



Information

# Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute

Betrieb



**Herausgeber**

Deutsche Gesetzliche  
Unfallversicherung (DGUV)  
Mittelstraße 51, 10117 Berlin  
[www.dguv.de](http://www.dguv.de)

Medienproduktion am Standort München:  
Fockensteinstraße 1, 81539 München  
<http://regelwerk.unfallkassen.de>

Ausgabe August 2008

Mit freundlicher Unterstützung und Überlassung von Bildmaterial der  
Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG) ([www.vbg.de](http://www.vbg.de))

Diese Information wurde vom AK Medien des Fachausschusses „Verwaltung“ in  
Zusammenarbeit mit der Fachgruppe „Öffentliche Verwaltung“ der Abteilung  
Sicherheit und Gesundheit der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV)  
erarbeitet und herausgegeben.

BGI/GUV-I 819-3, zu beziehen bei Ihrem zuständigen Unfallversicherungsträger  
bzw. Ihrer Berufsgenossenschaft und beim Carl Heymanns Verlag.  
Die Adressen finden Sie unter [www.dguv.de](http://www.dguv.de)



Information

# Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute

Betrieb

# Inhalt

Seite

<b>Vorbemerkung</b> .....	<b>7</b>
<b>1 Begriffsbestimmungen</b> .....	<b>8</b>
<b>2 Informationen zur Betriebsanweisung</b> .....	<b>9</b>
2.1 Allgemeines .....	9
2.2 Beteiligung der Betriebs- und Personalräte .....	9
2.3 Zielsetzung der Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“ .....	9
<b>3 Unterweisung nach Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“</b> .....	<b>10</b>
<b>4 Was in einer Betriebsanweisung zu berücksichtigen ist</b> .....	<b>12</b>
4.1 Gesicherte Türen (Personaleingangs-, Kassenboxtüren und andere) ...	12
4.2 Verhaltensregeln für das Betreten und Verlassen der Geschäftsräume ...	12
4.3 Fenstersicherungen gegen Einstieg und Einblick .....	12
4.4 Überfallalarm- und Kameraauslösung .....	13
4.5 Festlegung von Interventionsmaßnahmen .....	13
4.6 Erste Hilfe und psychologische Betreuung .....	15
4.7 Bearbeitung und Verwahrung von Banknoten .....	15
4.8 Ver- und Entsorgung des Inhaltes von Banknotenautomaten .....	16
4.9 Zeitverschlusssysteme .....	16
4.10 Maßnahmen bei BBA-Ausfall .....	17
4.11 Höchstbeträge .....	17
4.12 Aufbereitung von Einzahlungen aus Depositsystemen, Nachttresoren oder Einzahlungsautomaten .....	18
4.13 Sicherung von Neben- und Hintergrundbeständen .....	18
<b>5 Hinweise zum Betrieb der unterschiedlichen Kassensicherungen</b> .....	<b>19</b>
5.1 Durchschusshemmende Abtrennungen als Vollabtrennung oder Kassenbox .....	19
5.2 Kassenbox mit biometrisch überwachter Zugangsschleuse .....	21
5.3 Durchschusshemmende Schirme in Verbindung mit durchbruchhemmenden Abtrennungen .....	21
5.4 Kraftbetriebene Sicherungen .....	22
5.5 Durchbruchhemmende Abtrennungen in Verbindung mit Behältnissen für zeitlich gestaffelte Betragsfreigabe .....	22
5.6 Durchbruchhemmende Abtrennungen .....	25
5.7 Zentrale Geldversorgungseinrichtungen .....	26

	Seite
5.8 Beschäftigtenbediente Banknotenautomaten als Standard BBA-Lösungen und White-Card-Standardlösung . . . . .	26
5.9 Mitarbeiterbesetzte Geschäftsstellen mit Kundenbedienten Banknotenautomaten – KBA-Stelle . . . . .	29
5.10 Banknotenautomaten mit biometrischen Erkennungssystemen – PLUS-Lösung . . . . .	32
<b>6 Funktionsbereitschaft, Inspektion und Wartung der Sicherheitseinrichtungen . .</b>	<b>36</b>
6.1 Überfallmeldeanlagen, kraftbetriebene Sicherungen, Ruf- und Meldeeinrichtungen . . . . .	36
6.2 Optische Raumüberwachungsanlagen (ORÜA) . . . . .	37
<b>7 Geldtransporte . . . . .</b>	<b>41</b>
7.1 Mit Versicherten des Kreditinstituts . . . . .	41
7.2 Gewerbliche Transporte . . . . .	42
<b>8 Ver- und Entsorgung von Banknoten an Kassiererarbeitsplätzen . . . . .</b>	<b>44</b>
<b>9 Ver- und Entsorgung des Inhalts von Banknotenautomaten . . . . .</b>	<b>45</b>
9.1 Anforderungen in Abhängigkeit vom Kassensicherungssystem . . . . .	45
9.2 Anforderungen in Abhängigkeit vom Standort . . . . .	46
9.3 Ver- und Entsorgung durch externe Dienstleister . . . . .	48
9.4 Anforderungen an Notruf und Überfallmeldungen . . . . .	48
9.5 Zusätzliche Sicherungen bei der Ver- und Entsorgung . . . . .	48
9.6 Beispiellösungen . . . . .	49
<b>10 Verhalten am Arbeitsplatz vor, während und nach einem Überfall . . . . .</b>	<b>53</b>
10.1 Generelles Verhalten . . . . .	53
10.2 Verhalten während eines Überfalls . . . . .	53
10.3 Verhalten nach einem Überfall . . . . .	53
<b>Anhang 1: Maßnahmenkatalog „Nach einem Überfall“ . . . . .</b>	<b>55</b>
<b>Anhang 2: Fahndungsblätter Raubüberfall . . . . .</b>	<b>59</b>
<b>Anhang 3: Abkürzungen . . . . .</b>	<b>62</b>
<b>Anhang 4: Einschlägige Verbände . . . . .</b>	<b>63</b>
<b>Anhang 5: Bezugsquellen . . . . .</b>	<b>64</b>
<b>Anlage 1: Einleger Prüftafeln für Videoanlagen . . . . .</b>	<b>65</b>

Informationen enthalten Hinweise und Empfehlungen, die die praktische Anwendung von Vorschriften zu einem bestimmten Sachgebiet oder Sachverhalt erleichtern sollen. Informationen richten sich in erster Linie an den Unternehmer und sollen ihm Hilfestellung bei der Umsetzung seiner Pflichten aus staatlichen Arbeitsschutzvorschriften, Unfallverhütungsvorschriften und ggf. Regeln geben sowie Wege aufzeigen, wie Arbeitsunfälle, Berufskrankheiten und arbeitsbedingte Gesundheitsgefahren vermieden werden können.

Der Unternehmer kann bei Beachtung der in diesen Informationen enthaltenen Empfehlungen, insbesondere den beispielhaften Lösungsmöglichkeiten, davon ausgehen, dass er die in den Unfallverhütungsvorschriften und Regeln geforderten Schutzziele erreicht. Andere Lösungen sind möglich, wenn Sicherheit und Gesundheitsschutz in gleicher Weise gewährleistet sind.

# Vorbemerkung

## **Einordnung in das Regelwerk der gesetzlichen Unfallversicherungsträger**

Die Informationsschrift bezieht sich auf die Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“ vom **1. Oktober 1988** in der Fassung vom **1. Januar 1997**

Sie gibt Hilfestellung zur Umsetzung der Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“ und bezieht sich auf den Zeitraum vor dem Betreten bis zum Verlassen der Geschäftsstelle. Sie enthält auch Regelungen für das Verhalten bei Überfällen, die Inhalte einer Betriebsanweisung, die Durchführung von Geldtransporten und das Erschweren atypischer Überfälle. Jedes Institut ist durch die §§ 3 und 7 der Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“ verpflichtet, geeignete Maßnahmen zum Schutz der Versicherten durchzuführen. Diese Maßnahmen ergeben sich auch aus der gesetzlich vorgeschriebenen Gefährdungsbeurteilung.

Informationen zur Beurteilung der Gefährdungen sind in der Schrift „Hinweise für die Erstellung einer Gefährdungsbeurteilung zur Umsetzung der Unfallverhütungsvorschrift Kassen i. V. m. §§ 5 und 6 Arbeitsschutzgesetz“.

*Siehe auch BGI/GUV-I 819-1.*

Informationen zur Ausrüstung von Geschäftsstellen sind in der Information „Anforderungen an die sicherheitstechnische Ausrüstung von Geschäftsstellen“ enthalten.

*Siehe auch BGI/GUV-I 819-2.*

# 1 Begriffsbestimmungen

## **Banknotenautomaten**

Banknotenautomaten sind Geräte, die nur abgezählte Banknoten an Kunden oder Versicherte ausgeben oder einzuzahlende Banknoten nach einem Zählvorgang einziehen. Mittels Recycler dürfen eingezahlte Banknoten für eine Auszahlung wiederverwendet werden. Sie können zusätzlich auch abgezählte Münzen ausgeben oder annehmen.

## **Blickkontakt**

Blickkontakt beinhaltet grundsätzlich, dass sich die geforderte Mindestanzahl Versicherter so im Kundenbereich aufhält, dass sie sich gegenseitig ohne Einschränkungen/Beeinträchtigungen sehen können und diese Versicherten von einem Kunden beim Betreten der Geschäftsräume gesehen werden.

## **Mitarbeiterbesetzte Geschäftsstellen mit Kundenbedienten Banknotenautomaten (KBA-Stelle)**

Dies sind Geschäftsstellen, in denen ein oder mehrere Versicherte als Berater anwesend sein können. Der Versicherte kann neben seiner Beratertätigkeit auch einzuzahlende Geldbeträge annehmen und bei dispositionspflichtigen Abhebungen mitwirken. Er darf jedoch keinen Zugriff auf Banknotenbestände haben.

Der Kunde kann aus dem Auszahlungsgerät in einer mitarbeiterbesetzten Geschäftsstelle mit Kundenbedienten Banknotenautomaten (KBA-Stelle) nur Bargeld abheben, nachdem er sich mit seiner Kundenkarte, seiner Persönlichen Identifikationsnummer (PIN) oder über biometrische Erkennungssysteme identifiziert hat.



# 2 Informationen zur Betriebsanweisung

## 2.1 Allgemeines

Der Arbeitgeber hat im Rahmen seiner Verpflichtung zur Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung nach § 5 Abs. 3 Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) bei Maßnahmen des Arbeitsschutzes den Stand der Technik sowie sonstiger gesicherter arbeitswissenschaftlicher Erkenntnisse zu berücksichtigen. Hierbei sind insbesondere auch die vorhandenen Sicherheitseinrichtungen zu beurteilen. Weitere Informationen können z.B. der Information „Hinweise für die Erstellung einer Gefährdungsbeurteilung zur Umsetzung der Unfallverhütungsvorschrift Kassen“ (BGI/GUV-I 819-1) entnommen werden.

Die entsprechend des gewählten Kassensicherungskonzepts erforderliche personelle Ausstattung der Geschäftsstelle ist vor Aufnahme des Geschäftsbetriebs zu überprüfen.

Technische Maßnahmen sind zum Erreichen eines Schutzziels grundsätzlich besser geeignet als organisatorische Maßnahmen. Bei den technischen Maßnahmen soll gemäß Arbeitsschutzgesetz regelmäßig überprüft werden, ob die Einrichtungen noch dem Stand der Technik/Sicherheitstechnik entsprechen. Ebenso ist regelmäßig zu beurteilen, ob sich das Täterverhalten maßgeblich verändert hat und deshalb andere Sicherungskonzepte erforderlich werden.

## 2.2 Beteiligung der Betriebs- und Personalräte

Die Regelungen des geltenden Betriebsverfassungsgesetzes, des Bundespersonalvertretungsgesetzes/Landespersonalvertretungsgesetzes sind zu beachten. Bei der Erstellung einer „Betriebsanweisung Kassen“ sind die Beteiligungsrechte von Betriebs- oder Personalräten zu beachten. Die Mitbestimmung der Betriebs-/Personalräte umfasst auch deren Initiativrecht. In Betrieben ohne Betriebs-/Personalrat hat der Arbeitgeber die Versicherten zu Maßnahmen zu hören, die Auswirkungen auf ihre Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz haben können.

## 2.3 Zielsetzung der Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“

Die Versicherten haben zum Abbau des Anreizes zu Überfällen, und damit zu ihrem eigenen Schutz, die Bestimmungen der Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“ oder sonstigen Vorschriften einzuhalten und die Sicherheitseinrichtungen bestimmungsgemäß zu benutzen. Der Anreiz zu Überfällen ist dadurch zu verringern, dass Banknotenbestände in öffentlich zugänglichen Bereichen (z.B. Kundenhallen) nur bis zu den festgelegten Höchstbeträgen unter Einhaltung der im Einzelfall maßgeblichen Sicherungsvorgaben griffbereit verwahrt werden. Geeignete Sicherungen sind in der Information „Anforderungen an die sicherheitstechnische Ausrüstung von Geschäftsstellen“ (BGI/GUV-I 819-2) der Unfallversicherungsträger beschrieben.

# 3 Unterweisung nach Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“

Der Unternehmer hat vor der Erstellung einer Betriebsanweisung durch eine Gefährdungsbeurteilung entsprechend §§ 3 bis 5 Arbeitsschutzgesetz die besonderen Gefährdungen, die aus dem Umgang mit Bargeld für die Versicherten entstehen, zu ermitteln. Die Ergebnisse der Gefährdungsbeurteilung sind den Versicherten in einer Unterweisung auf geeignete und verständliche Weise zu vermitteln.

Auf der Grundlage der Betriebsanweisung sind bei Beginn der Beschäftigung sowie mindestens zweimal jährlich diejenigen Versicherten, die z.B. in der Kundenhalle, in der Geldschleuse im Untergeschoss, in Geldver- und bearbeitungsbereichen, Geschäftsstellenver- und -entsorgungsteams oder bei Geldtransporten tätig sind, sowie diejenigen, die unmittelbar einen Überfall bemerken können, im jeweils nötigen Umfang zu unterweisen.

Zu einer geeigneten Unterweisung gehört, dass

- Versicherte Fragen zu den angesprochenen Punkten stellen können,
- Besonderheiten der einzelnen Arbeitsplätze und Sicherungssysteme erklärt werden,
- der Umgang mit Sicherungseinrichtungen vorgeführt und geübt wird,
- Versicherte vertraut gemacht werden mit den lokalen Sicherungsmaßnahmen und deren bestimmungsgemäßer Verwendung,
- Versicherte Sicherungslücken und Sicherheitsmängel erkennen und melden,
- Versicherten Möglichkeiten zur Anreizvermeidung und zum Anreizabbau aufgezeigt werden.

Dazu gehört auch

- die Sensibilisierung der Versicherten, um bei Überfällen das Risiko gesundheitlicher Schäden zu vermindern,
- Informationen zu den Interventionsmaßnahmen der Polizei und anderer hilfeleistender Stellen,
- die Betreuung Überfallbetroffener.

Versicherte sollen in ihrer Geschäftsstelle über die Lage und Funktion der Überfallmelder, die Alarmcodes für die Alarmauslösung über Tastaturen (z.B. bei BBA, PLUS-Lösungen, Zeitverschlussbehältnissen und EMA) und der Elektronikschlösser sowie die Arten der Auslösung der ORÜA persönlich unterwiesen werden.

## **Bedeutung der Unterweisung**

Unterweisung ist die auf den konkreten Arbeitsplatz oder Aufgabenbereich ausgerichtete Erläuterung und Anweisung des Unternehmers für ein sicherheitsgerechtes Verhalten der Versicherten, die durch praktische Übungen ergänzt werden kann.

Während der Funktionsprüfung und Wartung soll den Versicherten vor Ort Gelegenheit gegeben werden, die Überfallalarmauslöser zu betätigen. Nur so kann für den Ernstfall ein unauffälliger und sicherer Umgang mit den Überfallmeldern erreicht werden.

Die Unterweisung (Aus- und Fortbildung) der Versicherten hat sich auch auf psychische Belastungen durch Raubüberfälle zu erstrecken.

Diese sind z.B.

- Sehen oder Hören einer konkreten Bedrohung gegen eine andere Person,
- Androhen körperlicher Gewalt gegen die eigene Person,
- konkrete Ängste durch Bedrohung der eigenen Person

sowie die Verarbeitungsmechanismen

- bei psychischen Belastungen.

Entsprechende Hilfen sind von den Unfallversicherungsträgern zu erhalten.

In die Unterweisung sind die Erkenntnisse aus dem aktuellen Raubüberfallgeschehen – diese können die polizeilichen Beratungsstellen liefern – einzubeziehen.

Erfordern die gewählten Banksicherungskonzepte besondere Maßnahmen, müssen diese erläutert werden.

