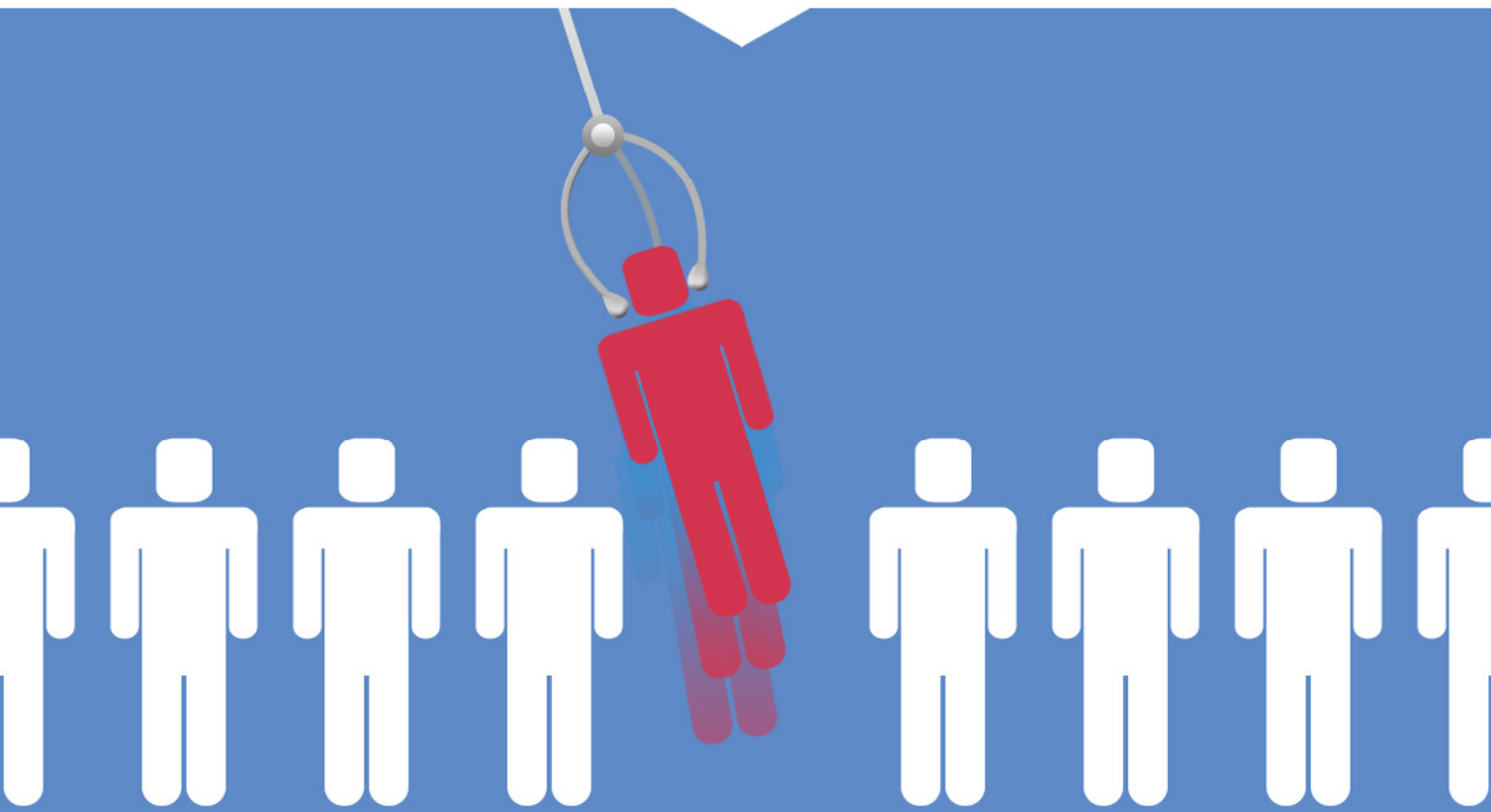


QUALITY CONTROL

Een inzicht in maatregelen om kwaliteit te bewaken, fraude te detecteren en dit tegen te gaan.



