

Chance statt Bedrohung:

# Betrugsprävention als Ticket zum Erfolg

von Balduin Müller-Platz

Um bei internationaler Konkurrenz und ausgefeilten Betrugstechniken nicht den Anschluss zu verlieren, ist eine effiziente Betrugsprävention von großer Bedeutung. Eine Anti-Fraud-Strategie ist der Schlüssel.



Balduin Müller-Platz  
Geschäftsführer How2Pay  
Consulting & Solutions

[www.how2pay.de](http://www.how2pay.de)

Onlinehändler müssen mehrere Zahlungsoptionen anbieten - laut ECC im Schnitt 4,5 verschiedene - weil Kunden unterschiedliche Präferenzen haben. Problematisch ist dabei, dass viele der von Kunden bevorzugten Zahlungsmethoden hohe Kosten und Risiken für den Händler verursachen. Um dem entgegenzuwirken und Kunden nicht durch ein vermindertes Angebot an Zahlungsmethoden zu verlieren, können Onlinehändler auf verschiedene gesicherte Zahlungsmethoden zurückgreifen.

So kann die Lastschrift zur Absicherung nur Kunden angeboten werden, die über eine Auskunft ein entsprechend bewertet wurden. Paypal bietet mit seinem Verkäuferschutz in Deutschland ebenfalls eine sichere Zahlungsoption. Komplizierter ist es mit der Kreditkarte: Hier gelten viele Ausnahmen, die auch bei einer autorisierten Zahlung zur Rückbelastung führen können. Die Sicherheitsmechanismen der Kartenindustrie sind nur bedingt für das heutige E-Business geeignet: Verfahren wie 3D-Secure wirken sich erheblich nachteilig auf die Konversionsrate aus.

Zunehmend Probleme bereitet die organisierte Internetkriminalität: Organisierte Betrugsbanden, Bot-Netze und einzelne Betrüger können durch Identitätsdiebstähle große Schäden anrichten. Einen gewissen Schutz bieten hier Anti-Fraud-Regeln.

Eine häufig eingesetzte Regel ist zum Beispiel, dass eine Zahlung abgelehnt wird, wenn das Ausstellungsland der Kreditkarte nicht mit dem Land übereinstimmt, in dem sich der Computer (bzw. das Tablet oder Smartphone) befindet, über den der Einkauf getätigt werden soll. Durch diese Regel wird zwar verhindert, dass ausländische Banden mit geklauten deutschen Kreditkarten einkaufen, jedoch wird auch der rechtmäßige Kartenbesitzer daran gehindert, bei einem Auslandsaufenthalt einzukaufen. Um dies zu vermeiden und Betrüger zu erkennen, obwohl die Bestelldaten plausibel sind, bedarf es einer eierumfassenden Anti-Fraud-Strategie.

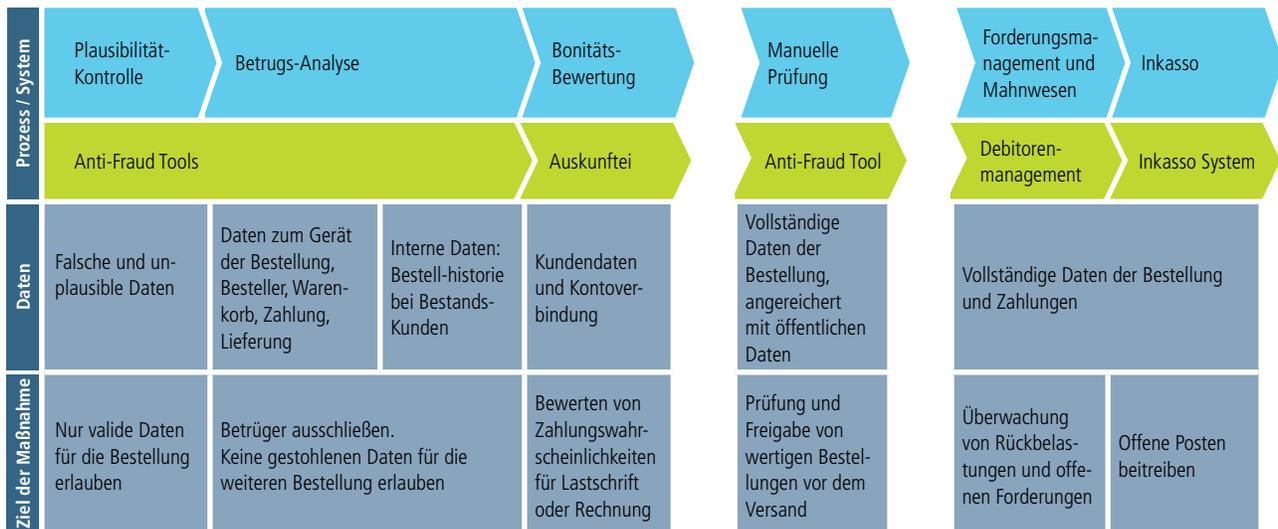
## Fünf Stufen gegen Zahlungsausfälle durch Fraud