Die zu treffenden Sicherheitsmaßnahmen erstrecken sich auch darauf, dass der Unternehmer Kontakt zur zuständigen Polizei hält. Die Versicherten sind über die getroffenen Absprachen mit der Polizei zu informieren (z.B. codierter Rückruf, Erkennungszeichen).

Inhalte und die Teilnahme an Unterweisungen sind zu dokumentieren.

Die Pflicht zur Unterweisung kann auf einen oder mehrere zuverlässige und fachkundige Personen schriftlich übertragen werden. Ihr/ihnen obliegt die Kontrollverantwortung über die sachgerechte Durchführung der übertragenen Aufgaben.

*Siehe auch §13 der Unfallverhütungsvorschrift „Grundsätze der Prävention“.*

# 4 Was in einer Betriebsanweisung zu berücksichtigen ist

## 4.1 Gesicherte Türen (Personaleingangs-, Kassenboxtüren und andere)

Sicherheitsvorkehrungen wie automatische Türschließer dürfen nicht außer Funktion gesetzt werden; selbstverständlich dürfen auch Schlüssel zu diesen Türen außen nicht steckengelassen werden und für Unbefugte nicht erreichbar sein.

Bevor Türen aus gesicherten Bereichen heraus geöffnet werden, ist zu überprüfen, dass im Bereich davor (intern oder extern) keine erkennbaren Gefahren bestehen. In diesem Zusammenhang haben Versicherte vorhandene Türspione, sonstige Durchblickmöglichkeiten, Videoüberwachungsanlagen oder andere Sicherheitseinrichtungen (z.B. Sperrketten) funktionsgerecht zu bedienen bzw. einzusetzen. Hierzu gehört auch, dass im Bedarfsfall die Außenbeleuchtung einzuschalten ist.

Räume, in denen Bargeld aufbereitet wird, dürfen während der Geldbearbeitungszeiten von Unbefugten nicht betreten werden können.

## 4.2 Verhaltensregeln für das Betreten und Verlassen der Geschäftsräume

Die Eigensicherung der Versicherten beim Betreten und Verlassen der Geschäftsstelle durch erhöhte Wachsamkeit (z.B. Türspion benutzen) und Überprüfung des Umfeldes (z.B. auf unbekannte Personen oder Fahrzeuge vor der Tür) ist von besonderer Bedeutung.

Die zur Erschwernis des Abfangens von Versicherten der Bank getroffenen technischen oder organisatorischen Maßnahmen und deren Wirkungen sind darzustellen.

Dies können z.B. sein:

- Einbruchmeldeanlagen zur Sicherung der allgemeinen Geschäftsräume,
- betriebsinterne Rückrufverfahren,
- Wahl geeigneter, übersichtlicher Eingänge als Personaleingänge,
- Überprüfung der Unversehrtheit (Einbruchspuren) von Außenöffnungen im Keller- geschoß und Erdgeschoß vor Betreten der Geschäftsstellen.

## 4.3 Fenstersicherungen gegen Einstieg und Einblick

In gesicherten Bereichen sind diese Sicherungen bestimmungsgemäß zu verwenden und dürfen grundsätzlich nicht außer Kraft gesetzt werden.

Fenstersicherungen von durchschuss- oder durchbruchhemmend abgetrennten Bereichen dürfen nicht aufgehoben oder unwirksam gemacht werden, solange Banknoten griffbereit in den Bereichen vorhanden sind.

In öffentlich zugänglichen Bereichen dürfen die Sicherungen gegen Einstieg und Einblick während der Öffnungszeiten aufgehoben sein, so lange sich in den Bereichen/ Räumen Versicherte aufhalten. Spätestens mit Ende der Öffnungszeiten sind diese Sicherungen wieder zu verwenden.

Die Sicherungen der Fenster können außerhalb der Zeiten, in denen Banknoten von Versicherten bearbeitet oder griffbereit verwahrt werden, vorübergehend z.B. zur Reinigung aufgehoben werden.

Sicherungen gegen Einblick von außen dürfen außerhalb der Zeiten, in denen Banknoten von Versicherten bearbeitet oder griffbereit verwahrt werden, aufgehoben sein, wenn über eine Gefährdungsbeurteilung ermittelt wurde, dass dadurch keine zusätzliche Gefährdung zu erwarten ist. Eine zusätzliche Gefährdung kann z.B. auch darin bestehen, dass potentielle Täter die Lage der bankinternen Sicherheitsbereiche auskundschaften können.

In Kundenhallen sind eventuell vorübergehend außer Funktion genommene Außenfenstersicherungen vor Verschluss der Publikumstüren für die Dauer der dortigen Bearbeitung und griffbereiten Verwahrung von Banknoten wieder wirksam zu machen. Die Betriebsanweisung hat auch auf die in der Geschäftsstelle vorhandenen Fenster und Kassensicherungen einzugehen.

#### **4.4 Überfallalarm- und Kameraauslösung**

Die Betriebsanweisung hat einen Hinweis darauf zu geben, dass Überfallmeldeanlagen und Optische Raumüberwachungsanlagen (ORÜA) bei Überfällen unverzüglich auszulösen sind, sofern dies vom Täter unbemerkt und ohne zusätzliche Gefährdung für die Versicherten erfolgen kann.

Hiervon kann ausgegangen werden, wenn sich die Alarmauslösung in eine vom Täter geforderte Handlung (Betätigen eines Geldscheinkontaktauslösers bei der Herausgabe von Bargeld, Bedienung einer Tastatur o. ä.) einfügen lässt.

Die Versicherten haben mit den Alarmauslösemöglichkeiten vertraut zu sein. Die über Tastatureingaben möglichen Alarmauslösungen sollten in ausreichend bemessenen Zeitabständen geübt werden, damit sie im Ernstfall flüssig und somit unauffällig erfolgen können. Die Alarmauslösung kann von den Versicherten z.B. während der Inspektionen und Wartungen geübt werden.

#### **4.5 Festlegung von Interventionsmaßnahmen**

Der Aufbau der Gefahrenmeldeanlage sowie die bei einer Meldung durchzuführenden Interventionsmaßnahmen, z.B. zu benachrichtigende Versicherte, sind in der Interventionskartei der Polizei bzw. der qualifizierten Notruf- und Service-Leitstelle zu erfassen

und bei Änderungen zu aktualisieren. Je nach Art und Umfang der vorhandenen Gefahrenmeldeanlage führen unterschiedliche Ereignisse (z.B. typischer Überfall, atypischer Überfall, Einbruch, Störung, Scharf-/Unscharfschaltung) zu unterschiedlichen Interventionsmaßnahmen.

Läuft ein Überfallalarm bei einer qualifizierten Notruf- und Service-Leitstelle auf, hat diese sicherzustellen, dass eine unverzügliche Weiterleitung zur Polizei erfolgt. Instantsintern ist festzulegen, wie auf einen Rückruf der Polizei zu reagieren ist.

*Siehe auch § 5 Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“.*

Kontaktgespräche sollten mit den zuständigen Polizeibehörden (z.B. Einsatzleitstelle) bei Veränderungen unverzüglich, ansonsten mindestens einmal jährlich durchgeführt werden.

Hier sind Absprachen, z.B. bezüglich

- Treffpunkte gemäß PDV 100,
- Objektschutzkartei,
- Vorgehensweisen bei Falschalarmen,
- Vorgehensweisen bei Überfällen,
- regelmäßige Informationen über das Überfallgeschehen,
- Informationen über neue Sicherheitstechniken

zu treffen.

Die Polizei wird bei den Beratungen Maßnahmen zum Schutz der Versicherten entsprechend der polizeiinternen Dienstvorschrift 100 (PDV 100) vorschlagen und wird gegebenenfalls die „Sicherungsrichtlinien Banken, Sparkassen und sonstige Zahlstellen“ (VdS 2472) und die Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“ hinzuziehen.

Für die Alarmverfolgung nach Auslösung einer Gefahrenmeldeanlage ist ein Interventionsplan erforderlich, damit in Abhängigkeit von den Meldungen eine sinnvolle Intervention durch die Einsatzkräfte erfolgen kann.

### **Zusätzliche Hinweise**

Grundsätzlich wird heute die Übertragung von differenzierten Alarmen, z.B. für Überfall, Einbruch, Bedrohung, Brand oder Scharf-/Unscharfschaltung, von allen qualifizierten Alarmempfangszentralen (Polizei, Notruf- und Service-Leitstelle) unterstützt und sollte deshalb auch genutzt werden. Diese können dann gemäß den Vorgaben des Kreditinstitutes entsprechend vereinbarte Interventionen durchführen. Eine Dokumentation kann z.B. mit dem Formular „Alarm- und Interventionsattest“ (VdS 2529) erfolgen.

Die Fernübertragung von aktuellen Bildern aus der ORÜA zur Polizei/Notruf- und Service-Leitstelle ermöglicht den gezielten Einsatz von Rettungs- und Polizeikräften.

### **Fahrbare Geschäftsstellen**

Telefon- und Alarmweiterleitung sollten – falls es die Standorte zulassen – über Funk oder Mobiltelefon realisiert werden.

Ist nur eine akustische Alarmierung möglich, hat sich diese an mehrere benannte Personen in unmittelbarer Nähe des jeweiligen Standortes der Geschäftsstelle zu richten, die während der gesamten Anwesenheitszeit erreichbar sind. Die Personen sind schriftlich zu benennen.

Bei einer stillen Alarmierung ist sicherzustellen, dass die alarmempfangende Stelle den aktuellen Standort der fahrbaren Geschäftsstelle kennt.

## **4.6 Erste Hilfe und psychologische Betreuung**

Um mögliche bleibende psychische und physische Schäden zu minimieren, sind die erforderlichen Einrichtungen und Sachmittel vorrätig zu halten und Maßnahmen zur Sicherstellung der Ersten Hilfe sowie der psychologischen Erstbetreuung Betroffener vorzusehen. Dies gilt insbesondere, wenn Arbeiten von einer Person alleine durchgeführt werden.

*Siehe auch Unfallverhütungsvorschrift „Grundsätze der Prävention“.*

Meldemöglichkeiten müssen auch außerhalb der betriebsüblichen Arbeitszeiten bestehen.

*Siehe auch § 21 Unfallverhütungsvorschrift „Grundsätze der Prävention“.*

Die vom Unternehmer zu treffenden organisatorischen Maßnahmen sind z.B. in einem Alarmplan festzuhalten.

## **4.7 Bearbeitung und Verwahrung von Banknoten**

Das Annehmen oder Ausgeben von Banknoten ist auch außerhalb von gesicherten Arbeitsplätzen zulässig, es gilt nicht als Bearbeiten oder Verwahren. Dies umfasst das Annehmen und Nachzählen sowie Ausgeben und Vorzählen von Banknoten.

Banknoten dürfen in Kundenbereichen nur gesichert verwahrt werden (z.B. Kassenbox, BBA, zeitverschlossene Behältnisse, Wertschutzschränke), dies gilt auch für „Registriergeld“.

Zeitverschlüsse bzw. Doppelverschlüsse nach dem Vier-Augen-Prinzip dürfen nicht aufgehoben werden.

An ungesicherten Arbeitsplätzen in Kundenbereichen angenommene Banknoten müssen unverzüglich gesichert werden.

*Siehe auch § 29 Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“.*

Größere Ein- und Auszahlungen sollten „außerhalb“ der Kundenbereiche (z.B. in einem Besprechungsraum oder an einer Diskretkasse) abgewickelt werden.

Derartige Maßnahmen, die eventuell zeitliche Verzögerungen in der Bedienung mit sich bringen, werden bei den Kunden auf Verständnis stoßen, wenn herausgestellt wird, dass die dadurch gewonnene Sicherheit auch im Interesse der Kunden liegt.

Kassierer haben vor einem kurzfristigen Verlassen der Kassenbox, z.B. für den Toiletengang, die griffbereiten Banknotenbestände unter Verschluss zu nehmen.

Regelmäßige Geldtransporte außerhalb der Öffnungszeiten im Kundenbereich sind, solange noch Kunden anwesend sind, zu vermeiden. Ist dies nicht möglich, ist der Vorgang möglichst unauffällig durchzuführen. Eine mögliche Lösung kann die Aufstellung eines geeigneten Wertschutzschanks innerhalb der Kasse sein.

#### **4.8 Ver- und Entsorgung des Inhaltes von Banknotenautomaten**

Während der Ver- und Entsorgung von Banknoten (z.B. bei BBA, KBA oder in Zeiten, in denen die Wertbehältnisse der Automaten aus anderen Gründen, wie etwa der Beseitigung von Störfällen, bei Anwesenheit von Versicherten des Kreditinstitutes geöffnet werden müssen) dürfen die Aufstellbereiche öffentlich nicht zugänglich und ein Einblick nicht möglich sein.

Werden diese Arbeiten durch Geld- und Werttransportunternehmen durchgeführt, gelten hierfür die Regelungen der Unfallverhütungsvorschrift „Wach- und Sicherungsdienste“. Wenn dabei von den Regelungen nach § 34 der Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“ abgewichen werden soll, ist durch eine Gefährdungsbeurteilung nach §§ 3 bis 5 Arbeitsschutzgesetz nachzuweisen, dass dadurch keine zusätzliche Gefährdung für die im Sichtfeld/Umfeld des Automaten arbeitenden Versicherten entsteht.

#### **4.9 Zeitverschlusssysteme**

Eingestellte Sperrzeiten dürfen nur von hierzu berechtigten Versicherten verändert werden.

Hilfsmittel zur Überbrückung von Sperrzeiten sind während der Öffnungszeiten außerhalb der Kundenbereiche unter Zeit- oder Doppelverschluss nach dem Vier-Augen-Prinzip zu verwahren.

Behältnisse mit Doppelverschlusssystemen erfüllen das Schutzziel der Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“ nur, wenn zum Öffnen des Behältnisses vergleichbare Zeiten



erforderlich sind wie bei dem Zeitverschlussbehältnis. Daher sind geeignete Aufbewahrungsorte bzw. -behältnisse festzulegen.

Zeitverschlussbehältnisse (zeitverschlossene Tageskasse, zeitverschlossener Tagestresor), die neben BBA installiert sind, sind nicht für regelmäßige Auszahlungen zu benutzen. Diese Behältnisse sind z.B. zur sicheren Verwahrung von vorbestellten oder angenommenen Banknoten und sonstigen Werten vorgesehen.

#### **4.10 Maßnahmen bei BBA-Ausfall**

Grundsätzlich sind zur Weiterführung der Geldgeschäfte nach einem BBA-Ausfall bauliche Einrichtungen, z.B. Notkassen oder Nebenräume, zu schaffen und organisatorische Maßnahmen zu treffen.

Sollte in begründeten Ausnahmefällen kein entsprechender Raum zur Verfügung stehen, dürfen maximal € 5.000 unter mindestens 30 Sekunden Verzögerungszeit bei einem BBA-Ausfall am BBA-Arbeitsplatz bereitgehalten werden. Solange der BBA nicht ausgefallen ist, dürfen beliebige Stückelungen von Euro-Banknoten nur unter 5 Minuten Sperrzeit aufbewahrt werden. Eine ständige Aufbewahrung unter 30 Sekunden Zeitverzögerung in „Erwartung eines Ausfalls“ ist nicht zulässig.

Zum Schutz der Versicherten dürfen Wertebereiche von Banknotenautomaten nur geöffnet werden, wenn die Arbeitsbereiche öffentlich nicht zugänglich sind und der Einblick in diese Bereiche aufgehoben wurde. Diese Forderung ist erfüllt, wenn z.B. die Einleitung des Öffnungsvorganges von Beschäftigtenbedienten Banknotenautomaten (BBA) erst außerhalb der Öffnungszeiten erfolgt.

#### **4.11 Höchstbeträge**

Griffbereite Banknotenbestände dürfen pro gesichertem Kassiererarbeitsplatz die in der Information „Anforderungen an die sicherheitstechnische Ausrüstung von Geschäftsstellen“ (BGI/GUV-I 819-2) festgelegten Höchstbeträge nicht überschreiten. Diese sind in Abhängigkeit von der Anzahl der Versicherten im Kundenbereich mit Blickkontakt und den vorhandenen Sicherungen festgelegt.

Unter zweckdienlicher Nutzung der für die Nachversorgung des griffbereiten Bestandes vorhandenen zeitverschlossenen Behältnisse soll darüber hinaus versucht werden, diese zulässigen Maximalbestände noch zu unterschreiten.

In Geschäftsstellen mit Banknotenautomaten als Kassensicherung sind die Versicherten verpflichtet, die Banknoten entsprechend den Vorgaben der Information „Anforderungen an die sicherheitstechnische Ausrüstung von Geschäftsstellen“ (BGI/GUV-I 819-2) auszugeben, anzunehmen und zu verwahren.

