

Identiteitsfraudebestrijding

Herken het valse paspoort

De telecomwereld verliest elke maand enkele miljoenen euro's aan identiteitsfraude. Bestrijding van dat soort fraude is van groot belang. Gelukkig komen er steeds betere middelen beschikbaar waarmee het bestreden kan worden.

TEKST_LUC VAN PETEGHEM

Quickscan

- Jaarlijks worden 10.000 vervalste documenten onderschept
- Voor de telecombranche is deze problematiek een grote schadepost
- Winkels van Telfort, T-Mobile en debitel doen er wat aan

Het is een bekend gegeven: klant meldt zich in de telecomwinkel. Hij wil een abonnement afsluiten. Klant wordt verzocht zich te identificeren door middel van paspoort, identiteitsbewijs of rijbewijs, al dan niet aan te vullen met een recent bankafschrift. Op grond van de controle van deze identiteitsgegevens kan klant al dan niet een abonnement afsluiten bij de provider van zijn keuze. Natuurlijk, klant is meestal geen fraudeur. Maar indien hij dat wél is blijkt meestal pas achteraf dat hij een vals paspoort voorgelegd heeft of anderszins een identiteitsbewijs vakkundig in elkaar gefotoshopt. Het kwaad is dan allang geschied en de schade is op niemand te verhalen. Want wie klant is, valt nooit meer te achterhalen.

Baliemedewerkers moeten letten op alle 12.000 kenmerken van echtheid die identiteitsbewijzen kunnen bevatten



Identiteitsdocumenten

Het gaat hierbij niet over zomaar een paar geïsoleerde gevalletjes die zich zo nu en dan voordoen. Integendeel: in 2004 werden in Nederland maar liefst 10.000 vervalste documenten onderschept door de Arbeidsinspectie. Dat zijn er bijna 30 per dag. Het probleem van de baliemedewerker is dat hij niet over de juiste kennis beschikt om identiteitsdocumenten correct te kunnen controleren. Dat is niet raar. Op dit moment zijn er meer dan 180 landen die door Nederland erkende paspoorten uitgeven en elk van die landen geeft niet slechts één paspoort uit. In de regel gaat het per land om minimaal tien tot twintig verschillende identiteitsbewijzen. Te denken valt aan paspoorten, identiteitskaarten, diplomatieke paspoorten, tijdelijke paspoorten en alle oude en nieuwe versies van al die verschillende documenten. Daar komt bij dat elk van die identiteitsbewijzen gemiddeld gesproken ook nog eens over een tiental verschillende echtheidskenmerken beschikt. Kortom, het is niet zo'n eenvoudige klus voor de baliemedewerker om de identiteit van zijn potentiële klant te controleren op grond van wat in de praktijk meer dan 12.000 verschillende echtheidskenmerken blijken te zijn. Zo'n baliemedewerker kan wel wat hulp gebruiken.

Wereldmarktleider

De belangrijkste leverancier van hulpmiddelen in fraudebestrijding, niet enkel in Nederland maar ook ver buiten de landsgrenzen, is het Nederlandse Keesing Reference Systems (RS). Het bedrijf heeft circa 6.000 klanten in meer dan 120 landen. Tot de klantengroep van Keesing behoren overheidsdiensten en veiligheidsdrukkerijen, de luchtvaartindustrie en bankinstellingen. Bedrijven uit de telecomsector die producten van Keesing afnemen, zijn onder meer Telfort, T-Mobile en debitel. Keesing is wereldmarktleider met boeken, losbladige titels en digitale producten op het vlak van beveiligde documenten zoals identiteitsbewijzen en bankbiljetten. De producten van Keesing die momenteel in zwang zijn in de telecomsector zijn de producten Documentscan, Documentchecker en de zogeheten Onderlegger. De laatste is het eenvoudigste en meest bekende product. Baliemedewerkers kunnen de Onderlegger gebruiken als een soort van placemat. In één oogopslag kunnen ze de meest voorkomende kenmerken, zoals watermerken en wat dies meer zij, controleren.

“Eigenlijk is de Onderlegger een soort van samenvatting van de belangrijkste kenmerken van een identiteitsdocument,” zegt Henk-Jan Engelhardt, General Manager bij Keesing Reference Systems.

