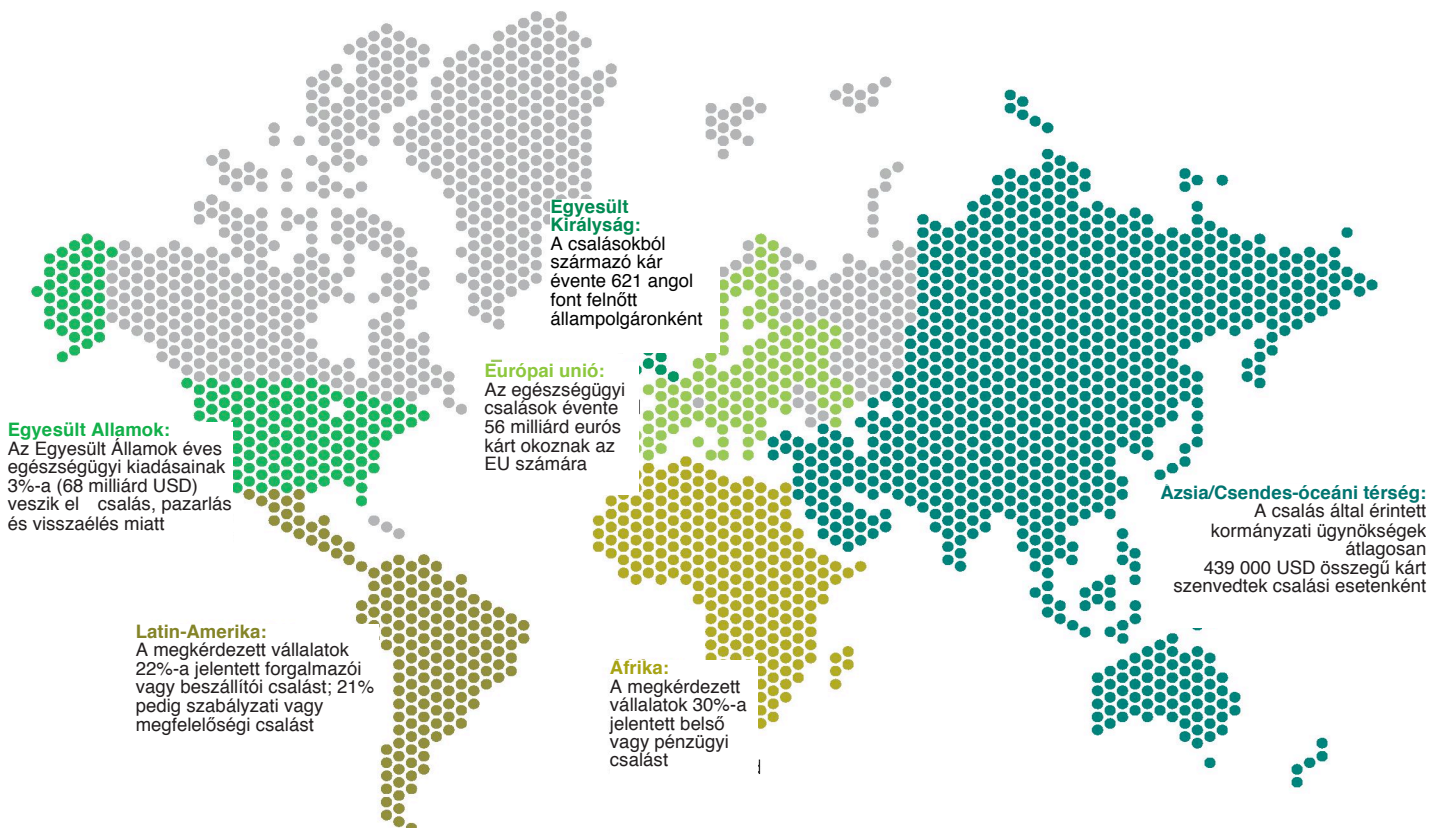


A csalás elleni küzdelem nehézségei

A csalás elleni harchoz először fel kell ismerni magát a csalást. A csalások elkövetői kihasználják az információs réseket és annak esélyét, hogy elkerüljék a lelepleződést vagy a büntetést. A bűnözők fáradhatatlanul kísérleteznek, amíg egy sikeres modellt nem találnak, amelyet addig növelnek, amíg el nem kapják őket. Ez azonban akár évekbe is telhet. Amint az áldozatok (ebben az esetben a kormányzatok) észbe kapnak, a bűnözők egy másik csalási modellre váltanak.

