

SHIFT

Customer Story

Markerstudy Insurance Services Limited (MISL) met en œuvre l'automatisation et la détection des fraudes dans plusieurs unités commerciales afin de lutter contre la criminalité financière et de mettre un terme à la fraude

La situation

Markerstudy Insurance Services Limited (MISL) est un MGA leader mondial fondé en 2001 qui couvre plus de 6 millions de clients et traite jusqu'à 300 000 sinistres par an. MISL a contacté Shift en 2022 afin d'explorer ce qu'ils pouvaient faire de plus pour détecter la fraude et la criminalité financière et unifier l'intelligence et les processus à travers la conformité, la souscription et les sinistres.

Bien qu'ayant mis en place des processus solides et que la détection de la fraude et de la criminalité financière soit opérationnelle, MISL cherchait à améliorer ses performances en augmentant les taux de détection de la fraude, en réduisant les faux positifs et en améliorant l'expérience des clients existants.

Les approches actuelles fournissaient de la valeur, mais MISL cherchait à tirer parti de sources de données externes pour améliorer la détection et repérer les fraudes en temps réel afin d'éviter les fuites à un stade ultérieur du processus.

Outre l'accélération de cette partie du processus, MISL cherchait également à accélérer l'identification des réseaux de criminalité organisée grâce à l'intégration des données et des processus dans les domaines de la souscription, des sinistres, de la conformité et de la criminalité financière.

MISL a choisi de mettre en place plusieurs produits de Shift Technology, en utilisant l'IA, l'apprentissage automatique et les capacités en temps réel pour l'aider à résoudre ces défis.

Principaux défis



Qualité des données Les activités de fusion et d'acquisition et les sources de données existantes ont nécessité une expertise approfondie en matière de nettoyage et de reconstruction des données.



Réduction du bruit Les approches existantes nécessitent une intervention manuelle pour éliminer les faux positifs.



Partenariat souple Des objectifs ambitieux et des priorités commerciales en constante évolution exigent des pratiques de travail souples et des approches novatrices avec toutes les parties.

La solution

Shift a mis en place des contrôles de fraude de bout en bout dans l'ensemble du processus commercial MISL en analysant des millions de transactions à l'aide de centaines de points de données par jour :

Shift Claims Fraud Detection

Traitement et analyse d'environ 13 000 sinistres par mois (178 000 sinistres depuis la mise en service) à l'aide de modèles d'IA créés par Shift . MISL peut surveiller une grande variété de scénarios qui analysent des centaines de points de données clés provenant non seulement des systèmes de gestion des sinistres, mais aussi d'ensembles de données complémentaires relatives à l'estimation, aux blessures et à la location de crédit.

Blocage en temps réel au point de cotation (PoQ)

Analyse de plus de 3 millions de cotations par jour par l'intermédiaire de courtiers.

Shift Financial Crime Detection

MISL a adopté une approche proactive des sanctions en examinant quotidiennement toutes les polices, en plus des nouveaux demandeurs et des déclarations des clients. La reconstruction de l'entité Shift, l'appariement flou et les données intégrées de Dow Jones garantissent la précision des correspondances.

Shift Underwriting Risk Detection

Capacités de mise en réseau pour identifier la criminalité liée et organisée.

Livraison de l'équipe

Le partenariat solide et la collaboration fréquente entre MISL et Shift ont permis la mise en œuvre et la mise en service de plusieurs modules de la plateforme Shift en quelques mois seulement.

La mise en service initiale de la détection des fraudes aux demandes d'indemnisation et de la criminalité financière a eu lieu en mars 2023, suivie de la mise en service plus sophistiquée de la composante en temps réel de l'ensemble de solutions, PoQ et de la détection des fraudes à la souscription, qui a été mise en service en juin 2023. En moyenne, MISL est en mesure d'analyser un devis en 24 millisecondes et de bloquer automatiquement les devis jugés suspects.

En raison de la nature ambitieuse de la livraison et de la mise en service, les améliorations et les ajustements ont été itératifs, avec des versions régulières pour affiner tous les éléments des solutions.

Les résultats

MISL bénéficie désormais de meilleurs taux de rétention pour la détection des fraudes, et a également constaté une amélioration de sa capacité à servir plus rapidement les véritables assurés, en réglant les sinistres plus vite et en améliorant l'expérience des clients. MISL a réalisé plus de 2,2 millions de livres sterling d'économies nettes sur les fraudes au cours des 12 premiers mois, ce qui représente un excellent retour sur investissement. Les économies prévues pour les 24 prochains mois vont s'accroître et devraient dépasser les 25 millions de livres sterling, ce qui dépasse largement les attentes.

