



Überfälle auf Sparkassen

Leitfaden zur Erstellung einer Gefährdungsbeurteilung

Überfälle auf Sparkassen

Leitfaden zur Erstellung einer Gefährdungsbeurteilung

Vorwort

Der hier vorliegende Leitfaden zur Erstellung einer Gefährdungsbeurteilung von Kreditinstituten ist eine systematisierte und qualitätsgesicherte Handlungsanleitung. Er thematisiert die Risiken von Überfällen anhand einer differenzierten Beschreibung der möglichen Gefährdungen.

Die aufgewiesenen Teilaspekte – Risikoeinschätzung, Standortproblematik, Auswahl eines geeigneten Sicherheitskonzeptes usw. – sind im Dialog zwischen der für die Sicherheit des Betriebes verantwortlichen Person und der Personalvertretung zu analysieren und zu bewerten. In allen wichtigen Sicherheitsfragen sollte ein Konsens herbeigeführt werden, um Ergebnisse und Strategien gegenüber den Beschäftigten überzeugend kommunizieren zu können. Eine gemeinsame kritische Betrachtung der Gefahrenlage im jeweiligen Einzelfall führt zu zusätzlichen Sicherheitsmaßnahmen, die über die Forderungen der Unfallverhütungsvorschrift *UVV Kassen* hinausgehen.

Vorteile einer gemeinsamen Risikobetrachtung:

- Sie sammelt verschiedene Standpunkte und Erfahrungshorizonte hinsichtlich der Bedrohungen, die auf das Institut und dessen Beschäftigte einwirken können.
- Sie zeigt auf, in welchen Bereichen erhöhte Sicherheitsmaßnahmen vonnöten sind.
- Sie hilft bei der Definition der individuellen, d. h. der auf eine bestimmte Geschäftsstelle bezogenen, kriminalpräventiven Maßnahmen und bei der Festlegung einer entsprechenden Prioritätenliste.
- Sie konfrontiert die Verantwortlichen fortlaufend mit dem Thema „Sicherheit“ und dient einer umfassenden und konsequenten Sensibilisierung für alle Sicherheitsaspekte.

Eine erkannte Bedrohungslage muss regelmäßig überprüft werden. Rechtlich konform ist ein Überprüfungsrhythmus von drei Jahren, sofern zwischenzeitlich keine besonderen Änderungen erfolgt sind.

Die Gefährdungsbeurteilung lässt sich darüber hinaus als sinnvolles Strategie-, Planungs- und Optimierungsinstrument in die betriebliche Managementstruktur des Arbeitsschutzes integrieren und erleichtert dann auch die Umsetzung von dessen Zielen.

Nur zufriedene und informierte Beschäftigte garantieren den dauerhaften wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens am Markt!

Wir hoffen, dass Ihnen unsere Broschüre helfen wird, sich der wichtigen Aufgabe der Gefährdungsbeurteilung zu nähern. Gerne stehen wir Ihnen bei Fragen und Beratung zur Verfügung.

