

1. **Nutzung extern bezogener Informationen aus Sicht eines Versicherungsunternehmens**
 - Wie funktioniert Betrugsabwehr?
 - Warum wird betrogen?
2. **Internetrecherche - Mehrwert durch effektive (!) Nutzung des Internets**
 - Heiland oder Teufelszeug?
 - Was geht - was geht nicht?
 - Wo liegen die "Fallen"?
3. **Ermittler/ Detektive**
 - Allheilmittel oder Placebo?
 - Was geht - was geht nicht?
 - Wo liegen die "Fallen"?
4. **Zeugen**
 - Was sind Zeugen?
 - Was sind Tatsachen?
 - Umgang mit Zeugen
5. **Ziele der Schadenregulierung im Spannungsfeld von Kundenservice und Betrugsabwehr**
6. **"Softe" Ermittlung: Der Kunde/Zeuge als Quelle: Techniken zum Aufbau und Steuerung der Kundenbeziehung als Grundlage für die Auskunftsbereitschaft**
7. **Black Box persönliche Wahrnehmung und Konstruktion: Beurteilungsfehler, Bedeutung der Plausibilitätsprüfung, suggestive Fragetechniken, Motivlage des Kunden**
8. **Plausibilitätsprüfung: strukturierte Vernehmung und kognitives Interview**
9. **Wahrheit, Lüge oder Phantasie unterscheiden: Realkennzeichen glaubhafter Ausführungen, Phantasiesignale und Lügen erkennen lernen, Absprachen**
10. **Nützliches: Dokumentation, kontrollierte Eskalation, Deeskalation bei schwierigen Kundensituationen**
11. **Beweislast und Beweisführung im Betrugsabwehrprozess**
12. **Verteidigungsstrategie und einzelne Verteidigungslinien**
13. **Prozessvorbereitende Maßnahmen**
14. **Verwertbarkeit von Informationen**
15. **Erstattungsfähigkeit von Betrugsabwehrkosten**
16. **Aktuelle Rechtsprechung**