L'équipe d'enquêteurs de MISL a regagné des heures de travail grâce à la réduction du nombre de faux positifs et à la rationalisation des processus.

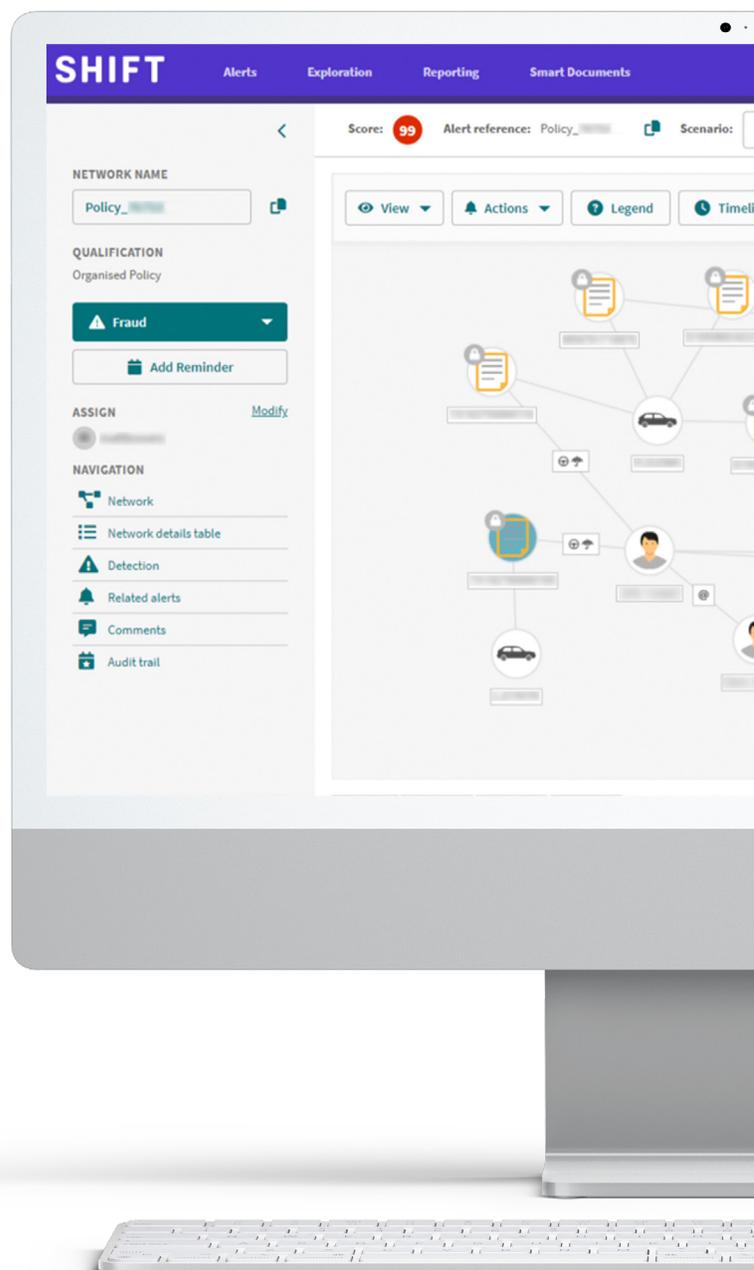
Des avantages plus larges sont également apparents, tels que la capacité de MISL à libérer des réserves nettes plus importantes, la diminution des taux défavorables sur certaines lignes et l'engagement et la satisfaction accrue des enquêteurs.

A l'avenir, les équipes de MISL et de Shift continueront à travailler en étroite collaboration afin d'améliorer et d'étendre les solutions déployées en fonction des besoins de MISL, qui se développe grâce à de nouvelles activités de fusion et d'acquisition et à l'expansion du marché.

“ L'équipe Shift a joué un rôle déterminant dans la transformation de la lutte contre la fraude. à MISL au cours des 18 derniers mois. Nous nous sommes fixé un défi incroyablement difficile à relever, mais en travaillant ensemble, nous avons obtenu des résultats fantastiques et nous continuons à repousser les limites de la prévention de la fraude”

— Clare Lunn

Chef du groupe de lutte contre la fraude, MISL



SHIFT

A propos de Shift Technology

Shift Technology offre des solutions décisionnelles alimentées par l'IA au profit du secteur mondial de l'assurance. Nos produits permettent aux principaux assureurs d'améliorer les ratios combinés en optimisant et en automatisant les décisions critiques tout au long du cycle de vie des polices. Les solutions de Shift aident à réduire la fraude et les risques, augmenter l'efficacité opérationnelle et proposer une meilleure expérience client.

Pour en savoir plus, consultez le site www.shift-technology.com/fr