#### **4.12 Aufbereitung von Einzahlungen aus Depositsystemen, Nachttresoren oder Einzahlungsautomaten**

Anfallende größere Geldbeträge, z.B. Deposit-/Nachttresoreinzahlungen, sind möglichst in besonders dafür eingerichteten Räumen aufzubereiten. Die Bearbeitung dieser Gelder soll nicht in der Kasse erfolgen, da dadurch der Eindruck einer zu erwartenden hohen Beutesumme entstehen kann.

#### **4.13 Sicherung von Neben- und Hintergrundbeständen**

Um Angriffe auf diese Bestände zu erschweren, können technische oder organisatorische Maßnahmen ergriffen werden. Zugriffe auf den Neben- bzw. Hintergrundbestand sind in Abhängigkeit der Geldbestände und der Art der Kassensicherung zu regeln. Ziel dabei ist, den Anreiz, den diese Bestände bieten, nachhaltig zu verringern.

Dies kann z.B. durch Festlegung langer Verschlusszeiten oder Zeitfenster auf den Zeitverschlusssystemen bzw. Elektronikschlösser auf den Wertgelassen oder alternativ durch Aufbewahrung der Schlüssel in einem Zeitverschlussbehältnis erreicht werden. Es können zur Sicherung der Bestände zusätzlich auch Einfärbesysteme und/oder Ortungssysteme eingesetzt werden.

Der Umgang und die Wirkungsweise der Systeme sind in der Betriebsanweisung darzustellen.

# 5 Hinweise zum Betrieb der unterschiedlichen Kassensicherungen

## 5.1 Durchschusshemmende Abtrennungen als Vollabtrennung oder Kassenbox

Die Arbeitsplätze aller Versicherten bzw. der Kassierer befinden sich bei der durchschusshemmenden Abtrennung im gesicherten Bereich hinter der Verglasung. Die Kassenbox ist ständig besetzt zu halten. Ausnahme kann z.B. ein Toilettengang sein.

In den gesicherten Bereich dürfen keine Kunden eingelassen werden.

Ist ein Büroraum, z.B. in Form eines Vorraumes, in den gesicherten Bereich integriert und sollen in diesem Raum auch Beratungen und größere Ein- und Auszahlungen an Kunden durchgeführt werden, ist zum Schutz aller Versicherten sicherzustellen, dass derjenige, der sich in dem Raum mit dem Kunden aufhält, den Schlüssel zum eigentlichen Kassenbereich und den Wertbehältnissen nicht bei sich hat. Ist nur ein Versicherter anwesend, dürfen in dem Raum keine Beratungen stattfinden.

Die Übergabe von Geld oder von Belegen erfolgt über eine Zahl- oder Schiebemulde, gegebenenfalls ist auch eine zusätzliche Belegdurchreiche oder Kofferschleuse zu verwenden.

Der griffbereite Euro-Banknotenbestand jedes Kassierers ist in einem abschließbaren Kassentrog oder einer Schublade zusammen mit dem Hartgeld und den Sorten unterzubringen. Verlässt der Kassierer seinen Arbeitsplatz während der Geschäftszeit, hat er seine Bestände, für die er verantwortlich ist, durch Abschließen zu sichern.

Um den Anreiz zu einem Überfall zu reduzieren, sind die griffbereiten Bargeldbestände möglichst gering zu halten. Dabei dürfen die in der nachfolgenden Tabelle aufgeführten griffbereiten Höchstbeträge pro Kassiererarbeitsplatz nicht überschritten werden:

<b>Art der Sicherung</b>	<b>Höchstbetrag pro Arbeitsplatz zu § 32 (1) Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“</b>	<b>Sperrzeiten zu § 32 (2)</b>
durchschuss-hemmende Vollabtrennung §§ 11 bis 13 bzw. Kassenbox §§ 11 bis 13, 15	bei einem Versicherten max. € 25.000 bei zwei bis fünf Versicherten max. € 40.000 ab sechs Versicherte max. € 50.000	Darüber hinausgehende Beträge (Nebenbestände) sind in Zeitverschlussbehältnissen ohne zeitlich gestaffelte Betragsfreigabe unter einer Sperrzeit von mindestens 3 Minuten oder in Zeitverschlussbehältnissen mit zeitlich gestaffelter Betragsfreigabe unter einer Sperrzeit jeder Stufe von mindestens 30 Sekunden, wobei die Sperrzeit aller Stufen insgesamt jedoch mindestens 10 Minuten beträgt, aufzubewahren. Empfehlung: In grenznahen Gebieten sollten die jeweils entsprechenden Sorten wie Euro-Noten behandelt werden. Sorten sollten unter mindestens 30 Sekunden aufbewahrt werden.

Sind weitere Geldbestände (Hintergrundbestände) in der Geschäftsstelle vorhanden, sind diese so zu sichern, dass von ihnen kein Anreiz zu einem Überfall ausgeht. Es ist daher erforderlich, geeignete Maßnahmen zur Reduzierung des Anreizes durchzuführen.

Dies kann z.B. erreicht werden durch

- einen Zeitverschluss von mindestens 5 Minuten,
- Reduzierung der Bestände,
- institutsinterne Sicherungsbereiche,
- Ortungs- und Einfärbesysteme.

Sofern der Wertschutzschrank nicht über ein eigenes Elektronikschloss verfügt, bietet es sich an, den Schlüssel für den verschlossenen Wertschutzschrank oder das Innenfach entsprechend in dem Behältnis für die Nebenbestände unter Zeitverschluss zu verwahren.

Art und Umfang der Maßnahmen sind im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung festzulegen und zu dokumentieren.

Hartgeld zählt nicht zu den griffbereiten Geldbeständen.

Für die Aufbereitung von Euro-Banknoten zur Automatenver- bzw. -entsorgung sowie dem Auszählen von Deposit/Nachttresor-Behältern während der Geschäftsöffnungszeiten ist ein gesicherter Nebenraum zu benutzen.

Vorhandene fernbetätigte Türöffner an Kundeneingängen sind von den Versicherten bei Beginn und Ende der Kundenöffnungszeiten zum Öffnen und Schließen der Geschäftsstelle aus deren gesichertem Bereich heraus zu benutzen. An überfallgefährdeten Standorten kann der Türöffner auch zum kontrollierten Einlass von Kunden verwendet werden.

Schlüssel zur Kassenbox dürfen nur im Besitz der Kassierer sein, die sich in der Kasse aufhalten. Weitere Schlüssel sowie die Schlüssel zu den Hintergrundbeständen sind gesichert aufzubewahren.

Sind Wertglasse außerhalb der Kasse vorhanden, sind die zugehörigen Schlüssel in der Kasse unter Zeitverschluss aufzubewahren.

Kassierer sollen darauf achten, dass der griffbereite Bargeldbestand von der Kunden- seite nicht einsehbar ist.

Bei Gefahr für Leib oder Leben ist den Forderungen der Täter unbedingt Folge zu leisten.

## **5.2 Kassenbox mit biometrisch überwachter Zugangsschleuse**

Ergänzend zu den Anforderungen des Abschnitts 5.1 „Durchschusshemmende Abtrennungen als Vollabtrennung oder Kassenbox“ dürfen Kassierer bei dieser Kassensicherung Beratungen außerhalb der Kassenbox durchführen.

Die biometrische Personenvereinzelung darf durch die regelmäßig in der Geschäftsstelle anwesenden Versicherten nicht außer Funktion gesetzt werden können.

Neben dem Kassierer sind Zutrittsregelungen für weitere Personen (z.B. andere Versicherte, Reinigungspersonal oder Wartungsdienst) festzulegen.

In der Betriebsanweisung ist festzulegen, wie sich die Versicherten unter den verschiedenen Bedrohungssituationen bei der Herausgabe des Geldes aus der Kasse zu verhalten haben. Die Versicherten sollen in die Lage versetzt werden, dem Täter erklären zu können, dass er nur Geld erhalten kann, wenn er sie durch die Schleuse in die Kasse lässt.

## **5.3 Durchschusshemmende Schirme in Verbindung mit durchbruchhemmenden Abtrennungen**

Die Arbeitsplätze der Kassierer befinden sich hinter dem durchschusshemmenden Schirm, die aller anderen Versicherten hinter der durchbruchhemmenden Abtrennung.

Die Anforderungen des Abschnitts 5.1 „Durchschusshemmende Abtrennungen als Vollabtrennung oder Kassenbox“ gelten hier analog.

Bei einer Bedrohung im Bereich der durchbruchhemmenden Verglasung (z.B. durch den Trompetenausschnitt) kann sich der Versicherte unter Berufung auf das nur im durchschusshemmenden Bereich vorhandene Geld hinter dem Schirm in Sicherheit bringen. Damit er zur Herausgabe des Geldes im Schutz des Schirmes bleiben kann, hat er das Geld am Kassiererarbeitsplatz über eine Zahl-/Schiebemulde ausbezahlen.

#### **5.4 Kraftbetriebene Sicherungen**

Die Anforderungen des Abschnitts 5.1 gelten hier analog.

Bei einer Bedrohung des Kassenpersonals ist die durchschusshemmende Abtrennung zu schließen, wenn dadurch keine zusätzliche Gefährdung entsteht. Sind mehrere kraftbetriebene Schalter im Schalterraum vorhanden, müssen automatisch alle Abtrennungen gleichzeitig schließen.

*Siehe auch § 13 Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“.*

Gegenstände sind so zu platzieren, dass sie nicht von der hochschnellenden Abtrennung erfasst werden.

Die bei Sitztresen zusätzlich gegen Überspringen erforderlichen Sicherungsstäbe auf der Kundenseite dürfen im Betrieb nicht entfernt werden.

Alle Tätigkeiten der Versicherten sind mit Blick auf den Kundeneingang durchzuführen. Die kraftbetriebene Abtrennung ist zu schließen, wenn sich im gesicherten Bereich kein Versicherter mit Blick zum Kundenbereich aufhält. Dies gilt auch für kurzzeitige Abwesenheit.

*Siehe auch § 13 Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“.*

Die Funktionsfähigkeit ist arbeitstäglich zu prüfen.

*Siehe auch § 33 Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“.*

Vor Öffnen der kraftbetriebenen Sicherung haben sich die Versicherten z.B. über die optische Raumüberwachungsanlage zu vergewissern, ob eine Bedrohung zu erwarten ist.

#### **5.5 Durchbruchhemmende Abtrennungen in Verbindung mit Behältnissen für zeitlich gestaffelte Betragsfreigabe**

Diese Kassensicherung als Kassenbox oder Vollabtrennung ermöglicht den Kassenservice ab zwei ständig anwesenden Versicherten mit Blickkontakt.

Kassierer dürfen den gesicherten Bereich nur kurzzeitig, z.B. zum Toilettengang, verlassen. In den gesicherten Bereich dürfen keine Kunden eingelassen werden.

Ist ein Büroraum, z.B. in Form eines Vorraumes, in den gesicherten Bereich integriert und sollen in diesem Raum auch Beratungen und größere Ein- und Auszahlungen an Kunden durchgeführt werden, ist zum Schutz aller Versicherten sicherzustellen, dass Versicherte, welche sich in dem Kundenraum aufhalten, den Schlüssel zum eigentlichen Kassenbereich und den Wertbehältnissen nicht bei sich haben. Ist nur ein Versicherter anwesend, dürfen in dem Raum keine Beratungen stattfinden.

Der griffbereite Euro-Banknotenbestand jedes Kassierers ist in einem abschließbaren Kassentrog oder einer Schublade zusammen mit dem Hartgeld und den Sorten unterzubringen. Verlässt der Kassierer seinen Arbeitsplatz während der Geschäftszeit, hat er seine Bestände, für die er verantwortlich ist, durch Abschließen zu sichern.

Um den Anreiz zu einem Überfall zu reduzieren, sind die griffbereiten Bargeldbestände möglichst gering zu halten. Dabei dürfen die in der nachfolgenden Tabelle aufgeführten griffbereiten Höchstbeträge pro Kassiererarbeitsplatz nicht überschritten werden:

<b>Art der Sicherung</b>	<b>griffbereite Höchstbeträge pro Arbeitsplatz zu § 32 (1)</b>	<b>Sperrzeiten zu § 32 (2)</b>
durchbruchhemmende Vollabtrennung §16 bzw. Kassenbox §§15 und 16	bei zwei bis drei Versicherte max. € 10.000 bei vier bis fünf Versicherte max. € 15.000	Zur Nachversorgung sind Zeitverschlussbehältnisse mit zeitlich gestaffelter Betragsfreigabe mit einer Sperrzeit jeder Stufe von mindestens 30 Sekunden, wobei die Sperrzeit aller Stufen insgesamt jedoch mindestens 10 Minuten beträgt, erforderlich. Zusätzlich sind Behältnisse mit mindestens 3 Minuten Sperrzeit möglich. Empfehlung: In grenznahen Gebieten sollten die jeweils entsprechenden Sorten wie Euro-Noten behandelt werden. Sorten sollten unter mindestens 30 Sekunden aufbewahrt werden.

<b>Art der Sicherung</b>	<b>griffbereite Höchstbeträge pro Arbeitsplatz zu § 32 (1)</b>	<b>Sperrzeiten zu § 32 (2)</b>
durchbruchhemmende Vollabtrennung § 14 bzw. Kassenbox §§ 14 und 15	ab 6 Versicherte max. € 50.000.	Darüber hinausgehende Beträge sind in Zeitverschlussbehältnissen ohne zeitlich gestaffelte Betragsfreigabe unter einer Sperrzeit von mindestens 3 Minuten oder in Zeitverschlussbehältnissen mit zeitlich gestaffelter Betragsfreigabe unter einer Sperrzeit jeder Stufe von mindestens 30 Sekunden, wobei die Sperrzeit aller Stufen insgesamt jedoch mindestens 10 Minuten beträgt, aufzubewahren. Empfehlung: In grenznahen Gebieten sollten die jeweils entsprechenden Sorten wie Euro-Noten behandelt werden. Empfehlung: Sorten sollten unter mindestens 30 Sekunden aufbewahrt werden.

Die Beträge sind im Zeitverschlussbehältnis entsprechend der eingestellten Verzögerungszeiten der Fächer aufzuteilen, wobei in den Fächern mit kurzen Zeiten niedrige Bestände und in Fächern mit längeren Verzögerungszeiten höhere Beträge zu deponieren sind.

Sind weitere Geldbestände (Hintergrundbestände) in der Geschäftsstelle vorhanden, sind diese so zu sichern, dass von ihnen kein Anreiz zu einem Überfall ausgeht.

Es ist daher erforderlich, geeignete Maßnahmen zur Reduzierung des Anreizes durchzuführen.

Dies kann z.B. erreicht werden durch

- einen Zeitverschluss von mindestens 5 Minuten,
- Reduzierung der Bestände,
- institutsinterne Sicherungsbereiche,
- Ortungs- und/oder Einfärbesysteme.

Sofern der Wertschutzschrank nicht über ein eigenes Elektronikschloss verfügt, bietet es sich an, den Schlüssel für den verschlossenen Wertschutzschrank oder das Innenfach entsprechend in dem Behältnis für die Nebenbestände unter Zeitverschluss zu verwahren.



Art und Umfang der Maßnahmen sind im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung festzulegen.

Hartgeld zählt nicht zu den griffbereiten Geldbeständen.

Für die Aufbereitung von Euro-Banknoten zur Automatenver- bzw. -entsorgung sowie dem Auszahlen von Deposit-/Nachttresor-Behältern während der Geschäftsöffnungszeiten ist ein geeigneter gesicherter Nebenraum zu benutzen.

Vorhandene fernbetätigte Türöffner an Kundeneingängen sind von den Versicherten bei Beginn und Ende der Kundenöffnungszeiten zum Öffnen und Schließen der Geschäftsstelle aus deren gesichertem Bereich heraus zu benutzen. An überfallgefährdeten Standorten kann der Türöffner auch zum kontrollierten Einlass von Kunden verwendet werden.

Schlüssel zur Kassenbox dürfen nur im Besitz der Kassierer sein, die sich in der Kasse aufhalten. Weitere Schlüssel sowie die Schlüssel zu Hintergrundbeständen sind gesichert aufzubewahren.

Sind Wertgelasse außerhalb der Kasse vorhanden, sind die zugehörigen Schlüssel unter Zeitverschluss aufzubewahren.

Kassierer sollen darauf achten, dass der griffbereite Bargeldbestand von der Kunden- seite aus nicht einsehbar ist.

Bei Gefahr für Leib oder Leben ist den Forderungen des/der Täters/Täter unbedingt Folge zu leisten.