Ihre
Unfallkasse Nordrhein-Westfalen

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Editorial	7
1 Einleitung	8
• Arbeitgeberpflichten	9
• <i>UVV Kassen</i> – die Basis der Gefährdungsbeurteilung	9
• Überfallgeschehen und Täterverhalten	10
2 Charakteristik der Gefährdungsbeurteilung (Grafik 1)	11
3 Klassifizierung und Einzelbewertung der Teilaspekte	13
• Risikoeinschätzung (Grafik 2)	14
• Abstraktes Einschätzungsmodell des vermutlichen Überfallrisikos (Grafik 3)	16
• Standortproblematik (Grafik 4)	17
• Objekt: Sicherheitskonzept (Grafik 5)	18
• Arbeitsplätze: Bau und Ausrüstung (Grafik 6)	20
• Tätigkeiten, Betriebsregelungen (Grafik 7)	22
• Fortsetzung der Beispiele (Grafik 8)	24
• Beschäftigtenspezifische Einflussfaktoren (Grafik 9)	26
• Organisation (Grafik 10)	28
4 Gesamtbewertung des abstrakten Überfallrisikos (Grafik 11)	30
5 Ergänzende Maßnahmen zur Risikominimierung (Grafiken 12-15)	34
6 Muster einer Gefährdungsbeurteilung am Beispiel einer fiktiven Hauptstelle	44
7 Materialien	55
• Gefährdungen für das Kreditinstitut als Institution und für dessen Beschäftigte (Grafik 16)	56
• Schnittstellen besonderer Gefahren in Bezug auf die Sicherheitsbereiche einer Geschäftsstelle	58
- Differenzierung der Sicherheitsbereiche	58
- Übersicht (Grafik 17)	60
• Die <i>UVV Kassen</i> im Überblick unter Bezug auf die aktuelle Kommentierung (Grafiken 18-20)	62
• Juristische Expertise:	65
Fragen zum Bestandsschutz und zur Anpassung an den Stand der Technik	65
• Kassensicherungskonzepte	70
- Übersicht (Grafik 21)	70
- Anzahl der Beschäftigten/Höchstbeträge (Grafik 22)	72
- Beschreibung und Bewertung	74
• Gestaltungs- und Konstruktionsmerkmale raumabschließender Elemente (Grafiken 23-28)	130
• Kriterien für die Installation elektrischer und optischer Sicherheitseinrichtungen (Grafik 29)	140
• Regelungen für den Geldtransport zur Ver- und Entsorgung von Geschäftsstellen	142
- Allgemeines	142
- Übersicht (Grafik 30)	144
• Voraussetzungen und Ziele einer praxisnahen Unterweisung/Belehrung	146
• Psychologie als Baustein der Prävention	148
• Verfahrensschritte der UK NRW nach Raubüberfällen	149
• Dokumentation des Überfallgeschehens	150
• Statistik der Überfälle auf Kreditinstitute (Grafik 31)	151

• Ersatzmaßnahmen im Rahmen planmäßiger Neu- und Umbauarbeiten oder bei unvorhergesehenem Ausfall sicherheitstechnischer Einrichtungen	152
• Gefährdungen im Inkassobereich	153
- Überprüfung der Organisationsstruktur zum Arbeits- und Gesundheitsschutz (Grafik 32)	154
- Überprüfung der internen Arbeitsorganisation/Kommunikation (Grafik 33)	155
- Überprüfung von Lage, Ausstattung und Beschaffenheit der institutsinternen Arbeitsbereiche (Grafik 34)	156
- Gefährdungen durch unmittelbaren Kundenkontakt (Grafik 35)	157
• Abstimmungen mit dem gesetzlichen Unfallversicherungsträger (Grafik 36)	158
8 Literaturverzeichnis	160
Impressum	162

Editorial

Grafiken haben sich in vielen Jahren der Präventionsarbeit bewährt als optimales Medium, um komplexe und dynamische Zusammenhänge eingängig zu vermitteln. Alle in diese Broschüre aufgenommenen Grafiken sind also nicht Illustrationen irgendeines umgebenden Textes, sondern Schaubilder, die keiner zusätzlichen Erläuterungen bedürfen. Auf konkretisierende Beschreibungen wurde bewusst verzichtet.

Die einführende Grafik „Charakteristik der Gefährdungsbeurteilung“ benennt die Herausforderungen und Fragestellungen, die bei Erarbeitung einer Gefährdungsbeurteilung nach § 3 *UVV Kassen* unter Einschluss der *BGI/GUV-I 819.1* und der §§ 3-5 *ArbSchG* zu beachten sind.

Auch die anschließenden ersten Teile fassen die Dynamik einer Gefährdungsbeurteilung in grafische Bilder. Auf die „Klassifizierung und Einzelbewertung von Teilaspekten“ folgt die daraus abgeleitete „Gesamtbewertung des abstrakten Überfallrisikos“.

Den Abschluss des ausschließlich grafischen Teils bildet die Auffächerung von „Maßnahmen zur Risikominimierung“, die über die Vorgaben der *UVV Kassen* hinausgehen. Die hier vorgestellte Optimierung eines bestehenden Sicherheitskonzeptes berücksichtigt die Möglichkeiten der Entwicklung eines neuen Gesamtkonzeptes, der Änderung des Kassensicherungskonzeptes sowie der Anpassung der Bedingungen im Umfeld des Geldtransportes. Vorhandene Rahmenbedingungen können ergänzt werden durch spezielle Einzelmaßnahmen, z. B. baulicher und organisatorischer Art zur optimalen Absicherung der Banknotenbestände, Maßnahmen gegen das Abfangen von Beschäftigten oder Bedrohung der Beschäftigten im Vertriebsbereich, technische Vorrichtungen zur besseren Identifizierung der Täter sowie generell durch Qualifizierung der Beschäftigten. Die Vernetzung mit anderen Kreditinstituten und die Gewährleistung einer professionellen Psychologischen Hilfe nach einem Raubüberfall gehören ebenfalls in den Aufgabenbereich der Prävention.

