

IT-Hardware

Software &
Büro

Multimedia &
HiFi

Telefon &
Elektro

Haus &
Garten

Familie &
Freizeit

RC &
Modellbau

Musik &
Instrumente

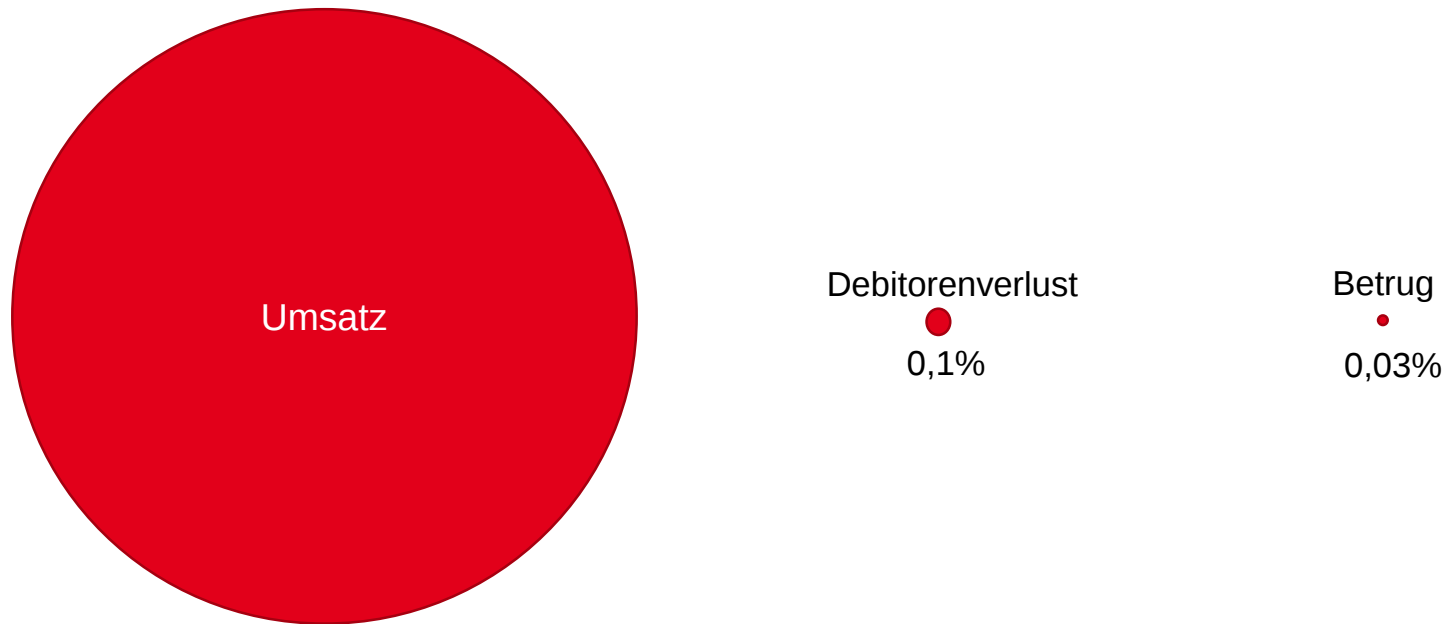
Betrugsformen aus Händlersicht

Martin Lorenz, CFO



Betrug bei Brack.ch

Betrug bei Brack ist die bewusste Verwendung falscher (Personen)-Informationen zur Warenbestellung



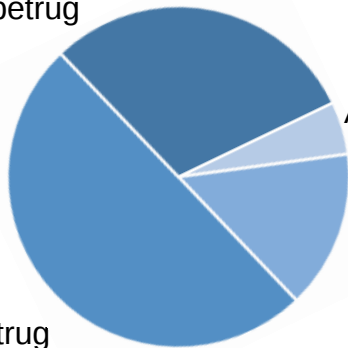
Betrugsformen bei Brack / Aufteilung nach Delikten



Briefkastenbetrug



Abholschalterbetrug



Kreditkartenbetrug



Familienbetrug



Briefkastenbetrug



Zwei unterschiedliche Fälle:

