

DER KAMPF GEGEN KARTENMISSBRAUCH



Eine Studie über die Erfahrungen und Ansichten führender
europäischer Banken

Einführung

Dem Thema Missbrauch kommt in der heutigen Bankenlandschaft große Bedeutung zu. Dennoch ist es sehr schwierig, die damit verbundenen Auswirkungen zu bewerten oder zu quantifizieren. Der jährliche Schaden durch Kartenmissbrauch in der Europäischen Union wird auf bis zu 1 Mrd. Euro geschätzt. Der Ertragsausfall, den Handelsunternehmen durch die Angst der Verbraucher vor einem möglichen Kartenbetrug haben, ist - sowohl in Bezug auf Online-Geschäfte als auch beim Händler vor Ort - deutlich höher. Betrug ist ein sehr sensibles Thema für Banken. Sie machen sich Sorgen über ihre Profitabilität, ihren Ruf und ihre Wettbewerbsfähigkeit.

Der Kartenmissbrauch stellt sich zunehmend als globales Phänomen dar und wird auch in Zukunft großen Einfluss auf die Bankenbranche haben - trotz aller Anstrengungen, die unternommen werden, um diesem Phänomen entgegenzuwirken. Einer der Studienteilnehmer stellte fest:

„Der Missbrauch lässt sich niemals stoppen. Ich widerspreche jedem, der behauptet, der Kartenmissbrauch würde sich komplett verhindern lassen. Die Betrüger sind der Kreditwirtschaft zum jetzigen Zeitpunkt bereits sechs Monate voraus.“

Es können jedoch Schritte unternommen und Initiativen umgesetzt werden, die dazu beitragen, den Umfang betrügerischer Aktivitäten sowie das Vorgehen von Betrügern wirkungsvoll einzudämmen. Das Ziel dieser Studie ist, Trends bei der Missbrauchserkennung und -prävention zu analysieren. Berücksichtigt werden dabei die vier wichtigsten Akzeptanzfelder: Geldautomaten (GAA), Point-of-Sale (POS), Fernabsatztransaktionen (Online-Shopping, Telefon- und Mail-Order) sowie das Online-Banking. Die Studie thematisiert die derzeitigen Prozesse, die von den Banken in der Region Europa, Naher Osten und Afrika angewendet werden. Darüber hinaus zeigt die Untersuchung, welche Ansichten die Banken vertreten, wenn es darum geht, Betrugs-szenarien effektiv entgegenzuwirken. First Data möchte mit dieser Studie zu einem besseren Verständnis beitragen, wie die Zahlungsverkehrsbranche erfolgreich zusammenarbeiten kann, um sich den Herausforderungen im Bereich des Kartenmissbrauchs erfolgreich zu stellen.

Die wichtigsten Ergebnisse

Die Studienergebnisse spiegeln die Erfahrungen und Ansichten von hochrangigen Betrugsexperten aus 52 führenden europäischen Banken wider. Die Untersuchung wurde von Olive Insight, einem unabhängigen Marktforschungsunternehmen, zwischen Dezember 2006 und Februar 2007 durchgeführt.

Darüber hinaus beinhaltet die Studie Kommentare von führenden Vertretern der britischen „Association of Payment and Clearing Systems“ (APACS), der „UK Payments Association“ sowie der Arbeitsgruppe Kartenbetrugsprävention des „European Payments Council“.

- Der Kartenmissbrauch trifft die Banken an ihrer empfindlichsten Stelle. Über 80% der Befragten gaben an, dass die Beschädigung ihres Ansehens und ihres Rufs - als Folge betrügerischer Aktivitäten - die größte Bedrohung für ihr Unternehmen darstellt.
- Der Betrug im Zusammenhang mit Geldautomaten (GAA) wird derzeit von 48% der Befragten als signifikantes Problem gesehen. 50% der Banken erhöhen derzeit ihre Ausgaben im Bereich der Missbrauchsprävention, um dem GAA-Betrug gegenzusteuern.
- Die Befragten zeigen sich sehr besorgt über neue und sich weiter entwickelnde Betrugsszenarien. Im Bereich des Online-Missbrauchs profitieren Betrüger von Skaleneffekten, d.h. sie erzielen auf schnellem und einfachem Weg höhere Betrugsraten und sind außerdem einem geringeren persönlichen Risiko ausgesetzt. Dies ist eine Entwicklung, die für Westeuropa ein ernsthaftes Problem und eine signifikante Bedrohung für die restlichen Länder in der Region darstellt. 38% der Befragten berichten über einen Anstieg sogenannter Phishing-Angriffe.
- Betrüger operieren global. Betrugsszenarien wechseln sehr schnell von Branche zu Branche. Ebenso schnell verläuft die Wanderung des Missbrauchs von einem Land zu einem anderen. 96% der Befragten sind der Meinung, dass die Techniken und das Wissen über den Missbrauch stets von einem Teil der Welt in einen anderen weitergegeben werden.
- Zwei Drittel der Befragten vertreten die Auffassung, dass Betrug bis zu einem gewissen Grad prognostizierbar ist. Wir haben die Möglichkeit vorherzusagen, mit welchen Mitteln die Betrüger als Nächstes zuschlagen werden, wir wissen jedoch nicht unbedingt, wo sie dies tun werden.

