

Wirtschaftskrise – Boomende Wirtschaftszweige „High Risk Management“

Firmen und Großkonzerne betreiben bei neuen Kunden ein sogenanntes High-Risk-Management. Ohne dass der Neukunde es bemerkt, werden seine Bonität und seine Kaufkraft binnen kurzer Zeit überprüft, negativenfalls wird er/sie als Kunde abgelehnt.

In Zeiten der steigenden Zahlen an Internet- und Handybetrugsfällen und der Zahlungsausfälle von Kunden auf Grund Verlust des Arbeitsplatzes, boomt ein neuer lukrativer Geschäftszweig in der Wirtschaft: Informatikunternehmen spezialisiert auf die Themen Adressmanagement und Risikomanagement. Diese bieten die einfache Bonitätsprüfung bis hin zur Berechnung komplexer und aussagekräftiger Scorewerte (Scoring) ihrer Antragsteller zum Zweck der Identifikation, der Risikobeurteilung, sowie für das Management von Kundenbeziehungen, an.

Kurz erklärt tun diese Unternehmen nichts anderes, als europaweit Daten von Personen zu sammeln und zu bewerten und geben der anfragenden Firma dann gegen entsprechendes Entgelt Auskunft über die betreffende Person.

Die Kundendaten werden von Banken, Versicherungen, Großkaufhausketten, anderen Unternehmen, aber auch Internetfirmen bezogen. Meistens erfolgt der Austausch auch mit den anfragenden Kunden, frei nach dem Motto „Ich gebe Dir meine Informationen und Du mir Deine!“ Der Kunde ergänzt die bestehenden Daten des Unternehmens durch seine Eigenen in einer speziellen Datenbank des Unternehmens, welches ihm gegen Bezahlung den Zugriff gewährt (sogenannte Bonitätsdatenbanken).

Diese Datenbanken und Informationen sprengen alles bisher Dagewesene an elektronisch verarbeiteten Personendaten. Wie die Firmen tatsächlich zu den Daten kommen, ist ein großes Geheimnis, jedoch nicht schwer zu erraten. Kundenkarten, Mitgliederdaten von Unternehmen, sowie deren Aufzeichnungen was und wie viel der Kunde bei ihm gekauft hat, Zahlungsschwierigkeiten ja oder nein, in wie vielen Unternehmen kauft der Kunde,.... All das und noch viel mehr Informationen werden zusammengefasst, ausgewertet und stehen dann auf Abfrage sofort zur Verfügung. Speziell die Kredit- und Bankinformationen, aber auch von Versicherungen bringen wichtige Ergebnisse für die Risikobewertungen. Bei den Versicherungsdaten sind ja auf Grund Haftpflicht-, Haushalts- oder Lebensversicherungen die finanziellen Gegebenheiten relativ gut ersichtlich und geben alleine diese Informationen bereits ein relativ gutes Bild für die anfragende Firma.

Bonitätsdatenbanken werden vom Neukunden, über bestehende Kunden, sowie auch im Mahnfall angewendet. Die Daten und deren Interpretationen sind auch sehr effizient in der Steuerung von weiteren Prozessen wie Akquisition, Rechnungsstellung, Mahnwesen, Inkasso und Adressermittlung.

Für das Risikomanagement im Antragsbereich



Grafik: Christian Doneis

identifiziert, sammelt, prüft und verdichtet der Datenbankanbieter risikorelevante Daten zu einer Kreditentscheidung für den Verkäufer bzw. Anbieter.

Unter Einsatz der modernsten Internet-Technologien sind Risiko- und Potentialbeurteilung für den Kreditschutz, das Marketing und den Verkauf online und in Echtzeit ersichtlich. Die Datenbank verknüpft und bearbeitet, unter Beachtung aller Auflagen des Datenschutzes, auf einer Internet-Plattform Daten aus zahlreichen Quellen. Ein Online-System ermöglicht den

uneingeschränkter Zugriff für Kunden z.B. auf :

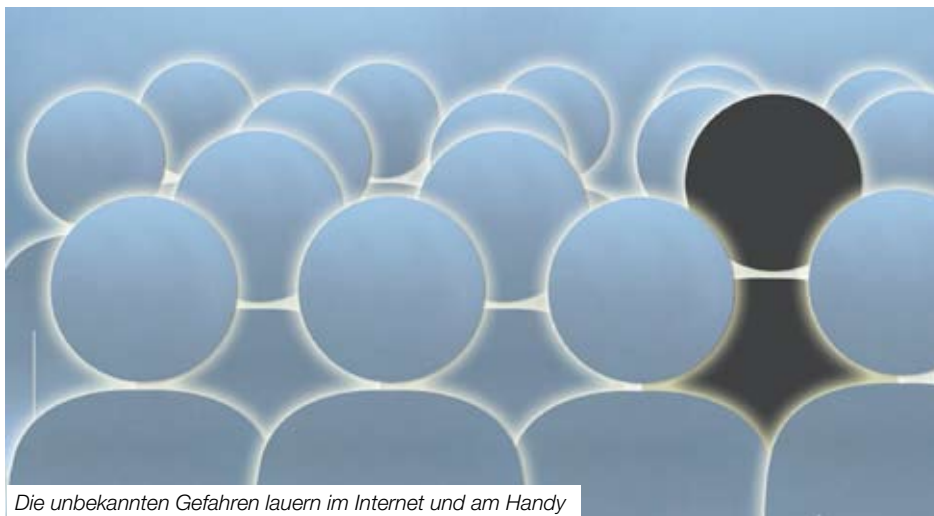
- Adress-Suche inklusive aller nötigen Adressdetails
- HighRisk-Einträge
- Beziehungen zwischen Privatpersonen und Firmen
- Publikationen (SHAB)
- Daten von Einzelunternehmen
- Zahlungsverhaltensdaten von Privatpersonen und Firmen
- Risiko- und Potentialindikatoren
- Verschiedene Risikoberichte inkl. Score (standardisiert oder kundenspezifisch)