Es ist darauf zu achten, dass der Hinweis

GELDBESTÄNDE ZEITSCHLOSSGESICHERT  
Unsere Mitarbeiter haben keinen Einfluss  
auf Abkürzung der eingestellten Sperrzeit.

an den Eingängen und Bedienerplätzen gut sichtbar angebracht ist. Anstelle des verbalen Hinweises können auch geeignete Piktogramme verwendet werden.

## **5.6 Durchbruchhemmende Abtrennungen**

Ergänzend zu den Anforderungen des Abschnitts 5.5 „Durchbruchhemmende Abtrennungen in Verbindung mit Behältnissen für zeitlich gestaffelte Betragsfreigabe“ dürfen Geschäftsstellen mit durchbruchhemmenden Abtrennungen ohne Behältnis zur zeitlich gestaffelten Betragsfreigabe ab sechs ständig anwesende Versicherte mit Blickkontakt betrieben werden.

## **5.7 Zentrale Geldversorgungseinrichtungen**

Einzahlungen sind von Versicherten über die Zentrale Geldversorgungseinrichtung (Rohrpostanlage) zur Kasse zu schicken. Zeitverschlussbehältnisse dürfen für die Aufbewahrung von Banknoten am Arbeitsplatz im Kundenbereich nicht verwendet werden.

Voraussetzung für den Einsatz der Zentralen Geldversorgungseinrichtungen ist, dass ein Kassierer im bankinternen gesicherten Bereich während der gesamten Geschäftszeiten Auszahlungsanforderungen entgegennehmen kann.

Kunden dürfen in die Kasse der Zentralen Geldversorgungseinrichtungen (ZGV) nicht eingelassen werden. Für den Fall, dass kein Kundenkontakt besteht (Kasse im bankinternen Bereich), sind Höchstbeträge in der Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“ nicht festgelegt; das Kreditinstitut hat für diese Geschäftstellen maximal zulässige griffbereite Banknotenbestände festzulegen.

## **5.8 Beschäftigtenbediente Banknotenautomaten als Standard-BBA-Lösungen und White-Card-Standardlösung**

Zum Betrieb einer BBA-Stelle sind mindestens zwei ständig anwesende Versicherte mit Blickkontakt erforderlich.

Um die geforderte Anzahl Versicherter zu gewährleisten, ist etwa die anderthalb- bis zweifache Anzahl an Beschäftigten als Stammpersonal sinnvoll. Andernfalls erfordert die Abwesenheit bei Krankheit, Urlaub, Fortbildungsmaßnahmen etc. und bei der Kundenbetreuung außerhalb des Schalterraumes zwangsläufig einen zusätzlichen Aufwand für Organisation und Kontrolle.

Bei diesen Kassensicherungen dürfen die Versicherten nicht über griffbereite Banknotenbestände verfügen. Banknoten dürfen nur nach Ablauf einer Verzögerungszeit zugänglich sein.

Angenommene Banknoten sind unverzüglich zu sichern.

Die Übergabe der Banknoten an den Kunden erfolgt durch Versicherte, nachdem der BBA die Banknoten programmgesteuert und zeitverzögert zur Verfügung gestellt hat. Der Standard-BBA ist z. Z. mit 4 Magazinen ausgestattet. Von den möglichen Euro-Banknoten können daher auch nur die gängigen Banknoten untergebracht werden. Die anderen sowie größere Beträge für avisierte Auszahlungen stehen dann über den BBA nicht zur Verfügung. Sie sind als Nebenbestand unter Zeitverzögerung aufzubewahren. Nicht im BBA verfügbare Banknoten sowie höhere avisierte Beträge können aus einem Zeitverschlussbehältnis ausgezahlt werden. Die Voraussetzungen dazu sind in der nachfolgenden Tabelle zusammengestellt.

Versicherte müssen in der Lage sein, eine Alarmauslösung integriert in einen Auszahlungsvorgang sowie in die Einleitung der Öffnung des Hauptverschlusses des BBA bzw. Ansteuerung eines Zeitverschlussbehältnisses durchzuführen.

*Siehe auch § 27 Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“.*

Die Versicherten sollen bei Überfällen die notwendigen Handlungen zur Vorbereitung einer Auszahlung kommentieren und die Funktionsweise von BBA und Zeitverschlussbehältnissen erläutern können, um Fehlinterpretationen durch die Täter zu vermeiden. Zum Schutz der Versicherten sollte in kleinen Geschäftsstellen jeder der im Bedienbereich anwesenden Versicherten aus dem BBA Banknoten zur Auszahlung bringen können, um diese bei Bedrohung an die Täter ausgeben zu können.

Es sind Ersatzmaßnahmen für die Wartungszeiten der Geräte festzulegen, sofern diese nicht außerhalb der Geschäftszeiten durchgeführt werden können.

BBA-Stellen haben einen Banknotenautomat, der den Versicherten abgezählte Banknoten zeitverzögert zur Verfügung stellt. Dabei dürfen die in der nachfolgenden Tabelle aufgeführten Höchstbeträge pro Bedienerplatz unter Beachtung der Sperrzeiten zur Auszahlung kommen:

<b>Art der Sicherung</b>	<b>griffbereite Höchstbeträge pro Arbeitsplatz zu § 32 (1)</b>	<b>Sperrzeiten zu § 32 (2)</b>
BBA-Stelle § 18	für Euro-Noten nicht zulässig	Auszahlung aus dem BBA: Bis max. € 5.000 innerhalb von 30 Sekunden, über € 5.000 bis max. € 10.000 innerhalb von 2 Minuten, aber nicht vor 30 Sekunden, über € 10.000 bis max. € 25.000 nach 5 Minuten
	für Sorten nicht zulässig	Sorten 30 Sekunden
Nebenbestände beim BBA		bis € 2.500 nach 30 Sekunden bzw. bis € 10.000 nach 2 Minuten Für 100 Euro-, 200 Euro- und 500 Euro-Noten, wenn diese nicht im BBA verfügbar sind und eine Alarmauslösemöglichkeit in den Öffnungsvorgang integriert ist. Zusätzlich können registrierte Banknoten im Nebenbestand sinnvoll sein. Diese zählen bis zu einem Betrag von € 2.000 nicht zum zulässigen Banknotenbestand. Darüber hinaus sind beliebige Stückelungen sowie Beträge über € 10.000 nur nach 5 Minuten zulässig.

Sind weitere Geldbestände (Hintergrundbestände) in der Geschäftsstelle vorhanden, sind diese so zu sichern, dass von ihnen kein Anreiz zu einem Überfall ausgeht. Es ist daher erforderlich, geeignete Maßnahmen zur Reduzierung des Anreizes durchzuführen.

Dies kann z.B. erreicht werden durch

- einen Zeitverschluss von mindestens 5 Minuten,
- Reduzierung der Bestände,
- institutsinterne Sicherungsbereiche,
- Ortungs- und Einfärbesysteme.

Sofern der Wertschutzschrank nicht über ein eigenes Elektronenschloss verfügt, bietet es sich an, den Schlüssel für den verschlossenen Wertschutzschrank oder das Innenfach in dem Behältnis für die Nebenbestände unter Zeitverschluss zu verwahren. Art und Umfang der Maßnahmen sind im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung festzulegen und zu dokumentieren.

Hartgeld fällt nicht unter diese Regelungen.

Bei größeren Sortenbeständen und in grenznahen Gebieten sollten längere Sperrzeiten zum Einsatz kommen.

Bei der Verwendung von White-Cards ordnen die Versicherten diesen einen Auszahlungsbetrag zu. Danach sind die Karten den Kunden zu übergeben. Die Kunden erhalten aus einem Kundenbedienten Automaten das Geld.

Die White-Cards dürfen bei dieser Lösung ungesichert aufbewahrt werden.

Die Forderungen zur Zeitverzögerung sind bei White-Card-Lösungen erfüllt, wenn zwischen Zuordnung des Betrages zur White-Card bis zur tatsächlichen Auszahlung an den Kunden die Zeiten gemäß oben aufgeführter Tabelle eingehalten werden.

Es ist darauf zu achten, dass der Hinweis

**GELDBESTÄNDE ZEITSCHLOSSGESICHERT!**  
Unsere Mitarbeiter haben keinen Einfluss  
auf Abkürzung der eingestellten Sperrzeit.

an den Eingängen und Bedienerplätzen gut sichtbar angebracht ist. Anstelle des verbalen Hinweises können auch geeignete Piktogramme verwendet werden.

## **5.9 Mitarbeiterbesetzte Geschäftsstellen mit Kundenbedienten Banknotenautomaten - KBA-Stelle**

Dies sind Geschäftsstellen mit Versicherten ohne griffbereiten Banknotenbestand. Sie ermöglichen, dass Versicherte auch in Ein-Personenstellen neben Beratungen höhere Geldbeträge zur Auszahlung aus einem KBA vorbereiten können.

### **Geschäftsstellen mit Versicherten ohne griffbereiten Banknotenbestand**

Diese Geschäftsstellen setzen zum Betrieb nur eine/n Versicherte/n voraus.

Diese Versicherten dürfen keinen Zugriff auf Banknoten haben.

Dies gilt insbesondere für

- Depositfächer,
- Banknotenautomaten wie GA/BBA/Recycler,
- Schlüssel zu allen weiteren Wertbehältnissen, wie Deposit-/NT-Anlagen/Schleusenwertschutzschrank/-raum/Abwurfbehältnisse,
- Magnetstreifenkarten ohne PIN (z.B. White-Cards), die von Versicherten für eigene Auszahlungen benutzt werden können,
- Störungsbeseitigung an Behältnissen mit Banknoten.

Magnetstreifenkarten (z.B. Maestrokarten), die von Versicherten für Auszahlungen mit PIN von eigenen Konten benutzt werden können, sollten gesichert aufbewahrt werden. Bei einem Ausfall der Automaten ist ein Notkassenbetrieb nicht möglich.

Auszahlungen sind nur über einen Kundenbedienten Banknotenautomaten möglich, der abgezähltes Geld zeitverzögert zur Verfügung stellt, nachdem sich der Kunde z.B. mit seiner PIN oder einer mitgebrachten Kundenkarte legitimiert hat.

Geldwechselgeschäfte sind nur bei Verwendung geeigneter Programme des KBA oder besonderer Automaten möglich.

Kunden sind darauf hinzuweisen, dass diese Daten (z.B. PIN, Kundenkarte) erst nach 24 Stunden (alternativ Datumswechsel plus 8 Stunden) zu einer Auszahlung verwendet werden können.

Grundsätzlich sind arbeitstäglich Auszahlungen an eigene Kunden pro Kunde und Konto nur bis maximal 5.000 € zulässig.

Auszahlungen an Fremdkunden sind nur bis zu den Höchstbeträgen des Standard-KBA mit Karte und PIN möglich.

Großgeldbeträge und Sorten können nur nach Vorbestellung über eine zusätzliche Depot-Übergabefachanlage im Zusammenwirken mit der persönlichen Bankkarte, PIN oder biometrischer Kenngrößen des Kunden zur Verfügung gestellt werden.

Einzahlungen können über Depositsysteme, Einzahlungsautomaten oder Cash-Recycle-Systeme durchgeführt werden.

Gelegentlich erforderliche Auszahlungen von Großbeträgen oder Sorten können nach Vorbestellung über ein zusätzliches SB-Depot durchgeführt werden, bei dem der Kunde durch Einsatz seiner Bankkarte den avisierten Betrag aus dem zur Übergabe vorgeprogrammieren Fach herausnehmen kann.

Kann der Kunde über einen gewünschten Betrag nicht selbst verfügen, wendet er sich an die Versicherten, welche den entsprechenden Betrag freigeben. Dieser Betrag wird dann ohne Eingabe der PIN nur durch Benutzung der Bankkarte aus einem Banknotenautomaten ausgezahlt. Dies kann ein spezieller Automat oder der Geldausgabeautomat sein.

<b>Art der Sicherung</b>	<b>griffbereite Höchstbeträge pro Arbeitsplatz zu § 32 (1)</b>	<b>Verzögerungszeiten zu § 32 (2)</b>
Geschäftsstellen mit Versicherten ohne griffbereiten Banknotenbestand	für Euro-Noten nicht zulässig	Ein Kunde zusammen mit einem Versicherten grundsätzlich € 5.000 pro Tag, innerhalb von 30 Sekunden Auszahlungen von max. € 5.000, innerhalb von 2 Minuten Auszahlungen von max. € 10.000
	für Sorten nicht zulässig	Besonderer Automat erforderlich.

Arbeitsplätze der Versicherten befinden sich frei zugänglich im Raum, wo sich die Versicherten jederzeit ansprechbar aufhalten. Ein Überfall auf Versicherte in dieser Geschäftsstelle ist daher jederzeit möglich. Ob dieser eskaliert, kann auch vom Verhalten der Versicherten abhängen. Da Versicherte keinen Zugriff auf Banknoten haben, kann der Forderung der Täter nicht nachgekommen werden.

Insbesondere bei dieser Lösung ist es für die Versicherten sehr wichtig, bei einem Überfall den Tätern die Wirkungsweise dieser Kassensicherung verständlich zu erklären. Hierauf sollte mindestens im Rahmen der halbjährlichen Unterweisung besonders eingegangen werden.

Es ist darauf zu achten, dass der Hinweis

AUSZAHLUNG NUR ÜBER GELDAUTOMAT

an den Eingängen, am Arbeitsplatz und an den Geldausgabeautomaten gut sichtbar angebracht ist. Anstelle des verbalen Hinweises können auch geeignete Piktogramme verwendet werden.

### **Automatenstellen, in denen während der Öffnungszeiten keine Versicherten anwesend sind, die eine Ein-/Auszahlung entgegennehmen oder aktivieren**

Bei den ausschließlich mit Kundenbedienten Banknotenautomaten (KBA) betriebenen Stellen muss sich der Kunde an Banknotenautomaten unter Verwendung seiner Kundenkarte und der PIN selbst mit dem gewünschten Bargeld versorgen bzw. Einzahlungen vornehmen.

Diese Automatenstellen können ohne einen Versicherten, aber auch mit nur temporär anwesenden Versicherten, betrieben werden.

Es gibt Geldwechselfunktion nur über besondere Automaten.

Für die Ver- und Entsorgung der Automaten sowie die Störungsbeseitigung am Wertebereich der Banknotenautomaten müssen Versicherte/Dienstleister vor Ort kommen.

Ein Notkassenbetrieb bei Ausfall der Automaten ist nicht möglich.

Sind stundenweise Versicherte in diesen Automatenstellen anwesend, ist deutlich erkennbar darauf hinzuweisen, dass sie keinen Zugriff auf die Banknotenbestände in den Automaten haben.

Die Versicherten sollten u. a. durch die halbjährige Unterweisung in der Lage sein, bei einem Überfall die Wirkungsweise der Kassensicherung zu erklären.

### **Notwendige ergänzende Maßnahmen zum Bargeldhandling**

- Der Hinweis mit dem Text/Piktogramm

AUSZAHLUNG NUR ÜBER GELDAUTOMAT

ist am Eingang, an den Automaten und, falls vorhanden, auch an den Beraterplätzen gut sichtbar anzubringen.

- Die Ausgabe von Sorten erfolgt nur über Sortenautomaten.
- Die Ausgabe von Hartgeld erfolgt über Münzrollenspender- oder Münzspender-Automaten.
- Kundenbediente Einzahlungen erfolgen über Depositsysteme, Nachttresor, Einzahlungsautomat oder Cash-Recycle-Systeme.

## **5.10 Banknotenautomaten mit biometrischen Erkennungssystemen – PLUS-Lösung**

Bei diesen Geschäftsstellen dürfen Auszahlungen durch einen Versicherten allein nicht möglich sein. Zur Einleitung einer Auszahlung gibt es folgende Möglichkeiten:

- Ein Versicherter und ein berechtigter Kunde wirken zusammen.  
In diesen Geschäftsstellen kann ein Versicherter zusammen mit einem Kunden Auszahlungen vorbereiten, wenn
  - zur Auszahlung an einen Kunden eine von ihm mitgebrachte, personenbezogene Bankkarte vom System benötigt wird,

oder

- mit Hilfe einer technischen (z.B. biometrischen) Einrichtung sichergestellt wird, dass zur Vorbereitung einer Auszahlung ein Versicherter und ein Kunde anwesend sind. Bei der Vorbereitung der Auszahlung müssen sich Kunde und Versicherter im gleichen Raum aufhalten und die Auszahlung vom Kunden, für einen Außenstehenden deutlich erkennbar und nachvollziehbar, am KBA ausgelöst wird und der Kunde das Bargeld entnimmt.
- Zwei Versicherte wirken zusammen.  
In diesen Geschäftsstellen wird durch ein biometrisches Erkennungssystem sichergestellt, dass
  - zwei Versicherte zur Vorbereitung einer Auszahlung im gleichen Raum anwesend sind,
  - die Versicherten sich während des gesamten Auszahlungsvorganges sehen und miteinander sprechen können sowie die Umgebung des Auszahlungsgerätes überblicken können.