Auteur: C.H. Coenders christof.coenders@panelclix.com
Datum laatste revisie: Juni 2015

Inhoudsopgave

- 3 Introductie
- 3 Huidige stand van zaken
- 4 Een overzicht van maatregelen
- 4 De maatregelen toegelicht
 - 4 Dubbel opt in
 - 5 Detectiespeeding
 - 5 Analyse profielwijzigingen
 - 5 Analyse uitbetalingen
 - 5 Alleen uitbetaling op bankrekeningnummer/geen PayPal uitbetaling
 - 5 Gelimiteerd aantal accounts per bankrekeningnummer
 - 5 IP-adres tracking op transacties
 - 6 Directe terugkoppeling van door PanelClix afgekeurde transacties
 - 6 Dagelijkse kwalitatieve controle van accounts en profielen
 - 6 Beperken van het aantal accounts per IP-adres
 - 6 MGM analyse
 - 6 IP-adres blocking
 - 6 Analyse claimhistorie
- 7 Analyse datafeed transacties
- 7 Verdenking Fraude; hoe verder
- 8 Een programma op trots op te zijn

Introductie

Als één van de grootste en oudste panel leveranciers van Nederland, is PanelClix bekend met de gedachten van sommige vakgenoten over de combinatie van een veldwerkleverancier met een incentive structuur. Het mechanisme waarbij een vergoeding (in punten) voor het leveren van de complete wordt door gekoppeld aan de respondent roept kritische vragen op. Zoals de vraag wat het model van het spaarprogramma voor respondenten betekent voor de kwaliteit van de data en hoe dit bewaakt kan worden. PanelClix is zich er al sinds jaren van bewust dat zij hier een verantwoordelijkheid heeft en heeft daarom deze taak onderdeel gemaakt van haar dagelijkse bedrijfsvoering.

PanelClix heeft een 'gate keeper' functie. Zij is verantwoordelijk voor het doorsturen van kwalitatief goede respondenten en heeft de relatie met de onderzoeksbureaus net zo hoog in het vaandel staan als de relatie met haar panel members. Echter dreigt een panel member over de schreef te gaan, dan deinst PanelClix er niet voor terug om meteen orde op zaken te stellen; zowel richting panel member als ook richting het onderzoeksbureau. Hierdoor zijn we ervan overtuigd dat PanelClix kwalitatief goede respondenten zal kunnen blijven leveren en wij trots kunnen zijn en blijven op ons panel.

Huidige stand van zaken

In het eerste begin was PanelClix voor een groot deel afhankelijk van de informatievoorziening van de beheerder van de vragenlijsten (doorgaans de onderzoeksbureaus). Pas op het moment dat een panel member van PanelClix de fraude beging, dan werd dit gedetecteerd door de beheerder van de vragenlijst. Immers vragenlijsten staan en draaien vaak bij de onderzoeksbureaus zelf. Echter door analyse van beschikbare data en het aanleggen van nieuwe technieken is deze afhankelijkheid teruggebracht. Het proactief detecteren van fraude en het afkeuren van completes kan bijvoorbeeld op basis van openstaande transacties en transactioneel gedrag gerealiseerd worden.

Hoewel het vroegtijdig **detecteren** een groot deel uitmaakt van het fraudebeleid van PanelClix, is het eveneens gericht op **blokkeren, ontmoedigen, voorkomen** en **leren**. Continu zijn wij bezig met het implementeren en aanscherpen van meetbare fraude-indicatoren, het aanleggen van preventieve maatregelen en het informeren van onze klanten over verdachte zaken en nieuwe checks.

Een overzicht van de maatregelen:

- Dubbel opt in
- Detectie 'speeding'
- Analyse profielwijzigingen
- Analyse uitbetalingen
- Alleen uitbetaling op bankrekeningnummer/geen PayPal uitbetaling
- Gelimiteerd aantal accounts per bankrekeningnummer
- IP -adres tracking op transacties
- Directe terugkoppeling van door PanelClix afgekeurde completes
- Dagelijkse kwalitatieve controle van accounts en profielen
- Beperken van het aantal accounts per IP-adres
- MGM analyse
- IP-adres blocking
- Analyse claimhistorie
- Analyse datafeed transacties

De maatregelen toegelicht:

Dubbel opt in

De nieuwe aanwas van PanelClix kan zich alleen registreren via een dubbel opt in aanmeldprocedure. Tot twee keer toe dient toestemming verleent te worden voor deelname. Enerzijds werkt dit vertrouwenswekkend richting nieuwe leden, anderzijds bemoeilijkt het aanmaken van scripts waarmee onechte accounts kunnen worden aangemaakt. Met het aanmaken van veel accounts wordt getracht om op grotere schaal fraude te plegen, echter door deze methode zijn hiervoor extra handelingen nodig (zoals het aanmaken van een e-mailadres) waardoor de dubbel opt in een drempel opwerpt.