Azonban a legtöbb állami ügynökség papíralapú rendszert használ, amely költségessé és időigényessé teszi az azonosítási folyamatot. A papíralapú dokumentáció megnehezíti a más ügyekkel való kapcsolatok felismerését is, pedig ez a nagyobb méretű csalások felismeréséhez elengedhetetlen. A papíralapú rendszer egy másik hátránya, hogy a későbbi jogi intézkedésekhez szükséges eseménynapló elkészítése bonyolult, és a dokumentálás nem mindig megbízható.

A kormányzatoknak képeseknek kell lenniük a dokumentumok zárolására a módosítás megakadályozása érdekében, valamint hozzáférésük nyomon követésére. Ezenkívül a papíralapú dokumentumokat biztonságosan kell tárolni, gyakran hosszú ideig, ez pedig további helyet és karbantartást igényel.



Források

Egyesült Királyság: The UK National Fraud Authority. www.attorneygeneral.gov.uk/nfa/WhatWeDo/Pages/FAQS.aspx

Európai unió: European Healthcare Fraud and Corruption Network. www.ehfcn.org/fraud-corruption/facts-and-figures

Egyesült Államok: National Health Care Anti-Fraud Association. www.nhcaa.org/eweb/DynamicPage.aspx?webcode=anti_fraud_resource_central&wpscode=TheProblemOfHCFraud

Afrika és Latin-Amerika: „Global Fraud Report: Economist Intelligence Unit Survey Results.” Kroll. 2010. www.krollconsulting.com/media/pdfs/FraudReport_English-US_Oct10.pdf

Ázsia/Csendes-óceáni térség: „2010 Report to the Nations on Occupational Fraud and Abuse: Asia-Pacific Edition.” Association of Certified Fraud Examiners. 2010. május www.acfe.com/documents/rtn-asia-pacific.pdf

A csalások minden évben milliárdos károkat okoznak világszerte. Mivel a kormányok csökkentik kiadásait és a költségmegtakarítások új területeit keresik, számos szervezet növekvő fenyegetésként tekint a csalásokra.

Ha az ügynökségeknek rendelkezésére állnak elektronikus rekordok, az információ mennyisége és sokfélesége gyakran ellensúlyozza a fejlettebb kereshetőség és egyszerű tárolás nyújtotta előnyöket. Az információk általában ömlesztettek és rendezetlenek, és gyakran rendszertelenek is (szövegek, adatúrlapok, ábrák, fényképek, valamint hang- és videofelvételek keveréke), ami megnehezíti a hatékony keresést. Az ilyen hatalmas mennyiségű információ elemzése különösen nehéz, mivel az új csalási sémák felderítésének kísérlete során a vizsgálatot végzők gyakran nem tudják pontosan, hogy mit is keresnek.

Az erőviszonyok kiegyenlítése: csalások felismerése és vizsgálata intelligens ECM megoldásokkal

Az elkövetett csalás típusától vagy összetettségétől függetlenül a megoldásalapú megközelítések megkönnyítik a csalások és az ismétlődések azonosítását. Ehhez számos ügynökség kihasználja a vállalati tartalomkezelési technológia nyújtotta előnyöket. Az IBM® vállalati tartalomkezelési (ECM) megoldásai segítségével az ügynökségek nagy mennyiségű rendezett és rendezetlen információt gyűjthetnek be, elemezhetnek, osztályozhatnak, tárolhatnak és kérhetnek le több forrásból is. A megoldások automatikusan összekapcsolják az információk számos különböző formáját, és ezzel lehetővé teszik az elektronikusan tárolt ügynövi információk gyors keresését és lekérését, valamint interaktív tartomelemzési eszközöket biztosítanak, így a felhasználók olyan kapcsolatokat fedezhetnek fel, amelyek létezéséről nem tudtak. Ilyenek például a következők:

- **Minták:** Ezek olyan foratókönyvek lehetnek, amelyek több esetben is előforduló gyanús jellemzők halmazát tartalmazzák. Például az alkalmazottak kárigényei régóta csalások tárgyát képezik. A vizsgálatot végzők gyorsan találhatnak olyan ügyeket, amelyek jellemzői megegyeznek a megállapított csalással, például ha a kezdeti sérülés miatti követelés egy adott sérülésről krónikus betegséggé módosult, amelyet nehezebb megállapítani és a valódiságát bizonyítani.