In fünf Schritten wird gezeigt, wie sich eine Anti-Fraud-Strategie aufbaut und wo der Händler für eine individuell angepasste Strategie ansetzen kann.

1. STUFE PLAUSIBILITÄT: Per Plausibilitätsprüfungen werden Zahlen- und/oder Buchstabendreher untersucht. Diese Prüfung des Formats muss gleich mit der Eingabe der Daten vorgenommen werden. Länge der Zeichenketten und Formate können relativ einfach validiert werden. Bei der Einbindung der Plausibilitätsprüfung muß auf eine gleichbleibend hohe Usability für den Kunden geachtet werden.

- » Anti-Fraud-Strategie aufbauen
- » Echtzeitsysteme verwenden
- » Auskunft einbeziehen
- » Manuelle Nachbearbeitung einplanen
- » Effektives Forderungsmanagement betreiben

## Nur eine detaillierte Anti-Fraud-Strategie hilft, Betrug effektiv zu bekämpfen



- 2. STUFE ANTI-FRAUD-ANALYSE:** Für wirksame Betrugsprävention werden viele Informationen über die Quelle der Bestellung und die Bestellung selbst benötigt. Mit Transaktionsinformationen wie IP-Adresse, Velocity Check und Device Fingerprinting können verschiedene Bestellmuster analysiert werden: Von wo wird die Bestellung ausgelöst? Passen die Daten zu einem sinnvollen Kauf? Werden mehrere Identitäten oder Zahlungsinformationen von einer einzelnen Quelle oder aus einer Gruppe zusammengehöriger Geräte verwendet? Was wird bestellt und wohin soll es geliefert werden? Wie viele Bestellungen wurden in der jüngsten Zeit aufgegeben? Mehr als 85 Prozent der gestohlenen Identitätsdaten werden in den ersten 24 Stunden eingesetzt. Ratsam ist daher die Echtzeitanalyse. Die Kunst besteht nun darin, über ein mächtiges Regelwerk sinnvolle Schlüsse in
- 3. STUFE AUSKUNFTEI:** Per Auskunftei werden Erfahrungswerte für Zahlungen und Inkasso-Vorgänge von einer Vielzahl an Unternehmen herangezogen. Durch ihre Einbindung fließt die Bonitätsprüfung der Kunden in den Prozess ein und schützt bei unsicheren Zahlungsmethoden wie Lastschrift oder ungarantierter Rechnung vor Betrug. Die Einbindung kann auch bei Stufe 2 erfolgen. Das ist allerdings aus Kostengründen nicht ratsam.
- 4. STUFE MANUELLE NACHBEARBEITUNG:** Bei wertigen Bestellungen (mit Versand) und Unsicherheit bezüglich des Risikos kann eine manuelle Prüfung sinnvoll sein. Die Vorsortierung sollte regelbasiert im Bestellprozess vorgenommen werden. Nur so sind Skalierung und Wachstum mit angemessenem Ressourceneinsatz möglich. Gleichzeitig sollten für die manuelle Prüfung alle Daten aus der Bestellung übersichtlich und praktikabel aufbereitet sein, damit der Agent eine Bestellung schnell bearbeiten und freigeben kann.
- 5. STUFE FORDERUNGSMANAGEMENT:** Effektives Forderungsmanagement schließt Mahnwesen und Inkassoverfahren ein, übernimmt die Überwachung von Rückbelastungen und treibt ausstehende Forderungen ein. Damit erfüllt es einen wesentlichen Teil bei der Verhinderung von Zahlungsausfällen und bekämpft Nachahmer. Basierend auf den Erfahrungen aus dem Forderungsmanagement können weiterhin die Anti-Fraud-Regeln abgeleitet werden. ■



Ihr Partner für den Rechnungsbau in der DACH-Region

**Identifikation**  
**Altersprüfung**  
**Bonitätsprüfung**  
**Betrugsprävention**  
**Risikomanagement**  
**Zahlungsmittelsteuerung**