- Technologische Mittel sind eine wichtige Waffe im Kampf gegen den Kartenmissbrauch. 50% der Befragten sehen diese als den wichtigsten Faktor bei der Erkennung und Bekämpfung von Betrug. Zahlreiche Unternehmen implementieren Anti-Skimming-Geräte und erhöhen die Sicherheit an Geldautomaten.
- Die Chip-Technologie wird bereits in weitem Umfang eingesetzt. In der Branche geht man jedoch davon aus, dass sich der Missbrauch als Folge einer noch breiteren Implementierung dieser Technologie auf andere Felder, insbesondere das Fernabsatzgeschäft, verlagern wird.
- Der Einsatz technologischer Mittel ist ein zweischneidiges Schwert: Zum einen unterstützen sie die Banken in ihrem Kampf gegen den Kartenmissbrauch, zum anderen sind sie aber auch für Betrüger ein hilfreiches Instrumentarium bei der Umsetzung betrügerischer Aktivitäten und der Ausnutzung möglicher Schwachstellen in den Banksystemen.
- Eine effiziente Mitarbeiterschulung wird im Kampf gegen den Missbrauch als außerordentlich wichtig angesehen. Qualifizierte Mitarbeiter sind unverzichtbar, um mit der Betrugsproblematik sowohl innerhalb der Bank als auch gegenüber den Kunden effektiv umzugehen.
- Die Teilnehmer der Studie vertreten unterschiedliche Auffassungen in Bezug auf die Auswirkungen von Regulierungsmaßnahmen im Zusammenhang mit dem Kartenmissbrauch. 50% glauben, dass eine Regulierung hilfreich sein könnte, während andere Banken - insbesondere in Westeuropa - befürchten, dass sich Regulierungsmaßnahmen in einem sich rasant verändernden Umfeld als zu restriktiv erweisen könnten.
- Es herrscht allgemeiner Konsens darüber, dass gemeinsame, branchenweite Maßnahmen für eine nachhaltige Betrugsbekämpfung erforderlich sind. Es bedarf einer Zusammenarbeit und dem Austausch von Informationen zwischen Banken, Händlern, Ermittlungsbehörden und anderen Dienstleistern der Zahlungsverkehrsbranche. Aspekte wie Wettbewerbsfähigkeit und Datenschutz werden jedoch als Hürden für eine offene Kommunikation und eine branchenweite Kooperation gesehen.

Die First Data-Bewertung

Die Studie zeigt deutlich, wie wichtig ein Informationsaustausch ist, um den Missbrauch in den unterschiedlichen Akzeptanzfeldern (GAA, POS, Online-Banking und Fernabsatzgeschäft) aufzudecken und zu bekämpfen. Die Untersuchung veranschaulicht darüber hinaus, wie Unsicherheit und Unwissenheit - sowohl in Bezug auf das Gefahrenausmaß als auch auf die zahlreichen Gefahrenquellen - die in diesem Bereich unternommenen Anstrengungen negativ beeinflussen können. Unzureichende Informationen über die aus dem Missbrauch resultierenden Kosten sowie Gedanken hinsichtlich Ansehen und Wettbewerbsfähigkeit reduzieren die Bereitschaft der Banken zum Informationsaustausch. Darüber hinaus schränken Datenschutzbestimmungen den Austausch von Informationen ein. Regulierung wird von vielen als notwendig betrachtet, von anderen hingegen als Zwang, der ihnen die Möglichkeit nimmt, flexibel auf sich verändernde Bedrohungen zu reagieren.

Technologische Mittel werden von einer Vielzahl der Befragten als wichtige Waffe im Kampf gegen Betrug angesehen. Eine Reihe von Banken prüft den Einsatz fortschrittlicher Instrumente und Technologien oder ist bereits dabei, diese zu implementieren. Die damit verbundene Zielsetzung ist, den Missbrauch sowohl wirkungsvoll zu bekämpfen als auch ein Verständnis dafür zu erhalten, in welchem Ausmaß das Unternehmen betroffen ist. Darüber hinaus gibt es ein klares Verständnis darüber, dass die Schulung von Mitarbeitern im Kampf gegen Betrug eine wichtige Rolle spielt.

