

Vooruitdenken in betalingsverkeer

EQUENS

Met vestigingen in vier landen - Nederland, Duitsland, Italië en Finland - en de levering van betaaldiensten in acht Europese landen is Equens hard op weg om uit te groeien tot een van de grootste Europese betalingsverwerkers. Vooruitdenken is het credo.

Antoon Kuijpers

84

85

Het klinkt misschien gek, maar voor ons geldt dat de prijsstelling van onze dienstverlening, onze kwaliteit, betrouwbaarheid en veiligheid 'slechts' randvoorwaarden zijn", vertelt Antoon Kuijpers, Member of the Board of Directors van Equens. Met een jaarlijks volume van bijna negen miljard girale transacties en een dikke drie miljard toonbankbetalingen en geldopnames - goed voor een marktaandeel van meer dan 12,5% in Europa - kan dat ook haast niet anders. Kuijpers: "Net zo belangrijk is het om steeds vooruit te denken. Op welke manier kunnen we in de behoefte van onze klanten, de Europese banken, voorzien? Wat doen onze concurrenten én op welke manier kunnen we ons ten opzichte van hen onderscheiden? Of hoe kunnen we onze ervaring in het betalingsverkeer toepassen op andere sectoren, zoals op dit moment in de gezondheidszorg en het verzekeringswezen?" Antoon Kuijpers, sinds 1994 werkzaam voor Equens (destijds Interpay) en onder meer

verantwoordelijk voor de introductie van de Chipknip in Nederland, benadrukt graag hoe dynamisch zijn werkterrein is. "Nagenoeg iedereen binnen Equens is zich bewust van de rol die wij vervullen in het Europese betalingsverkeer. Daarom neemt Business Continuity een belangrijke plaats in. Niet alleen met het oog op een calamiteit, maar bovenal om nog beter te kunnen sturen op de bedrijfsdoelstellingen. Natuurlijk heeft Business Continuity ook haar weerslag op de producten en diensten die klanten afnemen. Zijn er sluitende afspraken gemaakt met onze klanten en worden de klantverwachtingen op een juiste manier gemanaged?" Vooruitdenken is vooruit regeren. Als bedrijf moet je dan ook tijdig maatregelen treffen om je klanten te faciliteren. Kuijpers benadrukt dit: "Equens voldoet aan verschillende ISO-standaards. Zoals de internationaal vermaarde standaard BS25999-2:2007, die wordt uitgegeven door het British Standards Institute. Op het gebied van databescherming behalen we het opgestelde protocol (Directive

95/46 EC) en voor informatiebeveiliging voldoen we aan ISO/IEC 27001:2005."

Slimme technieken

Behalve in Business Continuity speelt Equens al jaren een belangrijke rol bij het opsporen van fraude in het betalingsverkeer. Banken melden fraude van pashouders aan Equens. In opdracht van de banken voert Equens vervolgens een onderzoek uit, waarbij op basis van de meldingen van de verschillende banken een scherpe analyse kan worden gemaakt. De bevindingen worden daarna gemeld aan de individuele banken, zodat zij passende maatregelen kunnen treffen. Deze centrale aanpak blijkt tot nu toe effectief en levert aantoonbare resultaten op. Bij zo'n onderzoek en bij het detecteren van fraude maakt Equens gebruik van slimme technieken. Vooruitdenken wordt ook hier beloond, omdat je door het inzetten van nieuwe technieken criminelen een stapje voor kunt zijn. "Wij werken al jaren uitstekend samen met de Vrije Universiteit van Amsterdam", zegt

'Centrale aanpak van fraude door banken en Equens blijkt effectief'

Kuijpers. De samenwerking heeft betrekking op het in een zeer vroeg stadium detecteren van fraude met betaalpassen, zoals bankpassen en creditcards. Er wordt gebruikgemaakt van neurale netwerken, een techniek die is gebaseerd op de werking van neuronen in de hersenen. Kuijpers: "De Vrije Universiteit heeft enorm bijgedragen aan een nieuw, state of the art en uiterst krachtig systeem voor het vaststellen van fraude." De detectie van fraude richt zich niet alleen op creditcards, maar ook op skimming van bankpassen, en is gebaseerd op kenmerken van de kaarthouder, kenmerken van de transactie, de winkel en de onderlinge samenhang.

Miljard transacties

Door de uitgekende inzet van informatie-technologie is het nu mogelijk om permanent de activiteiten op betaal- en

geldautomaten te volgen, gecombineerd zijn dat maar liefst één miljard realtime beschikbare transacties waarvan Equens geavanceerde analyses kan uitvoeren. Het systeem reageert op afwijkende transacties, waardoor passen zeer snel kunnen worden geblokkeerd. Zo wordt het 'window of opportunity' voor criminelen teruggebracht van enkele dagen tot enkele minuten, waardoor mogelijke schade enorm wordt beperkt. En niet te vergeten het ongemak voor een pashouder. Kuijpers: "Binnen Equens volgen we vierentwintig uur per dag, zeven dagen in de week nationale en internationale ontwikkelingen. Overigens niet alleen op het gebied van fraudedetectie. Ook fungeren we als liaison voor de politie bij de opsporing van fraude en zijn we nauw betrokken bij de daadwerkelijke vervolging van daders via justitie en, waar mogelijk, het verhalen van de geleden schade. Onze

specialisten nemen onze klanten daardoor veel werk uit handen."

Strategisch partnerschap

Steeds weer signaleert Equens nieuwe kansen in de markt. Terwijl er binnen Europa nog hard wordt gewerkt aan het tot stand brengen van een uniforme Europese betaalzone en het harmoniseren van betaalproducten, is Equens volop bezig met de volgende logische stap op weg naar verdere globalisering van de betaalmarkt. Zo tekende het bedrijf recentelijk een memorandum van overeenstemming met de Federal Reserve Bank voor de verwerking van betalingen tussen de Verenigde Staten en Europa. Met ingang van 2010 bieden beide partijen banken een kosteneffectieve mogelijkheid voor de verwerking van grensoverschrijdende betalingen in meerdere valuta's, waaronder de Amerikaanse dollar en de euro. "Voor Equens is zo'n strategisch partnerschap een belangrijke stap die goed aansluit op onze visie op een mondiale betaalmarkt. Een kwestie van vooruitdenken." 