- **Tendenciák:** A példák között szerepel egy adott követelés- vagy adókedvezmény-típus mennyiségének jelentős emelkedése vagy csökkenése. Ha történelmi magasságokba emelkedik azon háztartások aránya, amelyekben két kereső van és akik otthoni vállalkozást jelentenek be, az ugyancsak ezen csalástípus növekedését jelezheti.
- **Ismétlődés:** Mi történik, ha ugyanaz a személy különböző címek használatával, valamint kis mértékben módosított személyi számával és vezetéknevével többször is igényel juttatásokat? Ezen ismétlődő követelések felderítése olyan stratégiát igényel, amely a kétértelmű adatok ellenére felismeri az ismétlődéseket.

Az IBM ECM megoldások a törvényi megfeleléség betartásában is segítséget nyújtanak az ügynökségeknek. Az ügynökségek paramétereiket és tűrésszinteket állíthatnak be a szabályokhoz és az elemzésekhez, ami biztosítja az irányelvek és a jogszabályok betartását. Emellett egyszerűen dokumentálhatják a döntési folyamatokat, így egy auditálható döntési naplót hozhatnak létre, amely leegyszerűsíti az ellenőrzést és a megfeleléség betartását.

Csalási ügyek kezelése és a tartalom mélyére hatolás

Az IBM ECM széles kínálatot biztosít, amelyből két képességterület különösen hasznosnak bizonyult a kormányzati ügynökségek számára a csalások felismerésében és megszüntetésében: a fejlett ügykezelés és a tartomelemzés.

A fejlett ügykezelés a személyek, az eljárások és az információk egységesítésével biztosítja, hogy a vizsgálatot végzők teljes körű rálátással rendelkezzenek az ügy információira. A fejlett ügykezelés segítségével a vizsgálatot végzők egyszerűbben elemezhetik az ügyben szereplő időrendet, személyeket, követeléseket, szolgáltatókat, költséget, időt és helyet. A vizsgálatot végzők hamar megismerhetik az esetet, észrevehetik a mintákat és más ügyekkel való kapcsolatokat, valamint megőrizhetik az ügyek során és a közreműködőkkel kapcsolatban hozott döntésekről készült eseménynaplót. A csalás felismerése után a fejlett ügykezelés megkönnyíti a teljes körű kivizsgálást.

A fejlett ügykezelés segítséget nyújt a csalások vizsgálatát végzők számára az információk, valamint a döntési napló és a vonatkozó dokumentumok, fényképek, videók, felvételek és szöveges feljegyzések több forrásból történő összegyűjtésében. A papíralapú rekordokról elektronikus rekordokra való áttérés egymaga jelentős költségmegtakarítást eredményezhet. Az IBM számításai szerint egy 50 alkalmazottat foglalkoztató kormányzati iroda 25 tonna papírt használ fel évente, ami 213 000 dolláros kezelési költséget jelent (vagyis alkalmazottanként évi 4260 dollárt), ha az ügykezelés nincs optimalizálva. A kezelési költség elsősorban az alkalmazottak akták előkeresése miatti idővesztéséből adódik.1