Den Kern dieses Leitfadens bildet das folgende Kapitel 6: Darin wird den Lesern und Leserinnen ein Muster für eine Gefährdungsbeurteilung am Beispiel einer fiktiven Hauptstelle an die Hand gegeben. Dessen Details und differenzierte Beispiele sind aus Erfahrung gewonnen und bieten also eine praxisnahe Hilfe für die Erstellung einer den jeweils besonderen Bedingungen angepassten, individuellen Gefährdungsbeurteilung. Der Teilaspekt „Objekt: Sicherheitskonzept“ lässt sich darüber hinaus im Rahmen von Neu- und Umbaumaßnahmen nutzen: Die enthaltenen Informationen bieten Architekten und Architektinnen, Bankeinrichtern und -einrichterrinnen eine sachdienliche Planungsgrundlage.

Zur abgesicherten Bewertung individuell bestehender Risiken sind objektive Kriterien unerlässlich. Also haben wir den Leitfaden durch eine umfangreiche Sammlung von einschlägigen Informationen ergänzt und damit die optimale Voraussetzung zur auch rechtlichen Absicherung Ihrer Gefährdungsbeurteilung geschaffen.

So werden z. B. 17 unterschiedliche Kassensicherungskonzepte beschrieben und klassifiziert – in Korrespondenz zu gesetzlichen Vorgaben und im kritischen Abgleich mit örtlichen, baulichen, regional und personell definierten Bedingungen. Thematisiert werden aber nicht nur harte Fakten – technische, materielle und organisatorische Bedingungen –, eingebracht werden auch wissenschaftliche Erkenntnisse, die aus der Psychologie gewonnen wurden und die für den Umgang mit Risiken für Leib und Leben sowohl der Beschäftigten wie der Kundschaft von existenzieller Bedeutung sind.

Den Abschluss der Broschüre bildet ein Formular, in dem ggf. die kritischen Punkte einzutragen sind, die im Einzelfall einer besonderen Klärung durch den gesetzlichen Unfallversicherungsträger bedürfen.

Das Literaturverzeichnis weist die gesetzlichen Regelwerke nach, auf die im vorderen Teil Bezug genommen worden ist und enthält darüber hinaus Titel, die in einer allgemeinen Perspektive der Präventionsarbeit dienlich sein können. Titel, die bereits vorab bibliographisch nachgewiesen worden sind, wurden hier aber nicht erneut gelistet.

Aufgrund von dessen Umfang ist dem zentralen Kapitel 6 („Muster einer Gefährdungsbeurteilung“) das Inhaltsverzeichnis an Ort und Stelle vorangesetzt.



1 Einleitung

1 Einleitung

Arbeitgeberpflichten

Seit mehr als 15 Jahren sind die Vorstände der Sparkassen nach dem *Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG)* verpflichtet, die instituts- und berufsspezifischen Gefährdungen und Belastungen zu ermitteln und zu beurteilen. Die hierzu erforderliche systematische Analyse – die „Gefährdungsbeurteilung“ – widmet sich allen Gefährdungsfaktoren und betriebsrelevanten Risikobereichen, die jeweils in fachlich-technische Faktoren, Organisations- und Verhaltensaspekte unterteilt werden. Der Umfang der Leistungen, die präventiv zu erbringen sind, steht in direktem Zusammenhang mit dem Ausmaß der vorhandenen Risiken und der Komplexität der zu leistenden Arbeit.