1

- Briefkasten unbewohnter Wohnungen werden kurzfristig mit Namen versehen
- Betrüger bestellt an seine «neue» Adresse
- Gelingt nur bei Bagatellobeträgen, da Adressen im Bestellprozess verifiziert werden

2

- Betrüger bestellt auf fremden Namen und fängt Sendung beim Pöstler ab
- Wird vor allem in grossen Siedlungen angewendet, da der Pöstler die Personen nicht kennt
- Auch bei eingeschriebenen Sendungen kritisch, da Post zwar Unterschrift verlangt, aber keine Personenkontrolle vornimmt

Familienbetrug



- Betrüger ist sich **schlechter Bonität bewusst**, erhält Vorauszahlungsmail
- Bestellt mit **gleicher E-Mailadresse** (meist ohne Wissen der Inhaber) auf die Adresse des Vaters, der Mutter, der Schwester... selten zu erkennen, sofern Verwandter gute Bonität hat
- Er eröffnet aber auch in gewissen Fällen eine **E-Mailadresse mit Daten der Verwandtschaft**
- Er verändert bei der Bestellung **geringfügig seinen Namen oder seine Adresse**.

Diese für uns aufwendige «Spielerei» kann oft über mehrere Tage oder Wochen dauern.

Abholschalterbetrug



- Betrüger bestellt auf **x-beliebigen Namen** mit seiner E-Mailadresse
- **Abholung am Schalter** mit elektronisch erhaltenem Abholavis
- Teilweise in **Betrugsbanden**
- **Skurrile Auswüchse:** Ein Andreas Meier bestellte auf 5 verschiedene Andreas Meier (Ausweiskontrolle greift nicht)

Seit Einführung einer Ausweiskontrolle hat diese Betrugsform deutlich abgenommen.

Kreditkartenbetrug



- Weit verbreitete Art des Betrugs, **ausländische Banden**
- Risiko für uns als Händler dank **3D-Secure** Lösung überschaubar
- Wichtig: **Kooperation mit Acquirer**, Einstellungen überprüfen
- Wenn, dann kurz und **heftiges Volumen**

Wir akzeptieren heute nur noch Karten Schweizer Inhaber, situativ in Absprache telefonische Rückfrage beim Acquirer für Sortiment und Betrag

Betrugsprävention

Unsere Massnahmen zur Betrugsbekämpfung

- Wir verfügen über ein **eigenes Kreditlimitensystem** (zeitlich abnehmend)
- Wir **prüfen alle Neukunden** bei CRIF (manuell oder automatisch), kennen aber eine Bagatellgrenze
- Wir führen eine flexible, eigene **Blacklist**
- Wir haben **langjährige, erfahrene Kreditspezialisten**
- Wir **prüfen Warenkorbzusammensetzungen**: beliebteste Betrugsprodukte Iphone, Samsung Galaxy, Kameras
- Wir mussten auch unser Dispositiv ändern und die **Ausweiskontrolle** punktuell einführen

99,9% zahlen unsere Rechnungen.

Betrugsanzeige

- Erfahrungen aus **Betrugsanzeigen sind ernüchternd**
- **Polizei und Staatsanwaltschaft** tun sich mit der Anzahl der Delikte schwer
- Kooperation zur Verhaftung **der Täter «in flagranti» schwierig** und bei kleinen Fällen unmöglich
- **Täter oft nicht zu eruieren**
- **Strafen für Täter** sehr gering

Wir bringen den Betrug meist nicht mehr zur Anzeige.

Zusammenfassung

- Betrug, aber vor allem **Betrugsprävention ist ein Thema bei Brack.ch**
- Wir investieren in **Personal und IT** zur Früherkennung
- Eine zu **«harte» Linie ist schwierig** in der Kommunikation zum Kunden
- **Externe Tools** (bspw. Fingerprinting) sind spannend, aber auch schwierig in der Argumentation zum Kunden
- **Wir bleiben wachsam**, aber versuchen, den Servicegedanken hoch und den Aufwand in Grenzen zu halten

Der Glaube an den «guten Kunden» soll uns bei der täglichen Arbeit begleiten.

BRACK.CH

Herzlichen Dank