Számos ügynökség szerint a fejlett ügykezelési módszer segítséget nyújt a csalásokat vizsgálók hatékonyságának növelésében, mivel automatizálja az információk osztályozásához és egyedi esetekhez társításához szükséges manuális lépéseket. A fejlett ügykezelés az együttműködést lehetővé tévő, dinamikus feladatkapességeket biztosít, ami emberek nagyobb csoportját vonja be a vizsgálatokba és az ügyek előmozdításába. A rendszer emellett támogatja ügyszablonok létrehozását az általános vizsgálatípusok, például a kisvállalkozás által benyújtott gyanús adóbevallások, beszállítási szerződési csalások, jogosultsági követelések vagy egészségügyi juttatások esetében. Az ügyszablonok segítséget nyújtanak a vizsgálatok gyors elindításában, mivel ügyszablonos szerkezetet biztosítanak az információk összegyűjtéséhez és rendszerezéséhez. A megoldások az iparágban bevált gyakorlatokat is magukban foglalják, és felhívják a vizsgálatot végzők figyelmét a szükséges intézkedésekre a korábbi ügyek tanulságai alapján.

Mivel nagyméretű adatkészletekhez férhetnek hozzá információtárolókból, az ügynökségek olyan mintázatokat is felderíthetnek, amelyek előmozdíthatják a csalásvizsgálatot. Például az egyik szakember egy állampolgár nyakfájdalom miatti követelését olvassa, de a rendszer felfedezi az „autóbaleset” mintát, amelyben minden alkalommal hat utas szenvedett hátsérülést és mindegyiket ugyanabban a kórházban látták el. Továbbá a balesetek a nap ugyanazon szakaszában és az autópálya egy bizonyos szakaszán történtek. A UK Insurance Fraud Bureau jelentése szerint egy ilyen baleseten akár 30 000 angol fontot is kereshet egy szervezett csoport, és a bevételt gyakran egyéb, komoly bűnszövetkezeti tevékenységek finanszírozására használják. 2

A tartalomelemzési képességek segítséget nyújtanak a vizsgálatot végzőknek a hatalmas mennyiségű rendezett és rendezetlen adat között elrejtett részletek felfedezéséhez. Például a Medicare-csúszópénzek vizsgálatához számos, a szolgáltató és a beszállító által benyújtott követelés elemzésére lehet szükség. A tartalomelemzés rendszerezi a beadott követeléseket, automatikusan csoportosítja és elektronikusan tárolja azokat. A múltbeli és jelenlegi hasonló ügyek gyorsan lekérhetőek és elemezhetőek, a dokumentumok pedig egyéb vizsgálat alatt álló ügyekhez kapcsolhatóak, ami segítséget nyújt a minták és a részleges névegyezések felismerésében. Az IBM ECM tartalomelemzési eszköze részleges névegyezéseket is keres a hasonló esetek közötti átfedések felismeréséhez, mivel a bűnözők gyakran több követelést is benyújtanak hasonló, de kismértékben eltérő nevekkel.

Ha az ilyen típusú elemzések kéznél vannak, a szakemberek nem csak az éppen vizsgált ügygel kapcsolatos információkat ismerhetik meg, hanem gyorsan felfedezhetik, ha az ügy beleillik egy nagyobb mintázatba vagy tendenciába. Ahogy ezek a kapcsolatok idővel felépülnek, hozzáadódnak az általános rendszerintelligenciához, és ezzel növelik az esélyt, hogy segítenek azonosítani a nagyobb csalásokat vagy bűnszövetkezeteket.

Az IBM ECM megoldások betekintést engednek egyéb rendszerekbe is, például az előrejelzési modellekbe. Egy modellező eszköz például az ECM útján gyűjtött információk segítségével előre jelezheti egy leendő állami szerződő fél csaláselkövetési valószínűségét. Ha a modell magas csalási valószínűséget jelez, az ügynökség megelőző lépéseket tehet, például megjelölheti a szerződő fél összes számláját további ellenőrzés céljából.

A vizsgálati ügykezelés is növelheti a vádeljárás sikerességét, és a helyreállítási lehetőségeket, mivel a fejlett ügykezelés a meglévő tanulságok és bevált gyakorlatok alapján irányítja a vizsgálatot és lehetővé teszi, hogy a szakemberek előkészítsék a bizonyítási és pénzügyi információkat a bűnüldözési hatóságoknak vagy a követelésbehajtó ügynökségeknek való átadáshoz. A bizonyíték például számos formátumban létezhet. Az IBM ECM megoldások segítenek összehangolni a szkennelt anyagok, eDiscovery kérelmek, rekordok és egyéb adatformátumok összegyűjtését és kezelését egy „elektronikus aktában”, amely az adott ügyhöz kapcsolódó információkat tartalmazza.

