

A operadora prevê redução de custos de mais de 10% com a prevenção de irregularidades

As fraudes em reembolsos de operadoras de saúde podem ter gerado um prejuízo de R\$ 7,4 bi entre 2019 e 2022, de acordo com estimativa da Abramge (Associação Brasileira de Planos de Saúde). As ações mal intencionadas impactam o reajuste do plano e prejudicam a sustentabilidade do sistema de saúde suplementar como um todo. Para combater o problema e fortalecer a segurança dos beneficiários, a SulAmérica Saúde firma parceria com a **idwall**, empresa de tecnologia especializada em gestão de identidade digital. Com a tecnologia e outras ações, a operadora prevê redução de custos com fraudes de mais de 10% na sua operação.

Por meio de soluções como a verificação documental minuciosa e a biometria facial com mecanismo de prova de vida durante a solicitação de reembolsos ou alterações cadastrais, a nova camada de proteção oferecida pela idwall previne fraudes e utilização de contas laranja. A integração da plataforma será realizada em ondas até fazer parte do cotidiano dos mais de 1,8 milhão de beneficiários da SulAmérica Saúde, que seguirão com uma experiência ágil e conveniente. Atualmente, a operadora recebe, em média, mais de 5 mil solicitações de reembolso mensalmente.

“Além da camada de proteção oferecida pela Idwall, a SulAmérica também conta com um robô, criado internamente para identificar casos de fraudes. Quero destacar que é de fundamental importância a análise criteriosa das informações e dos dados realizados por uma equipe qualificada. Estamos constantemente aprimorando os mecanismos de busca para combater essas práticas que prejudicam de forma exponencial o setor”, ressalta Raquel Reis, CEO da SulAmérica Saúde e Odonto.

Para Rafael d'Ávila, CRO da idwall, a verificação de identidade, que passa pela análise de informações dos usuários em fontes de dados públicas e privadas, assegura a confiabilidade dos processos. “A digitalização do mercado impulsiona fraudes cada vez mais complexas, por isso é necessário sofisticar os mecanismos de defesa. A plataforma all-in-one da idwall entrega Inteligência Artificial aplicada estrategicamente tanto para a prevenção de golpes, como para oferecer escalabilidade da operação, eficiência e a confiança de uma gestão de identidade centralizada”, analisa.

Gestão integrada de dados

A plataforma permite a criação de perfis centralizados dos usuários, que reúnem todas as informações coletadas desde o onboarding (processo de cadastro e entrada do usuário), e agregadas durante a jornada do cliente. Com os dados em um único ecossistema e a adoção da Inteligência Artificial para prevenção de riscos inerentes à operação, a SulAmérica Saúde ganha eficiência operacional, conexão entre diferentes unidades de negócios e aumenta a capacidade de escalabilidade.

A tecnologia de gestão de identidade da idwall já está presente como tema central para estratégias de segurança em mais de 430 empresas de segmentos diversos. A plataforma melhora a experiência do usuário, quebra os silos de dados, garante maior visibilidade da operação e automatiza processos.

Fonte: idwall, em 28.02.2024