Ziel der Gefährdungsbeurteilung ist die Schaffung einer größtmöglichen Gefahrenfreiheit für die Beschäftigten. Um sich selbst und andere vor möglichen Gefahren schützen zu können, müssen Risiken bekannt sein. Auch hier sind die Vorstände in der Pflicht. Sie haben außerdem die aus der Analyse gewonnenen erforderlichen Maßnahmen des Arbeitsschutzes unter Berücksichtigung der tatsächlichen und besonderen Umstände zu treffen, die die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten bei der Arbeit beeinflussen. Selbstredend ist eine kontinuierliche Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes anzustreben.

Unterlaufen den Verantwortlichen bei der Erarbeitung eines Sicherheitskonzeptes Fehler oder werden darin wichtige Fragen außer Acht gelassen, führt dies zu einem unkalkulierbaren Überfallrisiko und im Fall der Fälle zum Haftungsproblem bei den verantwortlichen Führungskräften. Dieser Zusammenhang ist heute leider immer noch nicht hinreichend bekannt.

Die nachfolgende Liste führt die wichtigsten sicherheitsrelevanten Aspekte auf, die im Rahmen einer Neukonzeption oder Anpassung von Sicherheitsmaßnahmen zu beachten sind. In Korrespondenz zu diesen Aspekten werden Beispiele nachhaltiger Lösungsansätze genannt.

- Die Auswahl eines für die örtliche Situation und den Geschäftsbetrieb geeigneten, in das Gesamtkonzept integrierten Kassensicherungskonzeptes hat zum Ziel die Minimierung des Gefährdungspotenzials für die Beschäftigten.
- Der Zutritt zu Sicherheitsbereichen sollte nur autorisierten Personen möglich sein, um den Zugriff eines Täters oder einer Täterin auf die Bargeldbestände im Wertebereich zu verhindern.
- Flankierende technische Maßnahmen gegen das Risiko, dass Beschäftigte vor Kassenöffnung oder nach Kassenschließung abgefangen werden, sind in das Gesamtkonzept zu integrieren.
- Der Zutritt Dritter in das Gebäude sollte kontrolliert werden,

damit Verhaltensauffälligkeiten, die auf eine kritische Situation oder einen Überfall deuten, möglichst sofort erkannt und gemeldet werden können.

- Sabotageakte außerhalb und innerhalb des Institutsgebäudes dürfen keinen gravierenden Einfluss auf den technischen Betriebsablauf oder die Sicherheit der Beschäftigten haben. Sie müssen automatisch angezeigt und umgehend verfolgt werden.
- Ein Einstieg oder Einbruch über die Gebäudeaußenhaut (Fenster, Türen, Lichtschächte usw.) sollte unbedingt durch technisch-konstruktive Maßnahmen erschwert werden. Der Einbau einer Einbruchmeldeanlage (EMA) kann durch Abschreckung bereits präventiv einem Einbruch entgegenwirken.
- Der Aufbruch von Wertbehältnissen (Geldausgabeautomat/GAA, Banktresor, Kundentresor usw.) soll mittels technischer Sicherheitsmaßnahmen oder -vorrichtungen verhindert werden.
- Um das so genannte „Bürgersteigrisiko“ beim Geldtransport auszuschließen, sind flankierende Maßnahmen zu treffen.
- Die Notwendigkeit zusätzlicher Vorkehrungen gilt auch für die Befüllung von Geldautomaten.
- Organisatorische Ersatzmaßnahmen, die für einen Einzelfall getroffen wurden, sind als Dauerlösung inakzeptabel. Im Rahmen der Risikominimierung sind technische Maßnahmen einzurichten, die überdauern.
- Die allgemeine Schutzzieleforderung aus § 7 der *UVV Kassen*, demzufolge beim Umgang mit Banknoten der Anreiz zu Überfällen nachhaltig und mit allen Mitteln verringert werden muss, entspricht den besonderen Forderungen des *Arbeitsschutzgesetzes (ArbSchG)* und ist insofern eine verbindliche Vorgabe.

UVV Kassen – die Basis der Gefährdungsbeurteilung

Die *UVV Kassen*, die auch als atypische Unfallverhütungsvorschrift (UVV) bezeichnet wird, weil sie mit ihren Forderungen und Maßnahmen vor Gefährdungen durch Angriffe anderer Menschen, d. h. vor Tätern oder Täterinnen, schützen soll, ist Basis jeglichen präventiven Handelns in Kreditinstituten, das auch Vorkehrungen technischer, organisatorischer und baulicher Art umfasst.