Um Lösungen zu finden, müssen Kreditinstitute letztlich über ihre eigene Organisation hinausblicken. Viele sind der Meinung, dass Betrug vorhersehbar ist. Folglich sollten sich die Banken und die Dienstleister bei ihren Analysen und Untersuchungen auf das Auftreten neuer Betrugsarten auf globaler Ebene konzentrieren. Seit der Einführung der Chip-Technologie wissen wir, dass Betrüger bereits nach neuen Schwachstellen suchen. Banken und deren Dienstleister müssen sehr wachsam sein und sorgfältig jede neue Entwicklung, jedes neue Produkt und jeden neuen Vertriebskanal analysieren, um sicherzustellen, dass alle Elemente in der Prozesskette so stabil und betrugsresistent wie möglich sind.

Ein gewaltiges Verbesserungspotential liegt im Informationsaustausch und der Aufklärung. Bankenverbände und andere Handelsorganisationen fördern bereits aktiv den Datenaustausch zwischen Banken ebenso wie eine effizientere Zusammenarbeit mit den Ermittlungsbehörden. Die Europäische Union und das European Payments Council haben signalisiert, dass eine länderübergreifende Betrugsdatenbank notwendig ist, um im Rahmen von SEPA - dem einheitlichen europäischen Zahlungsverkehrsraum - den Missbrauch nachhaltig zu bekämpfen. Wir müssen zusammenarbeiten, um auf Worte Taten folgen zu lassen. Außerdem gilt es sicherzustellen, dass die gesamte Kreditwirtschaft, einschließlich der Aufsichts- und Ermittlungsbehörden, adäquate Maßnahmen durchführt, um gemeinsam dem weltweiten Netz aus Betrügern den Kampf anzusagen.

ANLAGE DER STUDIE UND METHODIK

Mehr als 50 führende Banken aus 23 Ländern Europas haben an der First Data-Studie teilgenommen

LAND	BANKEN
Deutschland	3
Frankreich	1
Griechenland	2
Großbritannien	4
Irland	1
Italien	2
Kroatien	3
Kuwait	4
Lettland	4
Litauen	4
Niederlande	1
Österreich	1
Polen	3
Portugal	1
Rumänien	1
Schweden	1
Schweiz	1
Serbien	2
Slowakei	6
Spanien	4
Südafrika	1
Ungarn	1
Vereinigte Arabische Emirate	1
Gesamt	52

Die Studie umfasst einen signifikanten Querschnitt der Bankenlandschaft. Der überwiegende Teil der Befragten arbeitet für Banken, die nur in einem Markt tätig sind. Neun der teilnehmenden Banken sind jedoch in mehreren Märkten innerhalb der Region aktiv.

Die Befragten waren Führungskräfte des oberen Managements mit Verantwortung für die Missbrauchsprävention, -erkennung und/oder das Missbrauchsmanagement. Knapp 35% der Befragten sind für alle Bereiche des Missbrauchsmanagements in der jeweiligen Organisation verantwortlich.

ÜBER FIRST DATA

First Data International ist ein führender unabhängiger Dienstleister für die Abwicklung von bargeldlosen Zahlungstransaktionen in Europa. Wir arbeiten eng mit unseren Kunden zusammen, um unsere Lösungen zur Kartenmissbrauchserkennung und -vermeidung so weiterzuentwickeln, dass der kartenbasierte Zahlungsverkehr trotz des stetigen Einfallereichtums und der enormen Flexibilität der weltweit agierenden Betrugsorganisationen sicher bleibt.

First Data verfügt über mehr als 20 Jahre Erfahrung in den Bereichen Zahlungsverkehr und Processing und ist in 35 Ländern der EMEA-Region präsent. Wir bieten ein umfassendes Angebot an schnellen und sicheren Dienstleistungen, die über ein einmaliges Netzwerk an regionsweit agierenden Kompetenzzentren, ergänzt durch lokal operierende Standorte, in der jeweiligen Landessprache erbracht werden. Zu unseren Leistungen gehören:

- Debit- und Kreditkarten-Abwicklung für Kartenemittenten
- Abwicklung von Konsumentenfinanzierungslösungen-Karten und Kredite
- Debit- und Kreditkartenabwicklung für Acquirer sowie Switching
- Merchant Acquiring
- Gerätemanagement für Geldautomaten und POS-Terminals
- Mehrwertleistungen wie Risiko- und Betrugsmanagement
- Call Center- und Back Office-Services sowie Dienstleistungen im Bereich Druck und Versand

Wenn Sie mehr über unser Angebot im Bereich Kartenmissbrauch oder unser Dienstleistungsspektrum in Europa erfahren möchten, senden Sie bitte eine E-Mail an kartensicherheit@firstdata.de.