Die ständige Anwesenheit von mindestens zwei Versicherten mit Blickkontakt ist in einer PLUS-Stelle nicht erforderlich.

Die PLUS-Lösung beinhaltet, dass alle Wertbehältnisse (z.B. Banknotenautomaten, Zeitverschlussbehältnisse, Wertschutzschränke) in das biometrische System integriert sind. Eine Öffnung der Wertbehältnisse ist somit nur durch zwei Versicherte zeitverzögert möglich.

Mit der PLUS-Lösung können alle anfallenden Bargeldgeschäfte durchgeführt werden. Diese Anforderungen gelten auch bei der Verwendung von White-Cards.



Bei der Verwendung von White-Cards ist sicherzustellen, dass entweder

- die Zuordnung eines Auszahlungsbetrages zu einer White-Card
  - oder
  - die Bereitstellung einer White-Card aus einem Kartenspender (Dispenser)
- durch zwei Berechtigte biometrisch abgesichert erfolgt.

Mit der Anforderung einer White-Card aus einem Dispenser bzw. der Zuordnung eines Auszahlungsbetrages zur White-Card sollen die Versicherten im Bedrohungsfall einen in den Bedienvorgang integrierten Alarm auslösen können.

Die Neuaufnahme biometrischer Daten der Versicherten erfolgt durch den Systemverantwortlichen. Dieser darf nicht regelmäßig in der Geschäftsstelle anwesend sein.

Die Neuaufnahme biometrischer Kundendaten erfolgt durch die Versicherten vor Ort. Kunden sind darauf hinzuweisen, dass diese Daten erst nach 24 Stunden (alternativ Datumswechsel plus acht Stunden) zu einer Auszahlung verwendet werden können.

Werden Versicherte und Kunden zur Vorbereitung einer Auszahlung über das biometrische System nur verifiziert, sind zwei biometrische Scanner erforderlich, die nicht gleichzeitig von einer Person benutzt werden können.

Alle Behältnisse, in denen sich Banknoten befinden, dürfen nur durch zwei Versicherte geöffnet werden können, nachdem diese sich an einem biometrischen System angemeldet haben. Dies gilt auch für Auszahlungen durch Versicherte aus Banknotenautomaten.

<b>Art der Sicherung</b>	<b>griffbereite Höchstbeträge pro Arbeitsplatz zu § 32 (1)</b>	<b>Sperrzeiten zu § 32 (2)</b>
PLUS-Stelle mit zwei Versicherten	für Euro-Noten nicht zulässig	Auszahlung aus KBA, wenn das biometrische System erkennt, ob die Auszahlung durch 2 Beschäftigte eingeleitet wurde: Bis max. € 5.000 innerhalb von 30 Sekunden über € 5.000 bis max. € 10.000 innerhalb von 2 Minuten, jedoch nicht vor 30 Sekunden über € 10.000 bis max. € 25.000 nach 5 Minuten sonst € 5.000 innerhalb von 30 Sekunden Auszahlungen von max. € 5.000, innerhalb von 2 Minuten Auszahlungen von max. € 10.000
	für Sorten nicht zulässig	Sorten 30 Sekunden

<b>Art der Sicherung</b>	<b>griffbereite Höchstbeträge pro Arbeitsplatz zu § 32 (1)</b>	<b>Sperrzeiten zu § 32 (2)</b>
Nebenbestände bei der PLUS-Stelle mit zwei Versicherten		<p>bis € 2.500 nach 30 Sekunden bzw. bis € 10.000 nach 2 Minuten</p> <p>Für 100 Euro-, 200 Euro- und 500-Euro-Noten, wenn diese nicht im KBA verfügbar sind und eine Alarmauslösemöglichkeit in den Öffnungsvorgang integriert ist.</p> <p>Zusätzlich können registrierte Banknoten im Nebenbestand sinnvoll sein. Diese zählen bis zu einem Betrag von € 2.000 nicht zum zulässigen Banknotenbestand.</p> <p>Darüber hinaus sind beliebige Stückelungen sowie Beträge über € 10.000 nur nach 5 Minuten zulässig.</p>
PLUS-Stelle mit einem Versicherten zusammen mit einem Kunden	für Euro-Noten nicht zulässig	<p>Auszahlung aus KBA</p> <p>Grundsätzlich € 5.000 pro Tag und Kunde innerhalb von 30 Sekunden Auszahlungen von max. € 5.000, innerhalb von 2 Minuten Auszahlungen von max. € 10.000</p>
	für Sorten nicht zulässig	Sorten 30 Sekunden
Nebenbestände bei der PLUS-Stelle mit einem Versicherten zusammen mit einem Kunden  Hintergrundbestände mit zwei Versicherten		<p>Nur möglich bei vorbereiteten Beträgen in einem für diesen Kunden und diese Auszahlung reserviertem Fach am Servicearbeitsplatz nach 5 Minuten.</p> <p>Zugang nur durch zwei Versicherte nach biometrischer Identifikation oder Verifikation zusätzlich zu den Festlegungen entsprechend Abschnitt 4.13.</p>

Sind weitere Geldbestände (Hintergrundbestände) in der Geschäftsstelle vorhanden, sind diese so zu sichern, dass von ihnen kein Anreiz zu einem Überfall ausgeht. Es ist daher erforderlich, geeignete Maßnahmen zur Reduzierung des Anreizes durchzuführen.

Dies kann z.B. erreicht werden durch

- einen Zeitverschluss von mindestens fünf Minuten,
- Reduzierung der Bestände,
- institutsinterne Sicherungsbereiche,
- Ortungs- und Einfärbesysteme.

Art und Umfang der Maßnahmen sind im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung festzulegen und zu dokumentieren.

In PLUS-Stellen können Auszahlungen an Kunden, die keine personenbezogene Bankkarte haben oder biometrisch nicht erfasst sind, nur vorbereitet werden, wenn sich mindestens zwei Versicherte mit Blickkontakt während der Vorbereitung einer Auszahlung in der Geschäftsstelle befinden.

Bei einem Überfall sollte der Bediener die besondere Funktionsweise des Geschäftskonzepts erklären und die notwendigen Handlungen kommentieren können. Dadurch können Fehlinterpretationen durch den Täter, z.B. wenn der zweite Versicherte gerufen wird, vermieden werden.

Es ist darauf zu achten, dass auf die besondere Funktionsweise dieser Kassensicherung mit geeigneten Hinweisschildern, z.B.

**AUTOMATENGESICHERT**  
Barauszahlungen durch einen Mitarbeiter  
allein nicht möglich.

gut sichtbar am Eingang, an den Bedienerplätzen und an den Geräten hingewiesen wird. Anstelle des verbalen Hinweises können auch geeignete Piktogramme verwendet werden.

# 6 Funktionsbereitschaft, Inspektion und Wartung der Sicherheitseinrichtungen

Alle Versicherten haben darauf zu achten, dass die in ihrem Arbeitsbereich und -umfeld vorhandenen Sicherheitseinrichtungen funktionsbereit sind. Festgestellte Mängel sind umgehend der zuständigen Stelle zu melden.

Bei Funktionsstörungen und Mängeln ist die Gefahrenmeldeanlage unverzüglich durch Fachkräfte instand zu setzen.

Die zuständige Stelle hat entsprechend den festgelegten Zeitabständen die Inspektionen, Wartungen und Instandhaltungen in Auftrag zu geben und sich die Durchführung nachweisen zu lassen. Als Anhaltspunkte für die Inspektions-/Wartungsintervalle werden entweder die Vorgaben der Hersteller, die Bestimmungen der Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“ oder einschlägige und anerkannte Regeln herangezogen. Sofern es sich um VdS-Anlagen handelt, sind die Vorschriften der Sachversicherer, bei Anlagen mit Aufschaltung auf die Polizei die Vorgaben der ÜEA-Richtlinie, mindestens die DIN EN 0833 zu beachten. Sollte der Hersteller oder sonstige einschlägigen Regeln keine Angaben machen, sind die nach § 37 der Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“ vorgegebenen Intervalle zu verwenden.

Es ist festzulegen, wer diese Prüfungen durchführt. Die Prüfung ist zu dokumentieren. Dazu empfiehlt es sich, ein Betriebsbuch – auch in elektronischer Form möglich – zu führen.

## 6.1 Überfallmeldeanlagen, kraftbetriebene Sicherungen, Ruf- und Meldeeinrichtungen

**Überfallmeldeanlagen, Ruf- und Meldeeinrichtungen** in Tresoranlagen sowie **kraftbetriebene Sicherungen** sind nach Bedarf, jedoch mindestens jährlich einmal, zu warten und von einer befähigten Person auf ihren sicheren Zustand zu überprüfen.

Die befähigte Person ist z.B.

- in die für den Betrieb einer Gefahrenmeldeanlage erforderlichen Aufgaben eingewiesen,
- in der Lage, selbstständig die Bedienung der Gefahrenmeldeanlage vorzunehmen,
- in der Lage, Einflüsse auf die Überwachungsaufgaben, z.B. durch die Raumnutzung, die Raumgestaltung oder die Umgebungsbedingungen bzw. Unregelmäßigkeiten zu erkennen und unverzüglich der zuständigen Stelle zu melden oder Abhilfe zu schaffen,
- Inspektionen und Störungsbeseitigungen bei Beeinträchtigungen eigenverantwortlich zu veranlassen.

Über die Prüfung und ihr Ergebnis sind Aufzeichnungen zu erstellen. Bei Aufschaltungen auf die Polizei und bei VdS-Anlagen sind Betriebsbücher zu führen.

Überfallmeldeanlagen sowie Ruf- und Meldeeinrichtungen in Tresoranlagen sind mindestens vierteljährlich einmal auf ihre Funktionsfähigkeit zu prüfen. Bei Aufschaltungen auf die Polizei sowie bei VdS-Anlagen können besondere Vertragsbedingungen gelten.

## **6.2 Optische Raumüberwachungsanlagen (ORÜA)**

ORÜA sind mindestens monatlich einmal auf ihre Funktionsfähigkeit zu prüfen. Diese Prüfung kann durch unterwiesene Personen, z.B. Versicherte, durchgeführt werden. Zur Funktionsprüfung gehört auch die Überprüfung, ob der Aufnahmebereich der Kamera durch Pflanzen, Stellwände, Plakate oder Ähnliches beeinträchtigt wird.

### **Einweisung/Unterweisung**

Der Errichter weist mit der Übergabe den Betreiber oder eine von ihm benannte Person in die Funktion und Bedienung der ORÜA ein.

### **Betriebsbereitschaft**

Die Betriebsbereitschaft ist arbeitstäglich zu prüfen.

### **Betriebsanleitung**

Die Betriebsanleitung und die technischen Datenblätter der ORÜA sind vor Ort sicher aufzubewahren.

### **Mängel und deren Beseitigung**

Festgestellte Mängel müssen unverzüglich beseitigt werden.

*Siehe auch Unfallverhütungsvorschrift „Grundsätze der Prävention“.*

### **Gegenlicht**

Wird bei den Aufnahmen eine Beeinträchtigung durch Gegenlicht festgestellt, ist die Lichtquelle, z.B. durch Vorhänge an den Fenstern oder Blenden an den Leuchten, abzudecken oder der Standort der Kamera zu verändern.

### **Schärfe**

Bei der Kontrolle der Aufnahmen ist darauf zu achten, dass im festgelegten Aufnahmebereich Personen und Gegenstände scharf abgebildet werden.

### **Verschmutzungen**

Die Qualität der Aufnahmen wird häufig auch durch Verschmutzungen des Objektivs oder der Scheibe des Sicherheitsgehäuses beeinträchtigt.

### **Einrichtungsänderungen**

Bei Einrichtungsänderungen ist zu überprüfen, ob die erforderlichen Aufnahmebereiche der Kameras noch erfasst werden, oder ein neuer Kamerastandort erforderlich ist. Außerdem sind die Beleuchtungsverhältnisse im Aufnahmebereich zu überprüfen.

### **Zusätzliche Anforderungen bei Videoanlagen**

Es ist sicherzustellen, dass immer berechnete Versicherte erreichbar sind, die in die Bedienung der ORÜA eingewiesen sind, z.B. um nach einem Überfall bei digitalen Systemen Bildsequenzen zu sichern und einzelne Bilder auszudrucken.

### **Ausrichtung der Kameras**

Zur Überprüfung der Ausrichtung der Kamera ist das Bild, das nach der Installation zur Abnahme der Videoanlage erstellt worden ist, mit dem aktuellen Monitorbild zu vergleichen. Nach Umbauten oder Neumöblierungen sind neue Bilder zur Beurteilung zu hinterlegen.

### **Qualität der Videobilder**

Mindestens einmal monatlich hat eine unterwiesene Person von jeder installierten Kamera ein abgespeichertes Bild auf dem Monitor oder Videodrucker zu beurteilen. Dabei ist zu prüfen, ob die Forderung nach auswertbaren Bildern entsprechend der Verwendung der Kamera für den jeweiligen Erfassungsbereich erfüllt wird. Erfolgt die Prüfung automatisch, kann der Unternehmer Intervalle festlegen, die es ermöglichen, einen Fehler rechtzeitig zu erkennen.

Die Anforderungen werden erfüllt, wenn die nachfolgend aufgeführten Auflösungen erreicht werden:

- a) Erkennen des Täters  
Das Muster „C“ der „Prüftafel zum Erkennen des Täters/Tatverdächtigen“ ist deutlich erkennbar.
- b) Erfassen der wesentlichen Phasen eines Überfalls  
Das Muster „2“ der „Prüftafel zum Erfassen der wesentlichen Phasen eines Überfalls“ ist deutlich erkennbar.

Es ist zu überprüfen, ob diese Aufnahmen mit den bei der Installation oder nach Veränderung der Videoanlage hinterlegten Aufnahmen übereinstimmen.

Diese Prüfung kann auch durch ein geeignetes automatisches Prüfprogramm durchgeführt werden.

### **Zeitbasis**

Die Systemuhr ist mit der aktuellen Uhrzeit zu vergleichen. Insbesondere nach dem Wechsel von Sommer- und Winterzeit kann eine Korrektur erforderlich sein.

### **Zusätzliche Anforderungen bei Einzelbildkameras**

#### **Qualität der Bilder von Einzelbildkameras**

Bei Einzelbildkameras sind bei jedem Filmwechsel, der entsprechend der Haltbarkeit des Filmmaterials vorzunehmen ist, Probeaufnahmen zu machen und an Hand der Fotos die Aufnahmebedingungen zu kontrollieren.

Es ist sicherzustellen, dass immer berechnete Versicherte erreichbar sind, die in die Bedienung der ORÜA eingewiesen sind, z.B. um nach einem Überfall den Film der Polizei zu übergeben.

#### **Betriebsbereitschaft**

Die Betriebsbereitschaft ist arbeitstäglich zu prüfen. Dabei ist auch der Stand des Zählwerks zu kontrollieren und sicherzustellen, dass ständig ein Filmvorrat für mindestens drei Minuten (d. h. mindestens 180 Bilder bei einem Bild pro Sekunde oder 360 Bilder bei zwei Bildern pro Sekunde) vorhanden ist. Häufig wird aus Versehen der Kameraauslöser für Serienbilder gedrückt, wenn eine Verdachtsaufnahme gemacht werden soll. Dieser Irrtum stellt sich sonst unter Umständen erst beim Wechseln der Filmkassette nach einem Überfall heraus.

Durch Probeaufnahmen ist zu dokumentieren, dass der erforderliche Aufnahmebereich erfasst wird. Einbauten wie Säulen, Leuchten, Rahmen von Glaskonstruktionen sowie sonstige Einrichtungen dürfen den gewünschten Aufnahmebereich nicht verdecken.

Mindestens einmal monatlich sind drei Probeaufnahmen zu machen. Dabei ist auch das Weiterlaufen des Filmzählwerks zu kontrollieren. Hierdurch kann verhindert werden, dass z.B. Öl verharzt oder sich Andruckrollen verformen und die Kamera im Bedarfsfall keine Aufnahmen machen kann.

Zusätzlich zu den regelmäßigen Probeaufnahmen sind vor dem Filmwechsel mehrere Aufnahmen als Serienbilder zu belichten.

#### **Filmwechsel**

Der Filmwechsel ist entsprechend der Haltbarkeit des Filmmaterials vorzunehmen. Wenn für den Film kein Haltbarkeitsdatum feststellbar ist, ist der Film jährlich zu wechseln. Ein Film ist außerdem zu wechseln, wenn die Restlaufzeit von drei Minuten

unterschritten wird. Um die Haltbarkeit zu gewährleisten, sollte vorräufiges Filmmaterial kühl, z.B. im Keller oder Kühlschrank, gelagert werden.