Unfallverhütungsvorschriften legen jedoch generell nur das notwendige Mindestmaß an sicherheitsrelevanten Vorkehrungen fest – dies gilt auch für die *UVV Kassen*. Eine zusätzlich erarbeitete, aus der konkreten Gefahrenlage im Einzelfall resultierende Gefährdungsbeurteilung soll daher helfen, ggf. verbliebene Sicherheitslücken zu schließen. Individuelle Lösungsansätze sind also zwingend vorgeschrieben.

In diesem Zusammenhang sind Fragen zu beantworten: sowohl nach der sicherheitstechnischen Angemessenheit des

gewählten Kassensicherungskonzeptes der Geschäftsstelle (unter Einschluss des inneren und des äußeren Sicherheitsbereiches) als auch danach, ob auch die anderen Einrichtungen des Instituts den sicherheitstechnischen Erfordernissen genügen.

Im Rahmen einer Gefährdungsbeurteilung gehören ebenfalls die Gestaltungsmerkmale der externen Geldversorgung und Geldentsorgung der Geschäftsstellen auf den Prüfstand. Dies gilt auch, wenn externe gewerbliche Geldtransportunternehmen diese Dienstleistungen ausführen oder etwa die Geldautomaten befüllen.

Die Festschreibung eines schlüssigen Gesamtkonzeptes, das organisatorische und technische Lösungen formuliert, hat höchste Priorität, ist es doch unverzichtbare Voraussetzung für die Gewährleistung eines sicheren Betriebsablaufs. Bei Versäumnissen der Verantwortlichen stehen diese in der Haftung.

Praxisrelevante Hinweise und Lösungsvorschläge finden Sie ergänzend zu den Ausführungen dieser Schrift auch in der *BGI/GUV-I 819.1*.

Überfallgeschehen und Täterverhalten

Die Zahl der Überfälle auf Kreditinstitute ist in den letzten Jahren, bedingt durch die erheblichen Sicherheitsanpassungen und veränderten Kassensicherungskonzepte, merklich gesunken. In der gesamten Bundesrepublik Deutschland passieren weniger als 500 Überfälle pro Jahr (2011: 324, 2012: 280); die Sparkassen in NRW wurden in den letzten Jahren etwa 60 mal pro Jahr überfallen. Das Verhältnis zwischen typischen und atypischen Überfällen liegt bei etwa 85:15.

Die meisten dieser Überfälle sind nicht unbedingt von langer Hand vorbereitet. Überfälle werden auch spontan oder nach kurzer vorheriger Inaugenscheinnahme des Objekts ausgeführt. Täter oder Täterinnen wollen in möglichst kurzer Zeit an ein Maximum an Geld gelangen, jedoch nicht nur an im Kassensbereich griffbares Bargeld, sondern immer häufiger auch an Banknoten aus dem Hintergrundbestand. Die Brutalität, mit der Täter und Täterinnen ihr Vorhaben in die Tat umsetzen, ist extrem gestiegen. Die Erfahrung zeigt, dass griffbares Bargeld in der Kassenbox, regelmäßige, also kalkulierbare Kassentransporte und der erpressbare Zugriff auf die Hintergrundbestände offenkundig bewährte Tatmotive sind (vgl. aktuelle Überfälle auf Haupt- und Kopfstellen in NRW).

Tatmotivleitende Standardfragen der potenziellen Täter oder Täterinnen sind:

- Welchen Gesamteindruck macht die Geschäftsstelle?
- Wie weit ist die nächste Polizeistation entfernt?
- Wer sieht mich hier?
- Hätte ich leichtes Spiel?
- Gibt es gute Flucht- und/oder Versteckmöglichkeiten?
- Wie viele Beschäftigte sind in der Geschäftsstelle tätig?
- Befinden sich die Beschäftigten hinter Kassenaufbauten oder erfolgt die Geldauszahlung über Automaten?
- Werden unbekannte Personen nach dem Betreten der Geschäftsräume von den Beschäftigten direkt angesprochen?

Je schwieriger nach Beantwortung dieser Fragen die Realisierung eines Planes scheint, desto eher wird von einem Vorhaben abgesehen.

