

Avanzia Bank: Rote Karte für schwarze Schafe

Intelligente Such-Technologie erkennt potenzielle Kreditkarten-Betrüger



Die kriminelle Energie und der Einfallsreichtum von Betrügern kennen keine Grenzen. Mit immer raffinierteren Tricks versuchen sie Kasse zu machen. Gaunereien mit Kreditkarten zählen dabei zu den Klassikern – und dagegen muss sich auch die Avanzia Bank S.A. mit Sitz im Luxemburgischen Munsbach schützen. Seit Mai 2006 ist der Finanzdienstleister erfolgreich am europäischen Markt aktiv. Neben einer gebührenfreien MasterCard Gold bietet die Bank weitere Leistungen an, beispielsweise ein hoch verzinsliches Tagesgeldkonto. Seit dem Start wurden knapp 170.000 MasterCard-Gold aktiviert, mehr als 20.000 Kunden haben ein sogenanntes Advanzia-Konto eröffnet. Doch nicht jeder, der eine Kreditkarte beantragt, verfolgt dabei auch seriöse Ziele...

Bei Mehrfach-Antragstellern ist Vorsicht geboten

Wenn eine neue Kreditkarte auf den Markt kommt, wittern Betrüger Ihre Chance. So

auch im Falle des Newcomers Avanzia: Die Account-Manager der Bank bemerkten sofort, dass Personen immer wieder versuchten, in den Besitz mehrerer Karten zu gelangen. Diese Personen hätten dann die Möglichkeit, ihr Kreditlimit mehrfach auszureizen, können ihre Schulden aber meist nicht mehr zurückzahlen. Dabei verändern raffinierte Antragssteller beispielsweise ihre Namen so, dass sie beim elektronischen Abgleich mit bestehenden Kundendaten nicht gefunden werden können. Und so führt ein buchstabengetreuer Standard-Abgleich dazu, dass schon minimale Abweichungen

wie von Thorsten zu Torsten, Claus zu Klaus oder Matthias zu Mathias nicht korrekt zugeordnet werden. Phonetische Verfahren erkennen solche Abweichungen zwar, komplexere Zuordnungen wie Krischanoffski zu Chryschanovsky gelangen aber trotzdem unbemerkt ins System. An einer aufwändigen manuellen Kontrolle führte bisher kein Weg vorbei.

Um Missbrauch weiterhin schnell und zuverlässig zu bekämpfen, mussten beim luxemburgischen Kreditinstitut die bestehenden Maßnahmen zur Betrugsprävention erweitert werden. Petra Schuth, Credit & Collections Officer bei Avanzia, erklärt die Notwendigkeit einer solchen Erweiterung: „Aufgrund des großen Ansturms hat sich innerhalb kürzester Zeit ein großer Datenpool mit Kundeninformationen bei uns aufgebaut, der intensiver Pflege bedarf.“ Und die Datenmenge wächst stetig weiter. Die Bank benötigt daher ein intelligentes System, das Personen automatisch auch dann identifiziert, wenn sie beispielsweise schon unter ähnlichen Namen oder unter einer anderen Adresse im Kundenstamm angelegt sind.

Intelligente Lösung erkennt schwarze Schafe

Fündig wurde das Avanzia-Management bei der Omikron Data Quality GmbH. Der international tätige Datenqualitäts-Spezialist überzeugte das Management mit seinem Data Quality Server, der auch unter Datenschutzgesichtspunkten besonders geeignet erschien. Die Server-Lösung wurde speziell für den Einsatz in serviceorientierten Architekturen (SOA) entwickelt und kann



„Wir wollen den Betrugsversuch bereits bei der Antragstellung verhindern“

Petra Schuth,
Credit & Collections Officer bei Avanzia

deshalb von jeder Stelle der IT-Landschaft aus genutzt werden. Advanzia ist damit auch in der Lage, sämtliche Datenqualitäts-Prozesse wie Dublettenbereinigung, postalische Prüfung oder Datenstandardisierungen frei zu definieren.

Zur wirksamen Betrugsprävention nutzt das Kreditinstitut eine von Omikron angepasste Spezial-Suche, mit der automatisch alle eingehenden Kreditkartenanträge fehlertolerant geprüft werden. Dabei erkennen komplexe Vergleichs-Algorithmen zuverlässig auch knifflige Zusammenhänge wie den bereits erwähnten Krischanoffski. „Diese Prüfung wird einmal täglich durchgeführt“, erläutert Schuth. Je nach Ergebnis werden die Anträge entweder automatisch abgelehnt, angenommen oder zur manuellen Bearbeitung weitergeleitet.

Wehret den Anfängen, lautet das Prinzip dieser Vorgehensweise. „Wir wollen den Betrugsversuch bereits bei der Antragstellung verhindern“, betont Petra Schuth. Gerade in diesem Bereich sei es wichtig, ein wirksames System direkt in die Prozesse einzubinden, damit sich der anschließende schadensintensive Missbrauch mit der Kreditkarte verhindern lässt.