Nach der Entnahme des Films aus der Kamera ist der belichtete Teil des Films zu entwickeln, um ihn auszuwerten und dabei etwaige Mängel festzustellen.

Zur Überprüfung der Ausrichtung der Kamera ist das Bild, das nach der Installation zur Abnahme der ORÜA erstellt wurde, mit einem aktuellen Abzug zu vergleichen.

### **Ausrichtung der Einzelbildkamera**

Da die Optische Raumüberwachungsanlage wesentliche Phasen des Überfalls festhalten soll, ist es notwendig, monatlich oder in kürzeren Abständen zu prüfen, ob die Kameras noch richtig ausgerichtet sind.

Die Prüfung der Ausrichtung von Einzelbildkameras kann beispielsweise durch das Anbringen von Markierungspunkten an der Kamerahalterung ermöglicht werden.

### **Filmtransport**

Wenn die Abstände zwischen den einzelnen Negativen auf dem Filmstreifen unregelmäßig sind, ist eine Instandsetzung der Mechanik des Filmtransportes notwendig. Dies gilt insbesondere bei sich überlappenden Negativen.

### **Belichtung des Films**

Werden nach der Entwicklung bei den monatlich gemachten Einzelbildern oder Verdachtsaufnahmen erhebliche Dichteunterschiede der Negative festgestellt, die bei den Serienbildern nicht nachweisbar sind, so deutet dies auf eine jahreszeitlich oder tageszeitlich ungleichmäßige Ausleuchtung des Aufnahmebereichs hin. In diesem Fall ist die Ausleuchtung des Aufnahmebereichs hinsichtlich ihrer Gleichmäßigkeit zu verbessern. Über- bzw. Unterbelichtungen aller Aufnahmen sind durch eine Korrektur der Blenden-Zeit-Kombination auszugleichen.

### **Abbildungsgröße**

Oftmals ist die für Fahndungszwecke geforderte detailreiche Vergrößerung des Täterkopfes auf 20 mm nicht möglich. Um diese Forderung zu erfüllen, darf die Kopfhöhe einer Person auf dem Negativ nicht weniger als 1,4 mm betragen. Es ist jedoch eine größere Abbildung des Kopfes anzustreben, weil die Auflösung des Filmmaterials durch Alterung, Unterbelichtung oder durch die Bearbeitungsqualität im Labor negativ beeinflusst werden kann.



# 7 Geldtransporte

## 7.1 Mit Versicherten des Kreditinstituts

Interne Geldtransporte sind möglichst außerhalb der Geschäftsöffnungszeiten durchzuführen. Um die Transporte während der Geschäftsöffnungszeiten möglichst gering zu halten, sind vorhandene Zeit- oder Doppelverschlussysteme zu verwenden. Zu den Geldtransporten zählt nicht das Ver- und Entsorgen des Inhalts von Banknotenautomaten.

Der Unternehmer darf für Geldtransporte nur Versicherte einsetzen, die mindestens 18 Jahre alt, persönlich zuverlässig und geeignet sind. Sie müssen für diese Aufgabe besonders unterwiesen sein.

*Siehe auch § 36 Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“.*

Der Unternehmer hat dafür zu sorgen, dass Geldtransporte von mindestens zwei Versicherten durchgeführt werden, von denen ein Versicherter die Sicherung übernimmt. Von dieser Regel darf nur abgewichen werden, wenn das Bargeld unauffällig in bürgerlicher Kleidung getragen wird. Als bürgerliche Kleidung sind alle Kleidungsstücke anzusehen, die keine Dienstkleidung sind und keine Hinweise auf die Firmenzugehörigkeit oder dergleichen geben. Hierzu gehören auch Taschen und Behältnisse, die allgemein üblich sind und keinen Rückschluss auf ihren Inhalt zulassen.

*Siehe auch § 36 Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“.*

Diese Transporte sind unregelmäßig durchzuführen.

Unregelmäßige Transporte liegen vor, wenn diese nicht wiederkehrend (z.B. täglich zur gleichen Zeit oder an einem bestimmten Wochentag zur gleichen Zeit) erfolgen. Es sollten möglichst auch die verwendeten Fahrzeuge und die durchführenden Versicherten gewechselt werden.

Durch diese Unregelmäßigkeiten soll dem potentiellen Täter das Ausspähen der Boten bzw. der Transporte erschwert werden.

Geldtransporte dürfen von einem Versicherten - auch regelmäßig - durchgeführt werden, wenn Geldtransportsysteme mit zusätzlichen Sicherungseinrichtungen verwendet werden und diese vom Träger der gesetzlichen Unfallversicherung hierfür freigegeben sind. Damit ein Hersteller nicht von allen gesetzlichen Unfallversicherungsträgern Bescheinigungen anfordern muss, wurde festgelegt, dass die Prüfungen auf Einhaltung der Forderungen zentral vom Fachausschuss Verwaltung durchgeführt werden.

Dabei handelt es sich z.B. um technische Transportsicherungen, die einer Wegnahme des Transportgutes während des Geldtransportes aufgrund ihrer Funktionsweise entgegenwirken, indem z.B.

- nach einer erzwungenen Übergabe oder dem Entreißen des Transportbehältnisses

oder

- bei unbefugtem Zugriff auf das Transportgut

dieses automatisch sofort oder in einem angemessenem Zeitabstand wirkungsvoll eingefärbt wird und/oder Ortungssysteme aktiviert werden.

Technische Transportsicherungen sind nur geeignet, wenn dem Versicherten auf seiner Wegstrecke im öffentlich zugänglichen Bereich ein Zugriff auf die Werte nicht möglich ist und somit seiner Erpressbarkeit weitgehend entgegengewirkt wird.

Dies bedeutet z.B.:

- Die Aktivierung und Deaktivierung von technischen Transportsicherungen darf nur in Bereichen erfolgen, die öffentlich nicht zugänglich sind

und

- Versicherte dürfen keine Hilfsmittel zur Aktivierung oder Deaktivierung der technischen Transportsicherung mit sich führen.

Die Durchführung von Geldtransporten darf ohne zusätzliche Maßnahmen in serienmäßigen Kraftfahrzeugen nur erfolgen, wenn der Transport nicht durch

- äußere Hinweise auf dem Fahrzeug (z.B. Kennzeichen, Lackierung, Werbung),
- die Bauart des Fahrzeugs

oder

- die Bekleidung und Ausrüstung der Versicherten

als Geldtransport zu erkennen ist.

Darüber hinaus gilt z.B. bei Geldtransporten, die als solche von außen erkennbar sind, die Unfallverhütungsvorschrift „Wach- und Sicherungsdienste“.

## **7.2 Gewerbliche Transporte**

Es gibt auch die Möglichkeit, Geldtransporte und das Ver- und Entsorgen der Inhalte von z.B. Banknotenautomaten/Depositsystemen/Nachtresoranlagen durch gewerbliche Geld- und Werttransportunternehmen unter Beachtung der Unfallverhütungsvorschrift „Wach- und Sicherungsdienste“ durchführen zu lassen. Werden von einem Unternehmen Aufträge vergeben, hat der Unternehmer in einer Gefährdungsbeurteilung die Gefährdungen für eigene Versicherte zu beurteilen, die an den „Verbindungsstellen“ entstehen. Dabei handelt es sich beim Geldtransport durch gewerbliche Unternehmen insbesondere um das Betreten der Institutsräume, das Öffnen von Wertbehältnissen und die Geldübergabe an Versicherte in öffentlich zugänglichen Bereichen. Die zusätz-

liche Gefährdung für eigene Versicherte kann dabei auch von der Bewaffnung des gewerblichen Geld- und Werttransporteurs ausgehen.

*Siehe auch §§ 3 bis 5 Arbeitsschutzgesetz.*

Unternehmen mit einer Zertifizierung nach DIN 77200 „Sicherheitsdienstleistungen – Anforderungen; Stand 2002-06“ haben nachgewiesen, dass sie die gesetzlichen Vorschriften kennen und Geldtransporte danach durchführen können.

Selbstverständlich können auch Versicherte der Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute Geldtransporte unter Einhaltung der Unfallverhütungsvorschrift „Wach- und Sicherungsdienste“ selbst durchführen.

## 8 Ver- und Entsorgung von Banknoten an Kassiererarbeitsplätzen

Geschäftsstellen mit durchschuss- bzw. durchbruchhemmenden Abtrennungen dürfen erst dann für den Publikumsverkehr geöffnet werden, nachdem diese mit dem benötigten Bargeld versorgt und darüber hinausgehende Bestände gesichert worden sind. Die Bargeldentsorgung am Abend darf erst nach Aufhebung der öffentlichen Zugänglichkeit der Entsorgungsbereiche erfolgen.

Während der Öffnungszeiten sind interne Geldtransporte durch öffentliche Bereiche zu vermeiden, z.B. durch Verwendung von Zeitverschlussbehältnissen für Nebenbestände innerhalb des gesicherten Bereiches.

Insbesondere sind Geldtransporte durch öffentlich zugängliche Bereiche dann nicht zulässig, wenn die Beratungszeiten länger sind als Geldauszahlungen durch Kassierer und dadurch regelmäßige Geldtransporte durch den öffentlich zugänglichen Bereich zum Wertschutzraum/Wertschutzschrank erforderlich sind.

Bei derartigen Situationen liegt ein erheblicher Anreiz zu Überfällen vor, so dass diese Vorgehensweise nicht zulässig ist. Bei Neuplanung oder Umbau von Kassenstellen ist darauf zu achten, dass ein geschlossener Sicherheitsbereich aus Kassenbox, Wertschutzraum/Wertschutzschrank und eventuell Automatenbefüllbereich geschaffen wird.

# 9 Ver- und Entsorgung des Inhalts von Banknotenautomaten

In den folgenden Abschnitten wird an typischen Aufstellungsbeispielen von Banknotenautomaten erläutert, welche organisatorischen Maßnahmen bei der Ver- und Entsorgung von Banknotenautomaten erforderlich sind, und ob diese Arbeiten durch Versicherte des Institutes entsprechend den Forderungen der Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“ durchgeführt werden können.

Weitergehende Anforderungen, z.B. in Abhängigkeit von der Betragshöhe, kann u. U. der Sachversicherer vorgeben.

## 9.1 Anforderungen in Abhängigkeit vom Kassensicherungssystem

Die Öffnung des Hauptverschlusses der Banknotenautomaten darf erst eingeleitet werden, nachdem die Eingänge für den Kundenverkehr verschlossen worden sind. Während der Ver- und Entsorgung darf der Ver- und Entsorgungsbereich weder öffentlich zugänglich noch von außen einsehbar sein. Dies gilt auch für von Versicherten durchgeführte Kundenberatungen innerhalb der Geschäftsräume.

Bei einem Ausfall der Banknotenautomaten muss die Einhaltung der Bestimmungen der Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“ durch geeignete Maßnahmen, die die örtlichen, technischen und organisatorischen Möglichkeiten berücksichtigen, sichergestellt werden.

*Siehe auch § 34 Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“.*

### **Geschäftsstellen mit biometrischen Erkennungssystemen**

Zusätzlich zu den vorstehenden Forderungen gilt bei PLUS-Stellen, dass die Einleitung der Öffnung des Sicherheitsgehäuses der Automaten und der Hintergrundbestände erfordert, dass sich zwei Versicherte am biometrischen System angemeldet haben. Während der Ver- und Entsorgung bzw. Störungsbeseitigung haben mindestens zwei Versicherte anwesend zu sein.

### **KBA-Stelle**

Zusätzlich ist zur Einleitung der Öffnung des KBA mindestens ein Versicherter (z.B. aus einer anderen Stelle) bzw. Versicherte eines gewerblichen Geld- und Werttransportunternehmens erforderlich, der mit den erforderlichen Verschlussmedien kommt.

Bei einem Ausfall der Banknotenautomaten ist eine Auszahlung von Banknoten nicht möglich.

### **Geld- und Werttransportunternehmen**

Ver- und Entsorgung sowie Störungsbeseitigungen von Automaten durch Geld- und Werttransportunternehmen werden nach den Regelungen der Unfallverhütungsvor-

schrift „Wach- und Sicherheitsdienste“ durchgeführt. Wenn von den Regelungen nach § 34 Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“ abgewichen werden soll, haben die Kreditinstitute durch eine Gefährdungsbeurteilung nach §§ 3 bis 5 Arbeitsschutzgesetz nachzuweisen, dass dadurch keine zusätzlichen Gefährdungen für die im Umfeld der Automaten arbeitenden Versicherten entstehen. Zur Vermeidung dieser Gefährdungen sind geeignete Maßnahmen durchzuführen.

## **9.2 Anforderungen in Abhängigkeit vom Standort**

In diesem Abschnitt werden die Anforderungen an die Personen und Zeiten der Ver- und Entsorgung in Abhängigkeit von den Räumlichkeiten geregelt.

**Die benötigten Banknoten befinden sich in den Geschäftsräumen bzw. verbleiben nach der Automatenversorgung dort.**

Dabei gilt für

- **Banknotenautomaten mit eigenem abgeschlossenem Ver- und Entsorgungsbereich**
  - Die Ver- und Entsorgung kann von einem Versicherten durchgeführt werden, wenn der gesamte Weg vom Wertschutzschrank oder Wertschutzraum bis zum Banknotenautomaten öffentlich nicht zugänglich ist (siehe Bild 1). Die Sicherung gegen Zutritt, Einstieg und Einblick müssen wirksam sein.

*Siehe auch § 34 Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“.*
  - Die Ver- und Entsorgung der Banknoten an den Automaten kann durch einen Versicherten auch dann durchgeführt werden, wenn Teile des Weges vom Wertschutzschrank oder Wertschutzraum zum Banknotenautomaten öffentlich zugänglich sind und mindestens ein weiterer Versicherter diesen Transportweg und die Tür zum öffentlich nicht zugänglichen Banknotenautomaten-Bereich einsehen und Alarm auslösen kann (Bild 2). Aus Sicherheitsgründen sollte der Transport außerhalb der Geschäftsöffnungszeiten erfolgen.
  - Die Ver- und Entsorgung hat durch zwei Versicherte zu erfolgen, wenn Teile des Weges vom Wertschutzschrank oder Wertschutzraum zum Banknotenautomaten öffentlich zugänglich sind und andere Versicherte die Türen zu öffentlich nicht zugänglichen Bereichen und den Transportweg nicht einsehen können und die Ver- und Entsorgung während der Geschäftsöffnungszeiten erfolgen muss. Außerhalb der Geschäftsöffnungszeiten kann die Ver- und Entsorgung auch von einem Versicherten durchgeführt werden (Bild 3).

- **Banknotenautomaten ohne eigenen abgeschlossenen Ver- und Entsorgungsbereich**

Bei dieser Aufstellung gibt es folgende Varianten:

- Die Tür zum Wertebereich des Banknotenautomaten befindet sich dabei zum einen sowohl während als auch außerhalb der Geschäftsöffnungszeiten im öffentlich zugänglichen Bereich. Dabei kann der Banknotenautomat als Frontlader frei im Windfang bzw. in der Selbstbedienungszone aufgestellt sein (Bild 4).
- Alternativ kann sich die Tür zum Wertebereich des Banknotenautomaten nur während der Öffnungszeiten im öffentlich zugänglichen Bereich befinden. Dabei kann der Banknotenautomat frei in der Kundenhalle aufgestellt sein (Bild 5). Er ist dann nur während der Geschäftsöffnungszeiten zugänglich.
- Oder der Banknotenautomat steht so, dass die Kunden auch außerhalb der Öffnungszeiten vom Windfang aus den Automaten benutzen können (Bild 6). Die Ver- und Entsorgung findet aber aus der Kundenhalle statt.

Bei diesen Aufstellungen ist die Ver- und Entsorgung nur außerhalb der Geschäftsöffnungszeiten oder nach Aufhebung der öffentlichen Zugänglichkeit zulässig. Außerdem muss der Einblick in diesen Bereich dann aufgehoben werden.

*Siehe auch § 34 Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“.*

**Die benötigten Banknoten befinden sich nicht in den Geschäftsräumen bzw. verbleiben nach der Automatenversorgung nicht dort.**

In diesem Abschnitt wird die Ver- und Entsorgung von Banknotenautomaten in Geschäftsstellen der Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute geregelt, in denen das notwendige Bargeld nicht in den Geschäftsräumen vorhanden ist und daher zum Versorgen der Banknotenautomaten mitgebracht werden muss. Analog gilt diese Regelung auch für die Entsorgung der Banknotenautomaten und anderer Wertbehältnisse mit gleichzeitigem Abtransport der Banknoten.