Pontos, megbízható információk: a csalás elleni küzdelem alapja

A kormányzatok erőteljes kezdeményezéseket indítottak a csalás elleni harcban: új törvényeket, megoldásokat és stratégiákat alkalmaznak. Az egyébként törvénytisztelő állampolgárok elriasztása mellett az állami szektorban lévő ügynökségek a régóta fennálló, szervezett, motivált, öltönyös bűnözőkkel és a rendszer megrögzött egyéni csalóival is küzdenek.

Az IBM ECM megoldásaival az ügynökségek egyszerűen rögzíthetnek, rendszerezhetnek, kezelhetnek és elemezhetnek tetszőleges típusú adatokat, függetlenül attól, hogy azok rendezettek vagy rendezetlenek. Hatékony elemzések állnak rendelkezésükre a hasonló ügyminták felismeréséhez, a papíralapú folyamatok csökkentésével és a lekérések felgyorsításával pedig a szakemberek sokkal gyorsabban tudnak haladni, több ügyön dolgozhatnak, és hatékonyabban előzhetik meg a veszteségeket.

Az információ és a vizsgálatot végzők közötti akadály megszüntetésével, a fejlett ügykezelés intelligens alkalmazásával, valamint a folyamatosan változó csalási technikák ismeretével az IBM megoldásai segítenek a kormányzati ügynökségeknek a csalások nehezebbé és kockázatosabbá tételében, valamint támogatják a vádeljárást, az elriasztást és a kormányzati ügynökségeknek járó összegek visszaszerzését.

IBM Case Manager

Az IBM Case Manager egy fejlett ügykezelési stratégiát biztosít, amely az információk, az eljárások és a személyek egységesítésével teljes körű rálátást biztosít a csalásvizsgálati esetekre. A tartalom- és folyamatkezelés mellett fejlett elemzésekre, üzleti szabályokra, együttműködésre és közösségi szoftverekre épül – így sikeresebb és optimalizált eredményeket biztosít az egyes ügyekben. Emellett az IBM Case Manager segítséget nyújt az iparág bevált gyakorlatainak keretrendszerben és sablonokban történő rögzítésében, így a felhasználók hatékonyabban végezhetik munkájukat, és a szabványalapú technológiával felgyorsul a befektetés megtérülése is.

IBM Content Analytics

Az IBM Content Analytics egy megbízható, szabványalapú tartalomelemzési platform, amely segítséget nyújt a szervezeteknek a rendezetlen dokumentumokba, valamint a kapcsolódó rendezett adatokba való betekintésben. Az IBM Content Analytics támogatja az interaktív böngészést és feltérképezést, így segítséget nyújt a felhasználóknak a környezet megismerésében, valamint mintázatokat, szokatlan tevékenységeket és olyan kapcsolatokat fed fel, amelyek létezéséről addig nem volt tudomásuk. A számos IBM Content Analytics csatlakozó segítségével a vállalatok több belső és külső tartalomforráshoz és -típushoz férhetnek hozzá, és információt gyűjthetnek. Az IBM Content Analytics rugalmas és bővíthető, részletesebb betekintést tesz lehetővé egyéb rendszerek és megoldások integrációja és egyszerűen használható eszközök révén, amelyekkel iparág-specifikus modelleket – például csalásjelzőket – készíthet programozási ismeretek nélkül is.

További információk az IBM vállalati tartalomkezelésről

Az IBM vállalati tartalomkezelési megoldásai lehetővé teszik a kormányzati ügynökségek számára, hogy jobb döntéseket hozzanak, gyorsabban. A rendezetlen információk szabályozása révén a csalásvizsgálatot végzők új módokon férhetnek hozzá az információkhoz és működhetnek együtt, így a tartalom a betekintés első osztályú forrása lesz. Az iparág-specifikus IBM ECM megoldásokkal az ügynökségek rögzíthetik, kezelhetik és megoszthatják a tartalmat annak élettartama során, biztosítva ezzel a megfelelőséget, a költségek csökkentését és a termelékenység maximalizálását. Az IBM ECM termékkínálat számos olyan képességet tartalmaz, amelyek a meglévő rendszerekbe integrálhatók, így a szervezetek maximalizálhatják az információk értékét, beleértve a dokumentumok rögzítését és digitalizálását, a közösségi tartalomkezelést, a fejlett ügykezelést, az adatok életciklusának irányítását, valamint a tartalomelemzéseket. Több mint 13 000 globális vállalat, szervezet és kormányzati szerv használja az IBM ECM megoldásait teljesítménye javítására és marad versenyképes az innovációnak köszönhetően.