Detectie 'speeding'

PanelClix heeft, door het gebruik van dynamische redirects, zicht op de start- en finishtijd van een respondent bij het invullen van een vragenlijst. Op basis van de vooraf bepaalde lengte van een vragenlijst en de continue dataverzameling omtrent het invullen van vragenlijst, kunnen wij schatten of respondenten sneller dan gemiddeld door een vragenlijst lopen. Indien de respondent een onmogelijk snelle invultijd heeft, dan wordt deze aangemerkt als 'speeder'.

Analyse profielwijzigingen

Een panel member heeft de mogelijkheid om zijn of haar profielkenmerken op te geven bij PanelClix. Deze kenmerken bestaan uit een ongeveer 3.000 mogelijke antwoorden op 500 vragen. Zodra deze gegevens zijn ingevuld en opgeslagen, kan het panel member hier wijzigingen op aanbrengen. Immers de situatie van het panel member kan veranderen. Echter wanneer onlogische of onmogelijke wijzigingen worden gemaakt, dan wordt de foutmarge hiervan geschat. Bij een te lage foutmarge of bij de exacte herhaling van eenzelfde onlogische wijziging wordt het panel member hiermee geconfronteerd.

Analyse uitbetalingen

Zodra een panel member een inwisseling van zijn of haar punten aanvraagt, wordt automatisch het beschikbare saldo nagelopen op inconsistente zaken en uitschieters onder de verdiende punten. Indien iets gevonden wordt, dan volgt een visuele check van een medewerker van PanelClix.

Alleen uitbetaling op bankrekeningnummer/geen PayPal uitbetaling

PanelClix/EuroClix betaalt de inwisseling van de punten alleen uit op bestaande bank(giro)rekeningnummers. Het gebruik van PayPal of andere virtual currency systemen wordt met opzet niet ondersteund, omdat dit cruciale informatie over betalingen zou kunnen verhullen.

Gelimiteerd aantal accounts per bankrekeningnummer

De enige wijze waarop een panel member zijn of haar verdiensten kan innen, is inwisselen en laten storten op het bankrekeningnummer. Daarvoor dient een rekeningnummer opgegeven te worden. Op een rekeningnummer kan maar maximaal twee personen vermeld staan als zijnde rekeninghouder (in verband met en/of rekeningen). Het rekeningnummer kan op maximaal twee accounts bestaan. Dit leidt ertoe dat leden hun punten niet kunnen verzilveren, mochten ze meer dan één account hebben.

IP-adres tracking op transacties

Bij elke klik op de PanelClix website of in de PanelClix mailings wordt het IP-adres geregistreerd van de verbinding waarmee gewerkt wordt. Dit zorgt voor een compleet overzicht van de apparaten waar een panel member gebruik van maakt, waardoor snel patronen duidelijk worden binnen en tussen accounts.

Directe terugkoppeling van door PanelClix afgekeurde transacties

PanelClix koppelt proactief transacties aan klanten terug, waarbij het vermoeden bestaat dat de complete onder verdachte omstandigheden is gegenereerd.

Dagelijkse kwalitatieve controle van accounts en profielen

Binnen PanelClix is een team samengesteld welke op dagelijkse basis verdachte accounts en profielen bekijkt. Hoewel met algoritmen veel verdacht verkeer gedetecteerd kan worden, is de controle van fysieke personen belangrijk. Learnings die deze persoon gedurende het proces maakt, worden weer verwerkt in de algoritmen.

Beperken van het aantal accounts per IP-adres

Wanneer op een IP-adres meerdere accounts voorkomen, dan wordt het aantal accounts automatisch beperkt. Het is tot op zekere hoogte mogelijk dat er meerdere apparaten werken met het IP-adres maar daar zijn grenzen aan gesteld.

