

# Betrugsbekämpfung bei der Garanti Bank: preiswerte SMS-Warnungen

Von Koray Turfan und Andrew Bud



Die türkische Garanti Bank hat ein System eingeführt, das die Kunden per SMS über verdächtige Transaktionen mit ihrer Kreditkarte informiert. Damit konnte das Institut innerhalb eines Jahres Betrugsfälle mit einer Schadenshöhe von etwa 800 000 Euro abwenden. Das SMS-System kann eine große Stückzahl an Fällen gegenchecken, denn die Nachrichten werden automatisch erstellt. Außerdem ist es kostengünstiger als eine Bearbeitung der Fälle im Call-Center. Red.

Bankkunden wollen schnelle, unkomplizierte Finanzgeschäfte, die trotz aller Flexibilität sichere Transaktionen garantieren. Stichworte wie Wireless und Mobile Banking belegen diesen Trend. Doch wann immer Zahlungsmittel fließen, regt das zugleich auch den Einfallsreichtum von Zeitgenossen an, die sich auf illegale Weise bereichern wollen. Kein Wunder also, dass die Zahl der Betrugsfälle mit der wachsenden Beliebtheit bargeldloser Bezahlmethoden rapide gestiegen ist.

Die Garanti Bank ist mit 462 Filialen die drittgrößte Bank der Türkei. Mehr als sechs Millionen Geschäfts- und Privatkunden verlassen sich bei ihren Bankgeschäften auf die Dienstleistungen der Garanti Bank. In einem eng umkämpften Markt wie dem Finanzdienstleistungssek-

tor hängt ein derartiger Erfolg vor allem von drei Faktoren ab: zuverlässigen Services, einer hervorragenden Kommunikationsstruktur und 100-prozentig sicheren Geschäftsabläufen.

Der Garanti Bank war klar, dass ihre Kunden es häufig als schwierig empfanden, ohne großen Aufwand den Überblick über ihre täglichen Banktransaktionen zu behalten. Deshalb musste eine Lösung her, mit der die Kunden stets einfach, diskret und flexibel informiert werden können. Die Antwort lautete Mobile Banking. Denn durch die enorme Verbreitung von Handys und aufgrund ihrer hohen Akzeptanz bei den Nutzern stellen mobile Anwendungen grundsätzlich einen immer wichtiger werdenden Kommunikationskanal für Banken dar.

SMS-Benachrichtigungssysteme können hervorragend auf bestehende Kanäle wie die Vor-Ort-Filiale, Geldautomaten, Internet-Banking oder auch Telefon-Banking aufgebaut werden. Die Kunden können ihren Kontostand von jedem beliebigen Ort aus abfragen, Fristen und Saldi von

Kreditkarten überwachen, ein Darlehen beantragen und sogar Geld überweisen.

## Betrugsfälle verursachen enorme Kosten und zerstören Kundenvertrauen

Insbesondere in Sachen Sicherheit erweist die SMS-Funktion inzwischen große Dienste. Warum das Thema Sicherheit inzwischen für Banken und Finanzdienstleister bedeutender denn je ist, belegt unter anderem die rapide steigende Zahl an Missbrauchsfällen von Debit- und Kreditkarten. Eine Untersuchung des europäischen Verbands für Sicherheitstransporte Esta brachte zutage, dass alleine in Europa schon mehr als 22 Millionen Karteninhaber Betrügern zum Opfer gefallen sind. Gut ein Drittel der Betroffenen war nach dem Missbrauch ihrer Karte um mehr als 500 Euro ärmer. Auch wenn die Kunden im Falle eines Betrugs nur eine geringe Selbstbeteiligung zahlen müssen, so entsteht doch zumindest für die Banken ein enormer Schaden, der sich mit jedem neuen Betrugsfall schmerzlich summiert.

Neben den finanziellen Einbußen ist es aber vor allem der Vertrauensverlust auf Kundenseite, der den Finanzdienstleistern zu schaffen macht. Auch dieser wird durch die Umfrage von Esta belegt: 43 Prozent der befragten deutschen Erwachsenen gaben an, dass sie aufgrund der drohenden Betrugsgefahr lieber bar als auf elektronischem Weg bezahlen. Diese Bedenken

### Zu den Autoren

**Koray Turfan** ist Fraud und Security Manager bei der Türkiye Garanti Bankasi A.S., Istanbul, und **Andrew Bud** ist Executive Chairman bei der mBlox Inc., Sunnyvale, Kalifornien.

sind durchaus verständlich: In der Regel ist es nicht leicht, einen Betrugsfall zu identifizieren, bevor ein größerer Schaden entstehen kann.