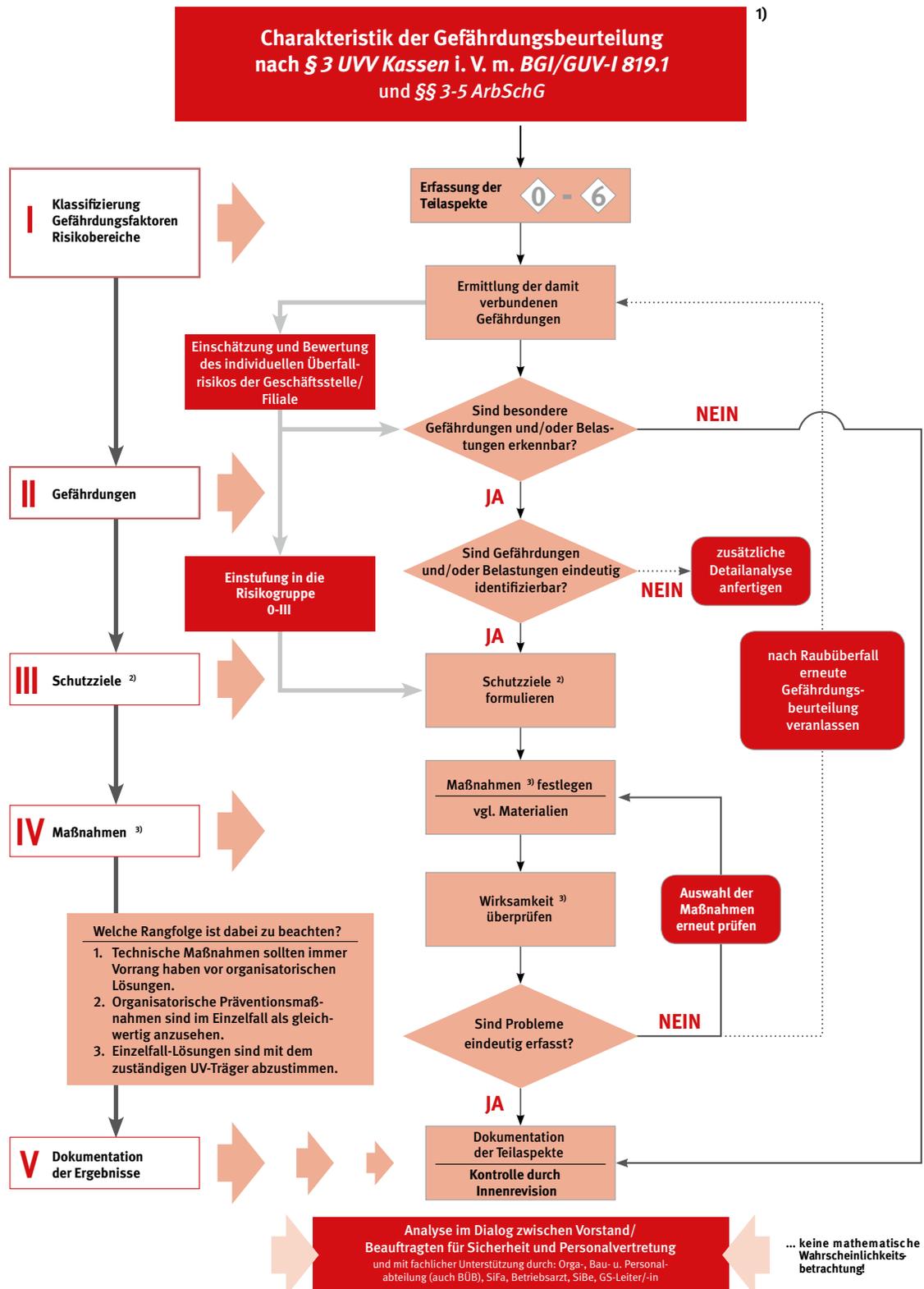
Es gilt also, die Chancen der Umsetzung eines Überfallplanes unbedingt bereits im Vorfeld zu minimieren und insbesondere mögliche Anreize zu einem Überfall weitestgehend abzuschneiden.

Diese Prävention ist der effektivste Beitrag zum Gesundheitsschutz, den ein seinen Beschäftigten verpflichtetes Kreditinstitut leisten kann.