Dabei gilt für

- **Banknotenautomaten mit eigenem abgeschlossenen Ver- und Entsorgungsbereich**

Die Ver- und Entsorgung kann durch einen Versicherten erfolgen, der nicht in der Geschäftsstellen beschäftigt ist, wenn

- der Geldtransport in bürgerlicher Kleidung durchgeführt wird,
- die Ver- und Entsorgung der Magazine (umgangssprachlich Kassetten) vor Ort im öffentlich nicht zugänglichen Bereich erfolgen kann,
- die Ver- und Entsorgung nicht regelmäßig durchgeführt wird.

Außerdem sollte der Versicherte während des Transportes, z.B. über Funk oder ein Mobilfunktelefon, Hilfe herbeirufen können. Es empfiehlt sich jedoch aus Sicherheitsgründen, die Ver- und Entsorgung mit zwei Versicherten durchzuführen.

– **Banknotenautomaten ohne eigenen abgeschlossenen Ver- und Entsorgungsbereich**

Zusätzlich ist während des Ver- und Entsorgungsvorgangs die öffentliche Zugänglichkeit und der Einblick aufzuheben.

Es empfiehlt sich aus Sicherheitsgründen, die Ver- und Entsorgung mit zwei Versicherten durchzuführen.

### **9.3 Ver- und Entsorgung durch externe Dienstleister**

Aufgrund der besonderen Gefährdung sollten Banknotenbestände in Automaten außerhalb von Gebäuden durch gewerbliche Geld- und Werttransportunternehmen ver- und entsorgt werden. Unabhängig davon, ob der Ver- und Entsorgungsbereich vom Kundenbereich konstruktiv abgetrennt ist oder nicht, ist der Geldtransport und die Ver- und Entsorgung unter Beachtung der Unfallverhütungsvorschrift „Wach- und Sicherungsdienste“ durchzuführen (Bilder 7 und 8).

### **9.4 Anforderungen an Notruf und Überfallmeldungen**

Grundsätzlich sind für Notrufe und Überfallmeldungen die Einrichtungen nach Abschnitt 3.2 der Informationsschrift „Anforderungen an die sicherheitstechnische Ausrüstung von Geschäftsstellen“ zu berücksichtigen. Zur Verwendung dieser Einrichtungen siehe Abschnitt 4.4 dieser Informationsschrift.

Auch außerhalb institutseigener Räume ist während des Geldtransportes das Absetzen eines Notrufes/einer Überfallmeldung bei Gefahr, z.B. mittels eines Mobilfunktelefons, jederzeit zu ermöglichen. Dadurch kann auch die Einleitung einer wirksamen Ersten Hilfe gewährleistet werden.

### **9.5 Zusätzliche Sicherungen bei der Ver- und Entsorgung**

Zum Schutz der Versicherten vor Überfällen bei Geldtransporten sind auch

- Fahrzeugschleusen mit gesichertem Zugang zu den Wertschutzräumen,
- Geldübergabeschleusen

oder

- biometrische Schleusensysteme

geeignet.



## 9.6 Beispiellösungen

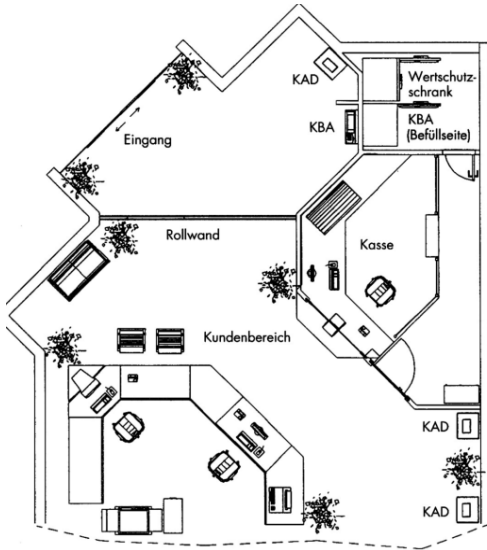


Bild 1: Befüllung des GA (KBA) im gesicherten Nebenraum; Geldtransport nur über gesicherte Wege

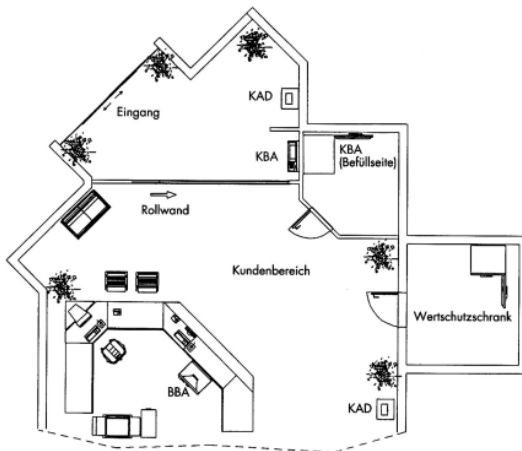


Bild 2: Befüllung des GA im gesicherten Nebenraum; Geldtransport nur über einsehbare Wege

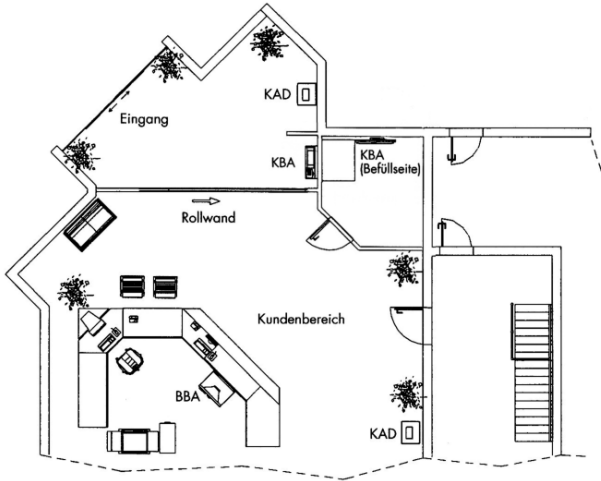


Bild 3: Befüllung des GA im gesicherten Nebenraum; Geldtransport über nicht einsehbare Wege

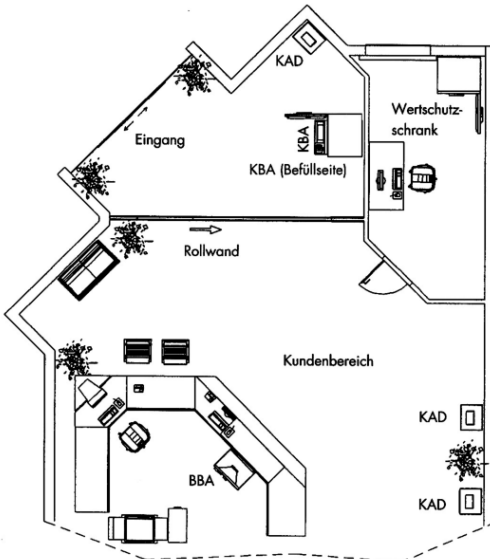


Bild 4: Befüllung des GA ohne gesicherten Nebenraum; Aufstellung und Befüllung des GA im Windfang

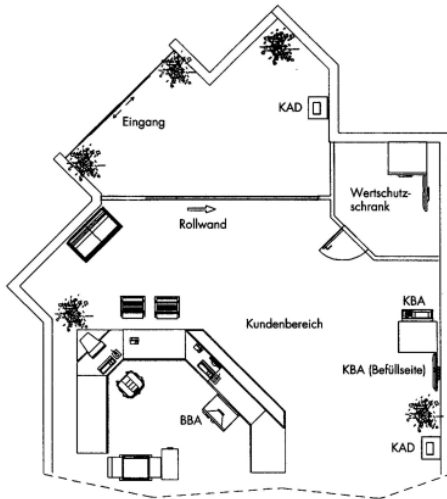


Bild 5: Befüllung des GA ohne gesicherten Nebenraum; Aufstellung und Befüllung des GA im Kundenbereich

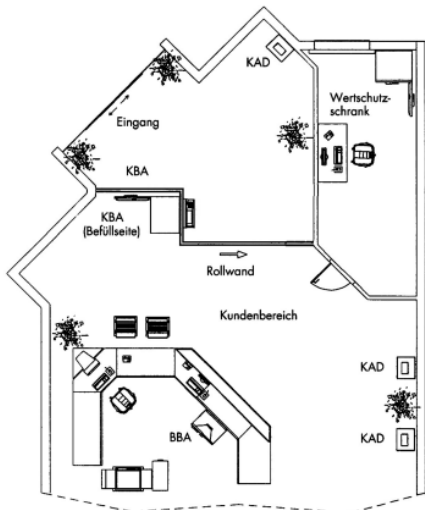


Bild 6: Befüllung des GA ohne gesicherten Nebenraum; Aufstellung des GA im Windfang und Befüllung des GA im Kundenbereich

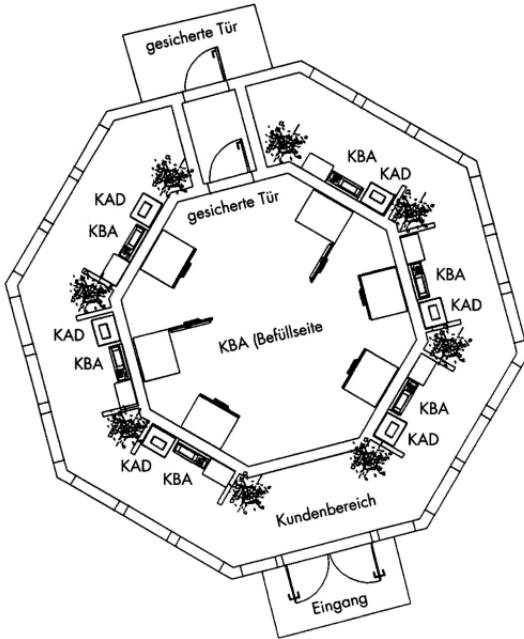


Bild 7: SB-Pavillon mit abgetrenntem Befüllbereich

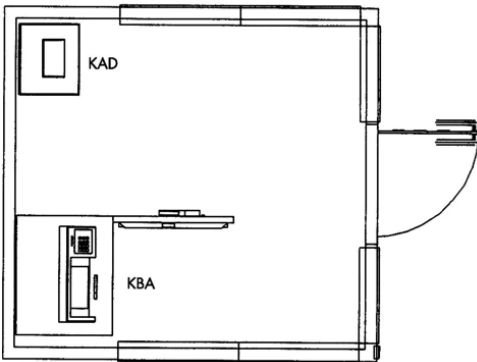


Bild 8: SB-Pavillon ohne abgetrennten Befüllbereich

# 10 Verhalten am Arbeitsplatz vor, während und nach einem Überfall

## 10.1 Generelles Verhalten

1. Halten Sie die Betriebsanweisung ein.
2. Bei Verdacht, dass Ihre Geschäftsstelle ausgespäht werden könnte, machen Sie z.B. Verdachtsbilder, notieren Sie Auffälligkeiten, setzen Sie sich mit Ihrem Vorgesetzten und/oder der Polizei in Verbindung.
3. Seien Sie aufmerksam! Sprechen Sie Personen an, die sich ohne erkennbaren Grund in Ihrer Geschäftsstelle aufhalten.

## 10.2 Verhalten während eines Überfalls

1. Versuchen Sie, den Schreck zu überwinden. Bleiben Sie zumindest äußerlich ruhig, verbindlich.
2. Erläutern Sie Ihre Handlungen und notwendige Schritte, um Missverständnisse zu vermeiden.
3. Lösen Sie Alarm aus, wenn dies ohne zusätzliche Gefährdung möglich ist.
4. Keine Gefahr bringende Gegenwehr.
5. Wirken Sie beruhigend auf Versicherte, Kunden und Täter ein.
6. Folgen Sie – soweit möglich – widerspruchslos allen Weisungen, die unter vorgehaltener Waffe gegeben werden. Leben und Gesundheit haben absoluten Vorrang.
7. Sind Sie nicht unmittelbar bedroht, schnellstens stillen Alarm auslösen – oder die Polizei auf andere Weise rufen (lassen).
8. Lauter Alarm kann lebensgefährlich sein. Er darf nur ausgelöst werden, wenn niemand bedroht ist.
9. Prägen Sie sich die persönlichen Merkmale des Täters ein. Konzentrieren Sie sich auf einen Täter (Individualmerkmale). Dann gelingt Ihnen nachher eine bessere Täterbeschreibung.

## 10.3 Verhalten nach einem Überfall

1. Falls noch nicht geschehen, lösen Sie unmittelbar einen Überfallalarm aus. Hiermit erfolgt eine sofortige Alarmierung der Polizei und die Videotechnik speichert den Ablauf des Überfalls.




2. Alarmieren Sie sofort die Polizei über Notruf 110. Von dort werden gegebenenfalls ein Arzt und/oder Rettungsdienst verständigt.
3. Leisten Sie Erste Hilfe, wenn erforderlich.
4. Berühren Sie möglichst nichts und sorgen Sie dafür, dass alle den Tatraum verlassen, damit Spuren nicht vernichtet werden.
5. Stellen Sie den Geschäftsbetrieb ein.
6. Ein Versicherter geht zu dem mit der Polizei vereinbarten Treffpunkt.
7. Alle Zeugen – auch Kunden – sollten außerhalb des Tatraums auf die Polizei warten. Lassen Sie Namen und Adressen der Zeugen aufschreiben und einsammeln.
8. Notieren Sie Ihre Beobachtungen zur Zeit des Überfalls auf dem Fahndungsblatt.
9. Informieren Sie benannte Personen laut Interventionsplan für diese Geschäftsstelle.
10. Vermeiden Sie alle unnötigen Gespräche, damit eigene Eindrücke nicht verwischt werden.
11. Keine Auskünfte – insbesondere keine Beutesummen nennen – oder Fotoerlaubnis an die Presse oder Dritte. Vorschnell gegebene Informationen erschweren die Fahndung.
12. Lassen Sie sich helfen (Krisenintervention)!

# Anhang 1

## Maßnahmenkatalog „Nach einem Überfall“

Die folgende Aufstellung soll Sie dabei unterstützen, in der Aufregung nach dem Überfall an die „wichtigen Dinge“ zu denken.

Die Aufstellung erhebt ausdrücklich keinen Anspruch auf Vollständigkeit und kann und sollte von Ihnen an Ihre örtlichen Erfordernisse angepasst werden.

Wichtig ist, dass es „jemand“ tut:	Schon erledigt?
<p><b>Alarmieren Sie sofort die Polizei:</b></p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <p>Rufnummer 110</p> </div> <p>Von dort werden gegebenenfalls ein Arzt und/oder Rettungsdienst verständigt.</p>	
<p>Sind körperliche Verletzungen oder Schockzustände bei Kollegen oder Kunden erkennbar? Leisten Sie Erste Hilfe, wenn erforderlich.</p>	
<p>Einen Versicherten mit verabredetem Zeichen zum mit der Polizei vereinbarten Treffpunkt senden, wenn der Täter das Gebäude verlassen hat oder ein Falschalarm ausgelöst wurde.</p>	
<p>Kassenbetrieb einstellen, Eingangstür abschließen und Kundeninformation „Geschäftsstelle geschlossen“ anbringen.</p>	
<p>Bereiche, in denen sich der Täter aufhielt, absperren, um eventuell vorhandene Spuren zu erhalten.</p>	
<p>Alle Zeugen - auch Kunden - sollten außerhalb des Tatraums auf die Polizei warten. Halten Sie Namen, Adressen und Erreichbarkeit der Zeugen fest.</p>	
<p>Keine Auskünfte/Fotoerlaubnis an die Presse geben, verweisen Sie auf den Pressesprecher Ihres Hauses.</p>	
<div style="display: flex; align-items: center;">  <p>Rufnummer _____</p> </div>	
<p><b>Vorgesetzte Stelle informieren:</b></p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <p>Rufnummer _____</p> </div>	

Für die Sofortmaßnahmen (Fahndung) der Polizei das Fahndungsblatt 1 ausfüllen und den ermittelnden Polizeibeamten aushändigen.	
Vermeiden Sie alle unnötigen Gespräche, damit eigene Eindrücke nicht verwischt werden.	
Überprüfen Sie, ob in den nächsten Stunden Termine anstehen, die verlegt werden müssen. Falls Sie sich nicht dazu in der Lage fühlen, lassen Sie dies von einem Versicherten der vorgesetzten Stelle erledigen.	
Fahndungsblätter 2 aus der Anlage ausfüllen und den ermittelnden Polizeibeamten aushändigen. Notieren Sie Ihre Beobachtungen zur Zeit des Überfalls.	
Unfallanzeige für den Unfallversicherungsträger und evtl. Versicherer (Beraubungsunfallversicherung) ausfüllen.	