### **Bei verdächtigen Transaktionen wird der Kunde per SMS informiert**

Zahlreiche Banken stimmen sich regelmäßig per Telefon mit ihren Kunden ab, um Kreditkartenbetrügern auf die Schliche zu kommen. Im Klartext bedeutet das: Sobald eine Transaktion durchgeführt wird, die auf Missbrauch schließen lässt, meldet sich ein Call-Center-Agent des Finanzdienstleisters beim Inhaber einer Karte, auf der verdächtige Geldbewegungen verzeichnet wurden und bittet um eine Verifizierung der entsprechenden Vorgänge. Doch dieser Weg ist zeitaufwendig und teuer zugleich.

Die Garanti Bank nutzt mit ihrem SMS-Service eine deutlich kostengünstigere Alternative zum Call-Center. Sie stimmt einzelne Verdachtsfälle via Mobiltelefon und Kurznachricht mit ihren Kunden ab. Das neue Betrugswarmmeldesystem bietet Banken eine End-to-End-Lösung mit Festlegung von SMS-Auslösekriterien auf der Grundlage von Konto- und Transaktionsverhaltensmustern: Wenn mit der Kreditkarte eines vorab mit seiner Mobilnummer registrierten Karteninhabers eine Transaktion durchgeführt wird, die auf einen Betrugsverdacht schließen lässt, erhält der Karteninhaber sofort eine SMS, um die Zahlung zu verifizieren.

Dieser Vorgang wird immer dann eingeleitet, wenn Geldbewegungen von den üblichen Einkaufsgewohnheiten eines Verbrauchers abweichen oder sich mit bekannten Betrugsmustern decken. Bestätigt sich der Verdacht, kann sich der Karteninhaber direkt telefonisch mit seiner Bank in Verbindung setzen, um weitere Schritte einzuleiten.

Die hohe Reaktionsgeschwindigkeit der Lösung bietet die Möglichkeit, Karten in-

nerhalb von wenigen Minuten zu sperren, wodurch die Anzahl von betrügerischen Transaktionen und die negativen Auswirkungen für die Bank deutlich verringert werden können. Das Warnsystem entstand in enger Kooperation zwischen der Kartenorganisation Mastercard und M-Blox. Die Betrugsschutzanwendung Aristion wurde mit den Kommunikationslösungen von M-Blox kombiniert.

### **Das System kann vom Kreditinstitut selbst konfiguriert werden**

Die Bank kann Regeln erstellen, nach denen einzelne SMS automatisch versandt werden, um den Karteninhaber zu warnen. Mit dem in das Warnsystem eingebauten Message Editor können Mitteilungen in Übereinstimmung mit den von der Bank aufgestellten Regeln dynamisch erstellt werden.

Die weltweiten Partnerschaften von M-Blox mit Netzbetreibern und Service-

Anbietern sorgen dafür, dass Finanzdienstleister in der ganzen Welt Zugriff auf bevorzugte SMS-Tarife sowie eine garantierte Service-Qualität erhalten.

Für Banken rechnet sich das neue Verfahren: Warnanrufe aus dem Call-Center kosten sie durchschnittlich fünf Euro, eine SMS hingegen nur wenige Cent. Durch den Einsatz von SMS können anstelle von durchschnittlich nur 100 Telefonaten pro Tag zehnmal so viele Verdachtsfälle bearbeitet werden. Damit können deutlich mehr Missbrauchsfälle identifiziert werden, als mit der klassischen Call-Center-Methode zu bewältigen sind.

Die Garanti Bank konnte mit dieser Lösung innerhalb eines Jahres Betrugsfälle in Höhe von 800 000 Euro vermeiden. In dem Betrugsfälle früher festgestellt werden können, wird das Vertrauen und die Zufriedenheit der Kunden gestärkt. Die aktuelle Statistik aus dem Call-Center belegt dies: Die Kundenzufriedenheit der Garanti Bank liegt derzeit bei 99,92 Prozent. ■■■■■