Kunden mitgeteilt wird, dass derzeit kein derartiges Mobiltelefon lagernd ist und wird dem Neukunden vielleicht nur ein Wertkartenhandy angeboten. Oder er bekommt das Mobiltelefon erst nach einigen Tagen, nachdem er die erste Monatsrate des Mobiltelefons bezahlt hat.

Derartige Methoden verwenden mittlerweile fast alle Großkonzerne in Europa. Sie bedienen sich umfangreicher Daten ihrer Kunden und kommen so zu einem sogenannten Kundenbild, wo Zahlungsfähigkeit, Zahlungsmoral, aber auch eventuelle wirtschaftliche Möglichkeiten,

stehen der Exekutive dank der rigorosen Datenschutzgesetze aber nicht zur Verfügung.

Somit werden die Zeiten auch für Bestellbetrüger und Anmeldebetrüger schwerer, da die Bonitätsdatenbanken natürlich auch Adressabfragen ermöglichen. Bei einem aktuellen Fall eines in Wien und auch in mehreren anderen Städten in Europa tätigen High Risk Unternehmens, wurde ein Handyanmeldebetrug bereits im Ansatz vereitelt. Auf einer Wohnadresse in Wien (40 m² Altbauwohnung) waren bereits fünf Mobiltelefone angemeldet und diese von unterschiedlichen Anbietern. Beantragt wurden die Neuanmeldung dreier weiterer hochpreisiger Mobiltelefone mit Partnerkarten. Auf Grund der Risikoeinschätzung (High Risk) wurde die Anmeldung verweigert und stellte sich heraus, dass in der 40m² Wohnung 12 Rumänen gemeldet (aber nicht wohnhaft) waren, welche bereits wegen mehreren Betrugsdelikten bekannt waren. Trotz dem Umstand, dass die Täter eine junge Frau, welche noch keine Vormerkungen diesbezüglich hatte, zur Anmeldung schickten, schätzte das Risikomanagement die Kundin als höchst riskant ein und wurde die Anmeldung vom Unternehmen nicht durchgeführt. Ca. eine Stunde später versuchte es die Täterin bei einem anderen Handyshop, welcher nicht an das Risikosystem angebunden war (anderer Betreiber) und kam mühelos zu den nagelneuen teuren Mobiltelefonen. Mittlerweile hat Informationen zu Folge auch dieser Betreiber nunmehr eine High Risk Datenbank in Verwendung.



Die unbekanntes Gefahren lauern im Internet und am Handy

Wie funktioniert das in der Praxis?

Nehmen wir zum Beispiel eine Neuanmeldung eines Handys beim Telekombetreiber X. Die Daten des neuen Kunden werden sofort in das firmeneigene System eingegeben, dieses erkennt, dass es sich um einen Neukunden handelt und fragt sofort die aktuelle Datenbank ab. Miteinbezogen in diese Abfragen werden auch die Zahlungsart, also wird ein Kunde welcher mit Bankeinzug arbeitet besser bewertet als jemand, der mit Zahlschein die monatlichen Raten begleichen will.

Binnen weniger Minuten erhält der Verkäufer eine ziemlich genaue Risikoeinstufung des noch vor ihm stehenden Kunden und kann so abschätzen, ob ein Angebot (z.B. Neuanmeldung eines teuren Blackberry Storm Handys mit einem Spezialtarif) für diesen Kunden zu riskant ist. Dann kann es schon passieren, dass dem

Beschwerdehäufigkeit, Zahlungsausfälle udgl. zu einer Risikoeinschätzung in Prozentform zusammengefasst werden.

Es liegt am Endkunden, die Bewertung zu berücksichtigen oder das hohe Risiko einzugehen, dass dieser Lieferant in Kürze nicht mehr bezahlen kann bzw. bezahlen will. Diese Systeme erfreuen sich immer größerer Beliebtheit, da nicht nur Einzelpersonen, sondern Unternehmen selbst ebenfalls erfasst werden. Kommt also die Firma XY und will als Großhandelskunde bei der Firma YZ Ware bestellen, wird die Firma XY genau gleich von dem System bewertet und das Risiko eingeschätzt, sodass der Kunde darauf sofort reagieren kann und zum Beispiel Vorabzahlung von 50% des Warenwertes verlangt.

Diese Datenbanken wären natürlich für Betrugsermittlungen und Wirtschaftsermittlungen von unschätzbarem Wert,

Gerade Internet- und Telekombetreiber sind in Sachen Prävention sehr aktiv, jährlich treffen sich alle namhaften Unternehmen bei einer dreitägigen Fraud-Tagung in Linz, an welcher auch Polizeibeamte aus den Ermittlungsbereichen Betrug und Wirtschaft aus ganz Österreich, aber auch Staatsanwälte teilnehmen. Dort werden die aktuellen Betrugsfälle, sowie mögliche Gegenmaßnahmen besprochen und in weiterer Folge effizient umgesetzt.

•Thomas Franklin