MGM analyse

Het aanbrengen van nieuwe leden, door bestaande panel members, zorgt voor een goede instroom van panel members. Echter door de daaraan gekoppelde vergoeding, is het ook een gewilde prooi voor fraude. Door de analyse van aangebrachte nieuwe leden, in verhouding tot de aanbrenger, kunnen patronen worden ontdekt en profielen worden opgemaakt.

IP-adres blocking

PanelClix blokkeert de toegang tot het lidmaatschap voor panel members die zich schuldig hebben gemaakt aan fraude of andere verdachte praktijken. Hoewel zij de registratiepagina nog wel kunnen bereiken en kunnen inschrijven, wordt het account per direct op een fraude status gezet. Hierdoor wordt het ondoorzichtig voor de kwaadwillende wat er aan de hand is, maar verzamelen wij wel informatie over deze persoon.

Analyse claimhistorie

Panel members kunnen transacties, waarbij zij langer dan normaal moeten wachten op hun punten, claimen bij de ledenservice. De ledenservice zal op haar beurt de transactie bekijken en beoordelen of het panel member vroegtijdig recht op de Clixpunten heeft of niet. Gaandeweg bouwt een panel member een claimhistorie op. Aan de hand van dit gedrag, plus de uitkomst van het onderzoek naar de transactie, kan een inschatting gemaakt worden van de betrouwbaarheid van de panel member.

Analyse datafeed transacties

Zodra een panel member een transactie genereert, dan wordt deze veelal meteen geregistreerd bij het onderzoeksbureau. Voor een groot deel worden deze transacties meteen binnengehaald in het systeem van PanelClix door middel van de dynamische redirects. De data die hieruit voortkomt, levert niet alleen informatie op over completes en transacties, maar ook over transactioneel gedrag. Door het analyseren van de door de panel members gegenereerde transacties kan potentiële fraude vroegtijdig opgespoord worden.

Verdenking van fraude; hoe verder

Zodra PanelClix een panel member verdenkt van fraude, dan is het zaak om dit zo spoedig mogelijk een halt toe te roepen en de betrokken partijen hierover te informeren. Allereerst brengen we dan ook in kaart onder welke andere accounts hetzelfde panel member zich mogelijk nog heeft ingeschreven en wordt een uitgebreide profielcheck gedaan. Daaruit ontstaat dan wellicht een patroon dat duidt op fraude (als andere accounts vanaf hetzelfde IP adres mogelijk ook frauduleuze transacties hebben verricht). Uiteindelijk kan een panel member één van de volgende statussen hebben:

- Betrouwbaar
- Individuele fraude (het betreft één persoon, met één account)
- Collectieve fraude (het betreft één of meerdere personen, met meerdere accounts)

Zodra er een vermoeden tot het plegen van fraude is bevestigd of een bovenmatig hoge kans van waarschijnlijkheid heeft, dan treden de volgende stappen in werking.

- De bestaande accounts die bekend zijn, worden op inactief gezet en de panel members geroyeerd.
- Van de reeds bekende accounts worden alle transactiegegevens, transactiehistorie, persoonsgegevens (NAW en IP-adres) nagelopen om te voorkomen dat het panel member door kan sparen met andere accounts.
- IP-adressen worden geblokkeerd (wanneer mogelijk).
- De tegoeden aan spaarpunten van de accounts worden vernietigd.
- Het onderzoeksbureau wordt op de hoogte gebracht, waarbij wordt verzocht om de uitkering van commissie terug te draaien.
- De personen worden per mail op de hoogte gebracht van hun royement, waarbij in zware gevallen ook een waarschuwing van aangifte wordt meegegeven.

Een programma om trots op te zijn

PanelClix heeft goede hoop dat de in dit document omschreven procedures en maatregelen een verschil gaan maken om misbruik en fraude in zijn totaliteit een halt toe te roepen. Zoals eerder gesteld werken wij er hard aan om het programma op een kwalitatief hoogstaand niveau te houden. Dit heeft tot gevolg dat PanelClix zelf trots is op haar product; hopelijk roepen alle maatregelen ook een gevoel van vertrouwen op bij PanelClix haar klanten. Onze inspanningen zullen er onafgebroken op gericht zijn om dat gevoel in stand te houden, waarbij daden harder spreken dan woorden.

PanelClix gaat altijd graag in gesprek met onderzoeksbureaus en partners die ideeën hebben over de hierboven omschreven procedures en maatregelen.