Weitere Details, sei es zur Betrugspraxis oder zu Abwehrmaßnahmen, will Schuth aus verständlichen Gründen nicht nennen. „Das unterliegt unserem Betriebsgeheimnis. Je weniger über die Spielarten des Missbrauchs und vor allem unsere Gegenmaßnahmen bekannt ist, desto erfolgreicher können wir agieren.“

Früherkennung senkt Kosten und Schäden

Die Vorteile der neuen Technologie sind offensichtlich: Die ähnlichkeitsbasierte Kontrolle und die automatische Bewertung neuer Kreditkarten-Anträge vermindern nachhaltig den manuellen Kontrollaufwand und damit die Prozesskosten. „Eine gute Prävention ist eindeutig der beste Schutz vor Schäden und Kosten“, so Schuth. Außerdem stellt die Lösung zuverlässig sicher, dass jeder Kunde wirklich nur eine Kreditkarte erhält. „Damit sinkt das Risiko eines finan-

Omikron Data Quality Server – einige Funktionen

Postalische Korrektur

Prüft die korrekte postalische Anschrift von Adressen. Bei Bedarf werden Straße, Ort und PLZ korrigiert und synchronisiert. Die postalische Korrektur steht für über 200 Länder und damit praktisch weltweit zur Verfügung.

Straßen-/Hausnummern-Trennung

Die Straßen-/Hausnummern-Trennung untersucht das gesamte Straßenfeld und separiert Straße, Hausnummer und Adresszusatz. Diese Adress-Bestandteile können dann in getrennte Felder geschrieben oder direkt zur weiteren Verarbeitung genutzt werden. Mit aufgetrennten Informationen lässt sich z.B. die Abgleichqualität eines Dublettenlaufs gezielt steigern. Diese Funktion verarbeitet Adressen aus Deutschland und den meisten europäischen Ländern.

Datenanreicherung

Die Datenanreicherung ergänzt Adressen und andere Daten mit Zusatzinformationen aus Drittbeständen. So können beispielsweise die eigenen Adressen mit Telefonnummern, Branchenbezeichnung, Umsatzzahlen, Branchencodes etc. angereichert werden. Viele dieser Zusatzinformationen bilden die Basis für Daten-Segmentierungen (z.B. für Marketing-Aktionen), Data-Mining und Business Intelligence.

Dialog-Dublettenprüfung

Mit dieser Funktion lassen sich Live-Dublettenprüfungen direkt beim Erfassen neuer Datensätze realisieren. So wird die Datenqualität direkt bei der Eingabe sichergestellt.

FACT-Finder Adress-Suche

Die fehlertolerante Adress-Suche bringt gesuchte Kontakte schnell auf den Bildschirm – auch dann, wenn die Schreibweise nicht korrekt ist. Eine Suche nach „Arne Tieden, Forzheim“ findet den tatsächlich gesuchten „Arnd Thieden“ aus „Pforzheim“ mit seiner vollständigen Adresse.

Anrede-Erzeugung

Die Anrede-Erzeugung erkennt anhand des Vornamens das Geschlecht und erzeugt mit Hilfe der Namens-Bestandteile korrekte Briefanreden. Dabei werden auch akademische Titel und Adelsprädikate erkannt und korrekt verwendet.

Sanktionslisten-Abgleich

Geschäfte mit sanktionierten Personen oder Firmen sind strafbar. Eine EU-Verordnung verpflichtet Unternehmen dazu, ihre Daten mit Adressen aus einer Sanktionsliste abzugleichen. Die Funktion findet diese terrorverdächtige Personen, Vereinigungen und Unternehmen. Mit Hilfe der Daten des Bundesanzeigers (gesondert erhältlich) werden sanktionierte Personen und Organisationen aus dem Datenbestand herausgefiltert.

Groß-/ Klein-Wandlung

Die Groß-/ Klein-Wandlung bringt nur groß oder nur klein geschriebene Daten wieder in die richtige kombinierte Schreibweise. Dabei werden auch Ausnahmen erkannt, beispielsweise wird MICHAEL korrekt in Michael gewandelt (nicht in Michäl), DUESSEL-DORF in Düsseldorf und GMBH in GmbH.

ziellen Ausfalls bei betrügerisch erlangten Karten“. Als fest eingerichteter Kontrollprozess überwacht der Data Quality Server bei der Advanzia Bank alle neu eingehenden Kreditkarten-Anträge. „Die bisherigen Erfahrungen sind in jeder Hinsicht positiv“, so das vorläufige Urteil von Petra Schuth. Pluspunkte sammelten die Data-Quality-Experten bei den Luxemburgern

nicht zuletzt dank ihrer Flexibilität. „Für unser Unternehmen, das sich noch in der Start-Up-Phase befindet, ist dies von zentraler Bedeutung. Denn viele Prozesse sind im Fluss und müssen bei Bedarf ganz kurzfristig angepasst werden.“ Weitere Projekte mit Omikron, beispielsweise zur Verbesserung der Adressqualität, sind in Planung.