További információ

A fejlett ügykezelési megoldásokkal és az IBM Case Manager szoftverrel kapcsolatos további információkért vegye fel a kapcsolatot az IBM értékesítési képviselőjével vagy egy IBM Business Partner vállalattal, illetve látogasson el a következő webhelyre:

ibm.com/software/data/advanced-case-management

Csatlakozzon a párbeszédhez: ibm.com/community/ecm



© Copyright IBM Corporation 2011

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589 U.S.A.

Készült az Amerikai Egyesült Államokban
2011. július
Minden jog fenntartva

Az IBM, az IBM embléma és az ibm.com az International Business Machines Corp. bejegyzett védjegyei a világ számos országában. Az egyéb termék- és szolgáltatásnevek az IBM vagy más vállalatok védjegyei lehetnek. Az IBM védjegyek aktuális listája az interneten, a „Copyright and trademark information” webhelyen, a következő címen érhető el:
ibm.com/legal/copytrade.shtml

Az egyéb termék-, vállalat-, vagy szolgáltatásnevek más tulajdonosok védjegyei vagy szolgáltatási védjegyei lehetnek.

Az IBM termékekre és/vagy szolgáltatásokra való hivatkozások a jelen kiadványban nem jelentik azt, hogy az IBM elérhetővé szándékozik tenni azokat minden országban.

A jelen dokumentációban található információk kizárólag tájékoztató jellegűek. Bár törekedtünk a jelen dokumentációban található információk teljességének és pontosságának ellenőrzésére, a dokumentáció jelen formájában semmilyen kifejezett vagy hallgatólagos jótállási kötelezettséget nem eredményez. Ezen információk emellett az IBM jelenlegi terméktervein és stratégiáján alapulnak, amelyeket az IBM külön értesítés nélkül módosíthat. Az IBM nem felel a jelen dokumentáció vagy bármely más dokumentáció használatából vagy más ahhoz kapcsolódó tevékenységből adódó esetleges károkért. A jelen dokumentáció tartalmának semmilyen részlete nem jelent jótállási kötelezettséget vagy kijelentést az IBM (illetve beszállítói vagy licenctulajdonosai) részéről, valamint nem eredményezheti az IBM szoftverek használatát szabályozó vonatkozó licencszerződések használati feltételeinek módosítását.

Az IBM minden ügyfele felelős a rá vonatkozó jogi előírások betartásáért. Az ügyfél kizárólagos felelőssége, hogy az illetékes jogi képviselőtől tanácsot kérjen bármilyen olyan vonatkozó törvényi vagy jogszabályi követelmény azonosítására és értelmezésére, amelyek az ügyfél üzletvitelét érinthetik, illetőleg mindazon intézkedésekre vonatkozóan, amelyeket az ügyfélnek meg kell tennie, hogy megfeleljen ezen jogszabályoknak. Az IBM nem nyújt jogi tanácsot vagy nem jelenti ki, illetve nem garantálja, hogy a szolgáltatásai vagy termékei használata esetén az ügyfél megfelel a jogi követelményeknek.

Az összes ismertetett ügyfélpélda azt mutatja be, hogy ezen ügyfelek hogyan használták az IBM termékeket, és milyen eredményeket értek el. A tényleges környezetben a költségek és teljesítménymutatók ügyfelenként eltérőek lehetnek.

1 Forrás: IBM-kutatás.

2 UK Insurance Fraud Bureau. www.insurancefraudbureau.org/files/misc_pdfs/consumer_advice_-_crash_for_cash_scams.pdf



Kérjük, hasznosítsa újra!