Klantvriendelijk

Volgens Engelhardt dient een baliemedewerker niet enkel te weten hoe hij een document moet controleren op echtheid. Hij heeft ook dan nog een referentie nodig. Daarvoor kan de Onderlegger gebruikt worden. Engelhardt heeft wel begrip voor de baliemedewerker. “Die mensen zijn natuurlijk bezig met telefonie, het afsluiten van contracten en met klantvriendelijk zijn. Ze hebben over het algemeen niet zoveel verstand van het controleren van de echtheid van documenten. Dat is natuurlijk ook hun vak niet. Er worden wel mensen voor opgeleid. Grote telefoonbedrijven hebben over het algemeen wel hun eigen interne fraudedienst. Maar baliemedewerkers wisselen vaak van functie. Daar zit toch een behoorlijk verloop in. Je moet mensen dus continu kennis bijbrengen. En daarnaast komen er vrijwel wekelijks nieuwe identiteitsdocumenten bij. Zo zijn er vorig jaar een 200 nieuwe identiteitsdocumenten verschenen.”

Patstelling

Engelhardt stelt vast dat de telecomwereld zich te weinig verenigt om de bestrijding van de identiteitsfraude gezamenlijk aan te pakken. Engelhardt: “Een ontzettend lastig probleem in de telecomwereld is dat je ook onafhankelijke aanbieders hebt die weigeren om een opleiding voor fraudebestrijding te betalen. Het argument is immers dat ze producten verkopen voor T-Mobile of voor Vodafone. Dus moeten die maar opdraaien voor zo'n opleiding. Terwijl een T-Mobile op zijn beurt dan weer roept dat zij niet voor die opleiding willen betalen, omdat die winkeltjes straks een KPN-abonnement verkopen. Dat is een enorme patstelling. En een grote oorzaak van het probleem. Terwijl fraude in de

“Waarom reserveren telecombedrijven niet een deel van hun budgetten om de fraude gezamenlijk te bestrijden?”



telecomwereld een bijzonder groot probleem is, maar vooral ook een gemeenschappelijk probleem is. Ik snap niet dat die bedrijven niet een keer om de tafel gaan zitten om met elkaar te praten. Waarom reserveren ze niet een deel van hun budgetten om de fraude in de telecomwereld gezamenlijk te bestrijden? Het gaat toch om heel behoorlijke bedragen die ze elke maand opnieuw verliezen.” In afwachting daarvan zal de baliemedewerker zich moeten behelpen.

Checker en Scan

Naast de Onderlegger van Keesing kan zo'n medewerker ook gebruikmaken van de Keesing Documentchecker. Het gaat hierbij om een applicatie op internet die toegankelijk is voor abonnees. Het bevat een database die door een zevenkoppige redactie bij Keesing continu up-to-date wordt gehouden. De onderliggende technologie is deels ontwikkeld door Iconact uit Weesp. Met de checker kan de baliemedewerker een veelheid van gegevens controleren. “Maar het is nog maar de vraag of de baliemedewerker er ook echt gebruik van maakt,” geeft Engelhardt toe. Nog geavanceerder is Documentscan, een online toepassing ter ondersteuning van de winkelmedewerkers. “Documentscan is relatief nieuw,” vervolgt de Keesing-topman. De applicatie wordt vooralsnog enkel in Nederland gebruikt. Het is de bedoeling de dienst later ook naar andere landen uit te rollen.

Koninklijke Marechaussee

Engelhardt: “De Keesing Documentscan dwingt de baliemedewerker als het ware om bepaalde echtheidskenmerken te controleren, waarbij hij ook nog eens moet aangeven dat hij ze gecontroleerd heeft. Hij werkt dus volgens een bepaald protocol. Het belangrijkste verschil met de Documentchecker is dat die nogal vrijblijvend is. Een ander belangrijk voordeel van de Documentscan is dat er ook een scan

gemaakt wordt van het paspoort. Daarbij worden softwarematig een aantal kenmerken gecontroleerd. Het gaat zelfs zó ver dat bij twijfel het document automatisch wordt doorgestuurd naar de Koninklijke Marechaussee op Schiphol, waar nog eens een echtheidscontrole wordt gedaan. Daar zitten de echte experts. En uiteindelijk bouw je een database op met gescande documenten. Je kunt die database ook openstellen voor je andere winkels. Een klant uit Amsterdam kan dan ook in Rotterdam herkend worden op grond van die gescande documenten.” <

