



*Amazon.com*

## Amazon legt Betrügern das Handwerk

*Mit SAS® gegen Kreditkartenbetrug im Online-Handel*

Das im Juli 1995 gegründete Unternehmen Amazon.com, ist mittlerweile das größte Internet-Versandhaus der Welt. Rund 35 Millionen Kunden bestellen aus einem ebenfalls nach Millionen zählenden Sortiment an Heim- und Mobilelektronik, Fotozubehör, Haushalt- und Spielwaren, Büchern, Tonträgern, Videos, Software, Computerspielen nebst Hardware sowie Sportartikeln.

Neben den amerikanischen Seiten unter [www.amazon.com](http://www.amazon.com) betreibt das Unternehmen die vier länderspezifischen Webauftritte [amazon.fr](http://amazon.fr), [amazon.co.uk](http://amazon.co.uk), [amazon.de](http://amazon.de) und [amazon.co.jp](http://amazon.co.jp). Ebenfalls zu Amazon gehört die „Internet Movie Database“ ([www.imdb.com](http://www.imdb.com)), eine Online-Datenbank mit Informationen zu mehr als 250.000 Filmen und Fernsehsendungen sowie einer Million Darstellern und Mitgliedern von Produktionsteams seit den Anfängen des Films.

Um sich vor Betrugsdelikten zu schützen, griff Amazon schon früh auf Softwaresysteme von SAS zurück. Dazu Jaya Kolhatkar, Leiterin der Betrugsaufklärung bei amazon.com: „Seit wir SAS Systeme einsetzen, ist die Zahl der Betrugsfälle auf unseren Internetseiten deutlich zurückgegangen – im ersten halben Jahr um ganze 50%!“

Kolhatkar erklärt, warum man sich bei Amazon für SAS entschieden hat: „Für die Analysen, die wir zur Aufdeckung von Betrugsversuchen durchführen, bietet SAS das beste und umfassendste

Instrumentarium – mit Entscheidungsbäumen, neuronalen Netzen und vielem mehr. Mit einem solchen Multifunktionstool zu arbeiten, ist effizienter, als die Daten jeweils gesondert aufzubereiten, um sie mit Spezialwerkzeugen mehrerer Anbieter untersuchen zu können. Zudem kann die SAS Lösung alle relevanten Datenformate lesen. Und schließlich hat SAS sehr schnell und verbindlich auf unsere Anfragen reagiert.“

### Betrug mit Methode

Ob Internet-, Telefon- oder Postversand – das häufigste Betrugsdelikt ist der Kreditkartenbetrug. Ihn aufzudecken und zu vereiteln ist für den Handel deshalb so wichtig, weil nicht etwa die Bank des Karteninhabers, sondern der Händler selbst das finanzielle Risiko trägt. Dabei sind die Methoden der Betrüger im Internet dieselben wie im traditionellen Einzelhandel. Allerdings, so findet Kolhatkar, sei die Verfolgung des Online-Betrugs dadurch einfacher, dass die Täter bei jedem Mausklick eine Datenspur hinterlassen. Hier einige der häufigsten Betrugstechniken:

- Der Täter sucht in Papierkörben nach Kreditkartenbelegen, um in den Besitz der darauf verzeichneten Daten zu gelangen.
- Beim Bezahlen werden zwei Kartenabzüge genommen, die Daten der überzähligen Kopie zu Betrugszwecken verwendet.

<b>Branche</b>	Online-Handel
<b>Aufgabe</b>	Aufdecken von Kreditkartenbetrug
<b>Lösung</b>	SAS® CRM Solution für Fraud Detection
<b>Nutzen</b>	Reduktion des Kreditkartenbetrugs um 50%

■ Erfundene Kartennummern:  
Der Betrüger profitiert davon, dass sich insbesondere kleinere Banken bei der Überprüfung der Kartennummern viel Zeit lassen und es dem Verkäufer dadurch unmöglich wird, mit dem Versand der Ware auf die Freigabe durch das Kreditinstitut zu warten. Der Täter baut die fiktiven Nummern genau so auf wie die Bank selbst und verlässt sich darauf, dass eine Überprüfung erst nach dem Kauf stattfindet.

„Die meisten Betrüger verhalten sich nach bekannten Mustern“, weiß Kolhatkar. „Das erleichtert uns die Arbeit, weil wir uns an Gemeinsamkeiten in den Transaktions- und Kundendaten orientieren können. So sind die Täter in der Regel auf Waren aus, die sie auf dem grauen Markt leicht wieder loschlagen können, zum Beispiel auf Elektronikartikel, und lassen die Ware verständlicherweise nicht an die Rech-

*„Seit wir SAS Systeme einsetzen, ist die Zahl der Betrugsfälle auf unseren Internetseiten deutlich zurückgegangen – im ersten halben Jahr um ganze 50%!“*

Jaya Kolhatkar, Leiterin Betrugsaufklärung, Amazon.com

nungsadresse liefern. Eine abweichende Lieferanschrift kann daher ein Indiz sein. Außerdem wählen Betrüger meistens die schnellste Versandart. Wenn eines oder mehrere dieser Merk-

male vorliegen, heißt das zwar noch nicht, dass wir es mit einem Betrugsfall zu tun haben. Kommen aber weitere Anzeichen hinzu, so gehen wir dem Fall nach.“

Mit den Anwendungen von SAS kann Amazon das Täterverhalten analysieren und Maßstäbe entwickeln, nach denen sich die Wahrscheinlichkeit des Vorliegens eines Betrugsfalls bewerten lässt. „Wir lassen diese Kriterien über unsere Kundendatenbank laufen“, führt Kolhatkar aus, „und priorisieren die Ergebnisse mit Hilfe des SAS Systems. Selbstverständlich wird in jedem Verdachtsfall sorgsam ermittelt, bevor wir die Behörden einschalten – dabei hilft uns die Prioritätenliste. Auch dokumentieren wir im SAS System, welche Fälle wir weiterverfolgen und auf welchem Stand sich die Ermittlungen befinden.“



SAS Institute GmbH  
In der Neckarhelle 162  
D-69118 Heidelberg  
Tel: 06221/415-123  
Fax: 06221/415-145

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

SAS World Headquarters  
SAS Campus Drive  
Cary, NC 27513 USA  
Tel: (919) 677 8000  
Fax: (919) 677 4444  
Web: [www.sas.com](http://www.sas.com)