



# Samen succesvol in de strijd tegen kaartfraude

TIPS & TOOLS VOOR FRAUDEPREVENTIE

# Fraudepreventie tools American Express

Voor kaartaccepterende bedrijven die transacties verwerken waarbij de kaarthouder niet fysiek aanwezig is.

In dit document geven we een overzicht van tips en tools die wij u bieden om het risico op frauduleuze transacties tot een minimum te beperken. De fraudepreventie tools zijn ontwikkeld voor bedrijven die bestellingen verwerken via e-mail, telefoon of internet. Bij deze bestellingen kunt u noch de kaart noch de klant zien. Het is in dit geval van groot belang dat u een aantal procedures volgt.

## De volgende tips zijn nuttig voor transacties waarbij de kaarthouder niet fysiek aanwezig is:

- Lever de goederen uitsluitend af bij het American Express geregistreerde factuuradres. Zorg ervoor dat uw vervoerders hun leveringen niet omleiden en dat ze een getekende ontvangstbevestiging verkrijgen.
- Beveilig uw website met een versleutelingsprotocol dat aan de industriestandaard voldoet.

## Wees altijd alert op het volgende:

- Verschillend aflever- en factuuradres.
- Bestellingen voor een groot aantal identieke zaken van grote waarde.
- Verzoeken voor onmiddellijke of volgende dag-levering van kostbare zaken.

Naast deze tips biedt American Express een aantal handige tools aan die u helpen het risico op fraude te minimaliseren.

CID	Adresverificatieservice	Enhanced Authorisation
 <p>CID is een unieke code op een kaart. Deze kan gebruikt worden voor autorisatie.</p>	 <p>American Express vergelijkt het factuuradres met het adres dat bekend is bij American Express.</p>	 <p>Geeft de mogelijkheid om de transactie te controleren op een aantal elementen voordat de transactie is geautoriseerd.</p>

## CID

CID is de unieke 4-cijferige code op de voorkant van de kaart. De CID code verifieert de kaart met gegevens die niet beschikbaar zijn op de magneetstrip op de kaart. Bedrijven kunnen deze code controleren voor autorisatie van de bestelling.

## Adresverificatieservice




De Adresverificatieservice wordt ook wel AVS of AAV genoemd. Het adres van de kaarthouder is niet zichtbaar op de kaart. American Express controleert het factuuradres met het adres dat bekend is bij American Express.

## Enhanced Authorisation

U kunt uw bedrijf nog beter beschermen door de nieuwe tool van American Express te implementeren: *Enhanced Authorisation tool*. Deze tool helpt fraude te verminderen door het verifiëren van informatie over de kaart en de kaarthouder. Met Enhanced Authorisation kunnen we aanvullende informatie zoals e-mail, IP en afleveradres valideren voordat een transactie wordt toegestaan.

Bij Enhanced Authorisation sturen bedrijven bij een autorisatieaanvraag additionele elementen om het inschatten van risico's te verbeteren. Deze elementen worden door American Express gescreend tegen positieve en negatieve databases. Voor het gebruiken van deze tool dienen bedrijven slechts de volgende informatie te verzamelen en te versturen tezamen met de autorisatieaanvraag:

## Elektronische levering

 <p>E-mailadres</p>	 <p>216.243.96.4 IP-adres</p>	 <p>Product detail</p>
--	--	---

## Fysieke levering

 <p>Verzend naar naam</p>	 <p>Verzend naar adres</p>	<p>1234 AB Verzend naar postcode</p>
 <p>Verzend naar telefoon</p>	 <p>Verzend naar land</p>	 <p>Verzendmethode</p>

Enhanced Authorisation kan over meerdere bedrijven patronen identificeren van risicovolle kaarten. Bijvoorbeeld als hetzelfde verzendadres is gebruikt bij meerdere transacties bij verschillende bedrijven en met verschillende kaartgegevens. Deze transactie wordt dan afgekeurd tijdens het autorisatieproces. Ook kan een transactie als risico op fraude worden gezien als het e-mailadres en het IP-adres niet overeenkomen met de accountgegevens die wij hebben.

### Zijn dit waardevolle verificatie elementen?

Ja, uit onderzoek van American Express is aangetoond dat als een ingevuld telefoonnummer niet overeenkomt met het telefoonnummer wat American Express heeft, de transactie 9 keer risicovoller is dan als het wel overeenkomt. Als het e-mailadres niet overeenkomt is de transactie zelfs 11 x risicovoller.

## Voordelen van Enhanced Authorisation

### ✓ Sterke fraudepreventie resultaten

Bedrijven die Enhanced Authorisation hebben geïmplementeerd ervaren gemiddeld een afname van 40%\* in fraude gerelateerde terugvorderingen met behoud of zelfs een verhoging van het aantal goedgekeurde transacties.

### ✓ Verhoogde omzet

Een verbetering van het goedkeuringsproces van transacties stimuleert de omzet van bedrijven door het gebruik van klantprofielen en bestedingen, positieve transactiegeschiedenis en het verbetert de klantbeleving.

### ✓ Afname van terugboekingen

Het toepassen van Enhanced Authorisation resulteert in een substantiële afname van fraude gerelateerde terugboekingen en resulteert daardoor ook in een verlaging van de operationele kosten voor bedrijven.

### ✓ Afname van operationele kosten van bedrijven

Door de afgenomen behoefte aan back office, zullen ook de lange termijn operationele kosten afnemen.

### ✓ Verbeterde klantbeleving

De meeste bedrijven verzamelen op dit moment al elementen zoals IP-adres, e-mailadres en verzendadres als onderdeel van een bestelling. Dit betekent dat er geen extra inspanning van bedrijven is vereist voor het implementeren van deze tool.

\* American Express studie, 08/11, conservatieve afname, afhankelijk van de industrie zijn er bewezen resultaten voor een nog hogere afname.

## Hoe kunt u profiteren van deze fraudepreventie tools?

Voor meer informatie over onze fraudepreventie tools of als u vragen heeft, neem dan op werkdagen tussen 09.00 – 17.00 uur contact op met de afdeling Kaartaccepterende Bedrijven via **020 - 504 8333** of met uw contactpersoon binnen American Express. Houd uw 10-cijferig American Express aansluitingsnummer bij de hand zodat wij u snel kunnen helpen.

### Als u een Payment Service Provider heeft...

- Bij uw Payment Service Provider aangeven dat u een fraude tool wilt implementeren en vragen naar de mogelijkheden.
- De data die uw klant invoert moet vanuit de winkelomgeving doorgezet worden naar de betaalpagina. Hiermee wordt voorkomen dat uw klant twee keer dezelfde gegevens moet invoeren. Tevens worden hierdoor ook invoerfouten voorkomen. De supportafdeling van uw Payment Service Provider kan u hierover adviseren.

## Meer informatie en contactgegevens

Ga voor meer informatie naar de website voor Kaartaccepterende Bedrijven. Op deze website heeft u toegang tot alle oplossingen, tools en tips van American Express in een overzicht op uw persoonlijke pagina.

Heeft u zich nog niet geregistreerd voor de website voor Kaartaccepterende Bedrijven?

Ga naar [www.americanexpress.nl/kaartaccepterendebedrijven](http://www.americanexpress.nl/kaartaccepterendebedrijven) en registreer u snel en gemakkelijk.

Of neem op werkdagen tussen 09.00 -17.00 uur contact op met de afdeling Kaartaccepterende Bedrijven via **020 - 504 8333** of met uw contactpersoon binnen American Express.