

# AUBAY – INTELLIGENT CLAIMS & FRAUD DETENTION

## OBIETTIVI E PECULIARITÀ

*Digitalizzazione dei processi “core”, gestione automatica dei sinistri, previsione della frode con l’uso di dati alternativi: le soluzioni di Intelligent Automation per le Assicurazioni riducono i costi operativi, massimizzano l’efficienza e migliorano la customer experience, creando un vantaggio competitivo di lunga durata.*

Le compagnie assicurative sono tra le organizzazioni che maggiormente necessitano di tecnologie in grado di automatizzare processi nei quali circolano grandi moli di documenti e dati, presenti in miriadi di sorgenti informative, dai quali estrarre continuamente informazione di valore, in modo tempestivo e accurato.

La definizione dei prodotti assicurativi e dei loro prezzi, il contatto con il cliente, il calcolo del rischio, la sottoscrizione delle polizze, la gestione dei sinistri e la prevenzione delle frodi sono processi che possono essere agilmente automatizzati e ottimizzati tramite tecnologie di **intelligenza artificiale**.

## SOLUZIONE

Le tecnologie per l’**automazione intelligente** dei processi aiutano le assicurazioni ad affrontare le sfide della trasformazione digitale apportando un grande miglioramento dell’efficienza, una notevole riduzione dei costi, un significativo aumento della competitività, una sensibile riduzione del rischio e delle perdite per frodi, e producendo valore lungo tutta il ciclo di vita del cliente.

L’intelligenza artificiale gioca un ruolo fondamentale nei **processi di gestione dei sinistri** tanto da rappresentare un punto di svolta nel modo in cui le assicurazioni trasformano e riorganizzano i loro processi.

In questo contesto, Aubay propone una soluzione digitale in grado di automatizzare:

- L’acquisizione di tutta la documentazione relativa ai sinistri (per esempio, documenti di identità, perizie immobili, referti visite mediche, CAI, e in generale tutti i documenti inviati dai clienti o dai periti), all’interno della quale possono essere presenti anche immagini e testi che descrivono eventi e che devono essere sottoposti a OCR o a riconoscimento e classificazione di oggetti e situazioni mediante algoritmi di computer vision.
- La verifica di **completezza, correttezza, veridicità** e integrità dei documenti (per esempio, presenza delle firme, leggibilità dei dati, presenza di tutta la documentazione richiesta, corrispondenza tra documenti già posseduti e quelli presentati, eccetera):
- L’estrazione di tutti i dati presenti nei documenti ed utili ad alimentare, in maniera veloce ed accurata, database, applicazioni e altri algoritmi analitici;
- L’estrazione di **dati alternativi** da contenuti dei social media, news, bilanci societari, visure, e altre fonti varie;
- L’integrazione dei dati provenienti dai documenti, con i dati alternativi e quelli derivanti da sensori o da dispositivi telematici e device mobili, oltre che con quelli sul cliente e sul sinistro già disponibili nei database aziendali;
- L’**analisi predittiva** finalizzata alla revisione dei sinistri e alla produzione di uno scoring per la **reiezione**;

- L’analisi di **fraud detention** dove i dati citati in precedenza possono essere arricchiti, per esempio, con dati derivanti da grafi relazionali e simili in grado di produrre uno score antifrode.



## USE CASE

### SALUTE

Prendendo in esame un sinistro relativo ad una polizza salute, si consideri un cliente assicurato, con copertura per le visite mediche specialistiche, che invia alla compagnia assicurativa il referto medico e la relativa parcella per avere un rimborso come previsto dalla sua polizza.

Un **processo robotico**, che effettua i passi appena descritti, permette di importare i documenti, verificare che siano correttamente compilati e salvarli. Oltre a verificare l’oggetto della visita e del costo, il robot **determina se il costo rientra nei parametri previsti dalle coperture** del cliente. Inoltre, il robot può analizzare tutti i dati disponibili sul sinistro e confrontarli con quelli di sinistri simili e, ancora, mediante analisi predittive, è **in grado di produrre uno score** tra 0 e 1, dove 0 rappresenta un sinistro da rifiutare e 1 indica un sinistro ammissibile. Il robot può generare, infine, una serie di **alert** per richiedere l’intervento umano dove necessario, o per segnalare sospetti di frodi.

### RCA AUTO

Prendendo in esame un sinistro RCA, si consideri un cliente che invia la constatazione amichevole. Anche in questo caso il processo robotico acquisisce il documento, lo salva e ne estrae i dati salienti mediante tecniche **OCR e natural language processing**.