<b>Sie unterstützen, indem Sie ...</b>	<b>Schon erledigt?</b>
--	------------------------

<p><b>Für die Betroffenen sorgen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sofortbetreuung der Überfallbetroffenen.</li> <li>- Sicherstellen, dass bei Bedarf der Heimweg der Betroffenen hinreichend organisiert ist.</li> <li>- Falls absehbar wird, dass es später wird, Essen und Getränke besorgen lassen</li> <li>- Organisieren, dass am gleichen Tag zunächst andere Versicherte die Termine der vom Überfall betroffenen Versicherten wahrnehmen.</li> <li>- Ein Ersatzteam organisieren, das am nächsten Tag die Geschäftsstelle betreibt, wenn dies die vom Überfall betroffenen Versicherten wünschen.</li> <li>- Sicherstellen, dass bei Bedarf eine Begleitung zur Polizei für die Zeugenvernehmung hinreichend organisiert ist.</li> </ul>	
<p><b>Über den Überfall informieren bzw. sicherstellen, dass die folgenden Stellen informiert werden:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soforthelfer/Überfall-Ersthelfer,</li> <li>- Geschäftsleitung,</li> <li>- Revision,</li> <li>- Personalvertretung,</li> <li>- Angehörige der Betroffenen (Liste hinterlegt in),</li> </ul> <hr/> <hr/>	



<ul style="list-style-type: none"> <li>- zuständiger Unfallversicherungsträger,</li> <li>- Sachversicherer.</li> </ul>	
<p><b>Die Arbeit der Polizei unterstützen:</b></p> <p>Dafür sorgen, dass die Aufzeichnungen einer digitalen ORÜA unverzüglich genutzt werden können:</p> <p>Sicherstellen, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die Passworte zum Betrachten und zum Download von Bildsequenzen vorhanden sind,</li> <li>- Drucker für die ersten Fahndungsbilder vorhanden sind ,</li> <li>- geeignete Speichermedien zum Überspielen der Bildsequenzen für die Polizei vorhanden sind,</li> <li>- die Bildsequenzen erst nach Übergabe der Bildsequenzen an die Polizei und nach Zustimmung der Polizei im System gelöscht werden,</li> <li>- die Fahndungsblätter 1 und 2 von den Betroffenen ausgefüllt und an die Polizei ausgehändigt werden.</li> </ul>	
<p><b>Den weiteren Geschäftsbetrieb organisieren:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefondienst organisieren,</li> <li>- Sicherstellen, dass die Kunden informiert werden,</li> <li>- die Geschäftsstelle vorübergehend schließen,</li> <li>- Postversand der Tagespost regeln,</li> <li>- Zahlungsverkehr abwickeln,</li> <li>- Kassenaufnahme, um Fehlbetrag festzustellen, falls Kassierer vor Ort – mit ihm zusammen durchführen,</li> <li>- Geldlieferungen für die nächsten Stunden beim Geldtransporteur abbestellen,</li> <li>- „neues“ Geld für die nächsten Arbeitstage beim Geldtransporteur bestellen,</li> <li>- Servicefirma der Alarmanlage informieren zur Rücksetzung der Überfallmelder und der Alarmanlage,</li> <li>- falls Fotokameras eingesetzt sind, veranlassen, dass der Film ersetzt wird (z.B. Servicefirma bzw. Orga),</li> <li>- Einsatzpersonal für den nächsten Tag organisieren,</li> <li>- falls erforderlich, Sonderreinigung der Räume nach der Spurensicherung veranlassen.</li> </ul>	
<p><b>Am nächsten bzw. einem der folgenden Tage:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Blumen oder Präsente für die in den Überfall einbezogenen Kunden als kleine „Aufmerksamkeit“ für die erlittenen Ängste besorgen,</li> <li>- bei Bedarf ein Treffen aller Betroffenen organisieren.</li> </ul>	

<b>Aus dem Überfall lernen</b>	<b>Schon erledigt?</b>
--------------------------------	------------------------

<p><b>Analyse des Überfallgeschehens:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wurden die Vorgaben der Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“ und der Betriebsanweisung eingehalten?</li> <li>- Eine erneute Gefährdungsbeurteilung durchführen.</li> <li>- Was könnte verbessert werden?</li> </ul>	
---	--

# Anhang 2

## Fahndungsblätter Raubüberfall

- Bitte füllen Sie die Blätter alleine aus.
- Konzentrieren Sie sich beim Überfall nur auf einen Täter (für das Fahndungsblatt). Besser einen Täter gut beschreiben, als Merkmale mehrerer Täter zu mischen.
- Geben Sie nur an, was Sie tatsächlich wahrgenommen haben (keine Vermutungen).
- Im Zweifel – oder wenn Sie sich auf Anhieb nicht erinnern können – verzichten Sie lieber auf die Antwort, oder tragen Sie [?] ein.
- Geben Sie Ihre Fahndungsblätter unaufgefordert dem nächsten Polizeibeamten. Er leitet sie weiter.
- Für jeden Täter sind jeweils die Blätter 1 und 2 auszufüllen.

## Fahndungsblatt Nr. 1

Füllen Sie dieses Fahndungsblatt bitte gleich aus und geben Sie es unverzüglich dem nächsten Polizeibeamten.

<b>Täter</b>	<input type="checkbox"/> männlich	<input type="checkbox"/> weiblich	Alter ca. _____
	Größe ca. _____ cm (Vergleich mit Ihnen oder Türmarkierung)		
<b>Gestalt</b>	<input type="checkbox"/> dick	<input type="checkbox"/> normal	<input type="checkbox"/> besonders schlank
<b>Kleidung</b> Farbe von	Schuhe	Hose	
	Hemd	Jacke	
	Mantel/Cape Hut/Mütze/Helm	Kleid _____	
<b>Haarfarbe</b>	<input type="checkbox"/> hellblond	<input type="checkbox"/> dunkelblond	<input type="checkbox"/> schwarz
	<input type="checkbox"/> grau	<input type="checkbox"/> rötlich	<input type="checkbox"/> unbekannt
	andere _____		
<b>Haarlänge</b>	<input type="checkbox"/> Glatze	<input type="checkbox"/> kurz	<input type="checkbox"/> mittel
	<input type="checkbox"/> lang	<input type="checkbox"/> verdeckt	<input type="checkbox"/> unbekannt
<b>Gesicht</b>	<input type="checkbox"/> Brille	<input type="checkbox"/> Sonnenbrille	<input type="checkbox"/> Pickel/Narben
	<input type="checkbox"/> Bart	<input type="checkbox"/> blass	<input type="checkbox"/> stark gebräunt
	sonstige Auffälligkeiten _____		
<b>Waffen</b>	<input type="checkbox"/> keine	<input type="checkbox"/> Gewehr	<input type="checkbox"/> Pistole/Revolver
	<input type="checkbox"/> Messer	<input type="checkbox"/> unbekannt	Sonstiges _____
<b>Beute mitgenommen in</b>	<input type="checkbox"/> Tüte	<input type="checkbox"/> Tasche	<input type="checkbox"/> Rucksack
	<input type="checkbox"/> Koffer	<input type="checkbox"/> unbekannt	Sonstiges _____
	Farbe _____		Aufdruck _____
<b>Fluchtfahrzeug</b>	<input type="checkbox"/> Pkw	<input type="checkbox"/> Kombi	<input type="checkbox"/> Motorrad
	<input type="checkbox"/> Moped	<input type="checkbox"/> Fahrrad	<input type="checkbox"/> unbekannt
	Typ _____	Farbe _____	Kennzeichen _____
	Besonderheiten _____		Sonstiges _____
<b>Fluchtrichtung</b>	_____		

## Fahndungsblatt Nr. 2

Füllen Sie dieses Fahndungsblatt **bitte in Ruhe** aus und geben Sie es dem nächsten Polizeibeamten.

Datum \_\_\_\_\_

**Adresse** Institut \_\_\_\_\_

Geschäftsstelle \_\_\_\_\_

**Zeuge** Name \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_ PLZ/Ort \_\_\_\_\_

### Täterbeschreibung

**Augen** Farbe \_\_\_\_\_ Besonderheiten \_\_\_\_\_

**Brauen**  buschig  zusammengewachsen

**Nase** Besonderheiten \_\_\_\_\_

**Mund**  Lippen voll  schmal

Zähne \_\_\_\_\_

**Sprache**  besonders hoch  besonders tief

Stottern  Lispeln

Dialekt/Akzent welcher \_\_\_\_\_

besondere Ausdrücke \_\_\_\_\_

**Maskierung**  nein  ja welche \_\_\_\_\_

Farbe \_\_\_\_\_

**Täter vorher gesehen**  nein  ja wo/wann \_\_\_\_\_

sonstige Beobachtungen \_\_\_\_\_

---

# Anhang 3

## Abkürzungen

BBA	Beschäftigtenbedienter Banknotenautomat
GA	Geldausgabeautomat
KBA	Kundenbedienter Banknotenautomat
ORÜA	Optische Raumüberwachungsanlage
PDV 100	Polizeidienstvorschrift „Führung und Einsatz der Polizei“
SB	Selbstbedienung
ZGV	Zentrale Geldversorgungseinrichtung
NT-Anlage	Nachttresoranlage
ÜEA-Richtlinie	Richtlinie für Überfall- und Einbruchmeldeanlagen mit Anschluss an die Polizei

# Anhang 4

## Einschlägige Verbände

- BDWS** Bundesverband Deutscher Wach- und Sicherheitsunternehmen e.V.  
Norsk-Data-Straße 3, 61352 Bad Homburg;  
[www.bdws.de](http://www.bdws.de)
- BHE** Bundesverband der Hersteller- und Errichterfirmen von Sicherheitssystemen e.V.  
Feldstraße 28, 66904 Brücken;  
[www.bhe.de](http://www.bhe.de)
- VdS** VdS Schadenverhütung im Gesamtverband  
der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.  
Amsterdamer Straße 174, 50735 Köln;  
[www.vds.de](http://www.vds.de)
- GDV** Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.  
Friedrichstraße 191, 10117 Berlin  
[www.gdv.de](http://www.gdv.de)
- ZVEI** Zentralverband Elektrotechnik- und Elektronikindustrie (ZVEI)  
Stresemannstraße 19, 60596 Frankfurt  
[www.zvei.de](http://www.zvei.de)

# Anhang 5

## Bezugsquellen

Nachstehend sind Bezugsquellen der insbesondere zu beachtenden einschlägigen Vorschriften und Regeln zusammengestellt.

### 1 Gesetze, Verordnungen

Buchhandel und Internet, z.B.  
[www.gesetze-im-internet.de](http://www.gesetze-im-internet.de)

### 2 Vorschriften, Regeln und Informationen für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit

Schriften mit BGV, BGR, BGI und BGG bzw. ZH 1-Nummern zu beziehen vom  
Carl Heymanns Verlag KG  
Luxemburger Straße 449  
50939 Köln  
[www.arbeitssicherheit.de](http://www.arbeitssicherheit.de)

Schriften mit GUV-Nummern zu beziehen vom zuständigen  
Unfallversicherungsträger,  
[www.dguv.de](http://www.dguv.de)  
[www.regelwerk.unfallkassen.de](http://www.regelwerk.unfallkassen.de)

### 3. Normen

Beuth Verlag GmbH  
Burggrafenstraße 6  
10787 Berlin  
[www.beuth.de](http://www.beuth.de)  
bzw.  
VDE-Verlag GmbH  
Bismarckstraße 33  
10625 Berlin  
[www.vde.com](http://www.vde.com)

### 4. Technische Regeln des VdS

VdS Schadenverhütung GmbH  
Amsterdamer Straße 174  
50735 Köln  
[www.vds.de](http://www.vds.de)



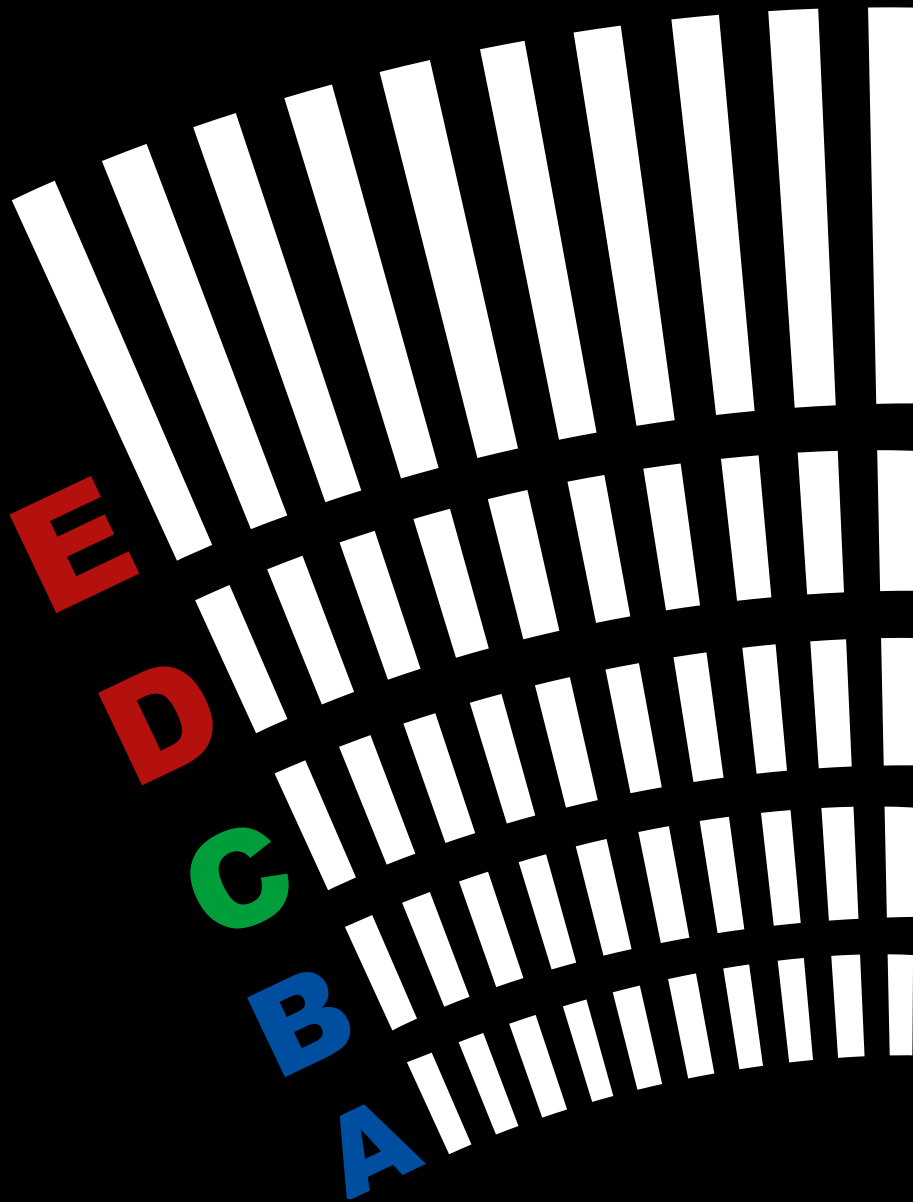
# **Anlage 1**

## **Einleger Prüftafeln für Videoanlagen**

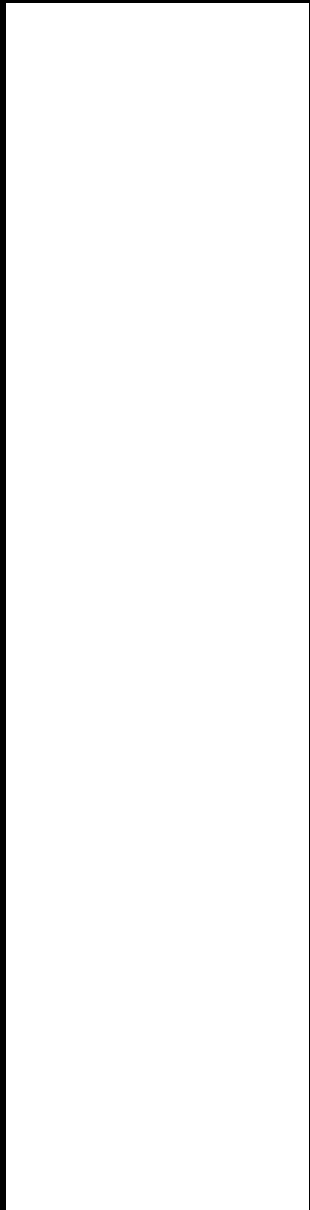
**Prüftafel zum Erkennen des Täters/Tatverdächtigen**

**Prüftafel zum Erfassen der wesentlichen Phasen eines Überfalls**

# Prüftafel zum Erkennen des Täters / Tatverdächtigen



# Prüftafel zum Erfassen der wesentlichen Phasen eines Überfalls



3



1



2

**Deutsche Gesetzliche  
Unfallversicherung (DGUV)**

Mittelstraße 51  
10117 Berlin