## AUBAY Italia

### Sede Legale

Via Giotto, 36  
20145 Milano  
Partita IVA e C.F. n°12339020153  
Registro imprese n°41340 - R.E.A. n°1550195  
Cap.Soc. 5.000.000 euro i.v.  
Tel.: +39 02 655676.1  
Fax : +39 02 65567631

### Sedi Operative

Torino | Milano | Bologna | Padova | Siena | Roma  
Caroli | Napoli | Reggio Calabria

### Sito web

www.aubay.it

### Mail

info@aubay.it



# AUBAY – INTELLIGENT CLAIMS & FRAUD DETECTION

## LE SFIDE PIÙ IMPORTANTI

1) *Automatizzare l'intero processo di onboarding e underwriting mediante l'intelligenza artificiale.*

2) *Automatizzare la gestione dei sinistri con definizione di uno di scoring per la reiezione.*

3) *Integrare dati interni e esterni, alternativi e convenzionali, per produrre uno scoring di rischio e per prevenire le frodi*

Gli algoritmi di **machine learning** offrono grandi benefici per la lettura e gestione automatica dei documenti forniti dai clienti al momento della sottoscrizione delle polizze o di quelli coinvolti nelle pratiche di sinistro. Essi consentono l'acquisizione, archiviazione, comprensione, verifica, e analisi dei dati non strutturati e alternativi che, uniti ai dati strutturati convenzionali, abilitano l'automazione di processi operativi e decisionali e la costruzione di modelli predittivi per il **risk management** a tutto vantaggio organizzativa e della **customer satisfaction**.

Il robot verifica la presenza e coerenza della ricostruzione grafica mediante tecniche di **computer vision**; controlla i dati dei veicoli coinvolti nel sinistro, il grafo delle relazioni tra i conducenti, costruito sulla base di dati aziendali e/o web, la qualità della constatazione presentata rispetto a quella di altri sinistri analoghi; applica algoritmi predittivi di **fraud detection** e produce uno scoring che indica la probabilità di frode.

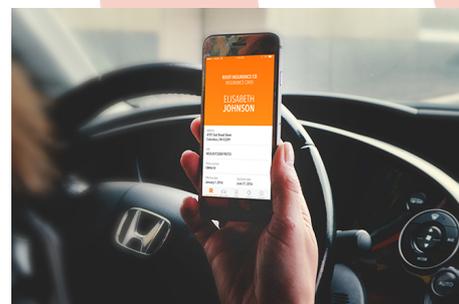
In generale, l'automazione intelligente dei processi e l'intelligenza artificiale possono migliorare l'efficienza operativa della gestione e liquidazione dei sinistri.

Molte assicurazioni stanno già iniziando ad automatizzare i loro processi di gestione dei sinistri, migliorando così l'esperienza del cliente, riducendo i tempi di liquidazione, abbattendo i costi di analisi e gestione e le perdite dovute a frodi.

Queste tecnologie possono aiutare un'assicurazione a **risparmiare milioni di euro** attraverso una gestione dei sinistri proattiva, mirata e informata anche dal punto di vista dell'aderenza ai regolamenti e ai contratti. Affinché la vendita della polizza sia valida, in fase di registrazione, il cliente deve prendere visione e dare il suo consenso a tutti i documenti e le informative precontrattuali.



- Possibilità di integrazione di dati alternativi;
- Risparmio grazie all'identificazione tempestiva e precisa delle frodi tramite l'assegnazione di opportuni score;
- Risparmio valorizzato dalla gestione efficiente della reiezione sinistri;
- Completezza e correttezza dei documenti;
- Riduzione dei costi del lavoro nell'ambito della gestione delle reiezioni: automatizzando i processi si possono liquidare i sinistri più sicuri o bloccare quelli più sospetti, lasciando ai controlli umani solo i casi più complessi;
- **Limitazione dell'errore umano** eliminando la parte ripetitiva del lavoro (scaricare i documenti, leggerli, esaminare i casi più comuni a uno a uno);
- Maggiore efficienza, in particolare su grandi numeri di sinistri;
- Possibilità di fornire agli addetti ai controlli dei sinistri uno scoring che li guidi nella verifica, aiutandoli a ottimizzare il processo.



## I VANTAGGI DELLA SOLUZIONE

- Creazione di una pipeline automatizzata per l'importazione e la verifica dei documenti;
- Dati dei documenti normalizzati e navigabili;

### AUBAY Italia

**Sede Legale**  
Via Giotto, 36  
20145 Milano  
Partita IVA e C.F. n°12339020153  
Registro imprese n°41340 - R.E.A. n°1550195  
Cap.Soc. 5.000.000 euro i.v.  
Tel.: +39 02 655676.1  
Fax : +39 02 65567631

**Sedi Operative**  
Torino | Milano | Bologna | Padova | Siena | Roma  
Caroli | Napoli | Reggio Calabria

**Sito web**  
www.aubay.it

**Mail**  
info@aubay.it