2 Charakteristik der Gefährdungsbeurteilung

2 Charakteristik der Gefährdungsbeurteilung



1) ... geforderte **Arbeitsschritte I-V nach Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG)** im Rahmen der arbeitsplatzbezogenen Gefährdungsbeurteilung

2) ... nach § 7 UVV Kassen: „Zum Schutze der Versicherten sind die Banknoten so zu sichern, dass der **Anreiz zu Überfällen nachhaltig verringert wird.**“

3) ... nach *ArbSchG*: „Die erforderlichen Maßnahmen des Arbeitsschutzes sind unter Berücksichtigung **der tatsächlichen/besonderen Umstände zu treffen. Der Unternehmer hat dabei eine Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Beschäftigten anzustreben.**“



**GELDBESTÄNDE
ZEITSCHLOSSGESICHERT**

Unsere Mitarbeiter
haben
keinen Einfluss
auf Abkürzung
der eingestellten
Sperrzeit!

**3 Klassifizierung und Einzelbewertung
der Teilaspekte**

Teilaspekt



Nr. 1

Risikoeinschätzung

Grundlegende Sicherheitsbetrachtungen

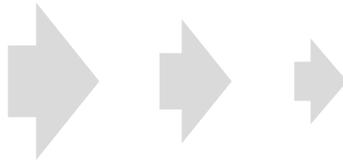
- **Zählt die Geschäftsstelle/Filiale von der personellen Besetzung zu den am stärksten gefährdeten Objekten?**
Beachte: Etwa drei Viertel aller jährlichen Raubüberfälle werden auf kleine Geschäftsstellen/Filialen verübt, die mit einem/einer bis drei Beschäftigten besetzt sind.
 ja nein

- **Wurden in der Geschäftsstelle/Filiale zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen realisiert, die über die Forderungen der UVV Kassen hinausgehen?**
 ja nein
Wenn ja, welche Maßnahmen sind das?
 bauliches/technisches Umfeld: _____
 systemtechnische Anforderungen: _____
 Ein- und Auszahlung, Wechselgeschäfte, Sorten...
 organisatorische Maßnahmen: _____

- **Wann erfolgte die letzte gemeinsame interne Beurteilung der Arbeitsbedingungen in der Geschäftsstelle durch Sifa, BA, PR, Orga und SiBe? – vor Jahr(en)**
Welche sicherheitsrelevanten Aussagen wurden dazu gemacht?

- **Wurde die Geschäftsstelle/Filiale schon einmal unter dem Aspekt „Optimierung der vorhandenen Sicherheitseinrichtungen“ durch externe Partner beurteilt?**
 ja, durch Polizei Sachversicherer
 Sparkassenverband Consulter
 nein _____
Wenn ja, welche sicherheitsrelevanten Aussagen wurden dazu gemacht?

- **Worin unterscheiden sich die Ergebnisse der internen gegenüber der externen Beurteilung?**



Betrachtung dieses Teilaspektes
mit fachlicher Unterstützung folgender
Funktionsträger/-trägerinnen:
– Orga
– SiFa/SiBe
– GS-Leiter/-in

Fragen zum aktuellen Überfallgeschehen

- **Wurde die Geschäftsstelle/Filiale in den letzten drei Jahren überfallen?**
 ja, wie häufig ...? x nein

- **Wurden die Geschäftsstellen anderer Kreditinstitute oder Postfilialen im gleichen Zeitraum in der näheren Umgebung ggf. schon überfallen?**
 ja x nein

- **Haben Sie Vermutungen, warum Überfälle stattfinden konnten?**
 - Lage des Objektes
 - günstige Infrastruktur/gute Versteckmöglichkeiten ... für Täter
 - große Entfernung bis zur nächsten Polizeistation
 - kleine Geschäftsstelle mit max. ein bis drei Personen
 - geringe mechanische Gebäudesicherheit/keine Einbruchmeldeanlage ...
 - offene Kassenlandschaft ohne Aufbauten
 - Sonstiges

- **Welche besonderen Sicherheitsvorkehrungen können aus Ihrer Sicht das Überfallrisiko reduzieren?**

Ergebnis:

**1. Abstrakte Teileinschätzung
des allgemeinen Überfallrisikos**

Zuordnung in die entsprechende
Risikogruppe siehe Tabelle
Grafische Darstellung (2)

Teilaspekt

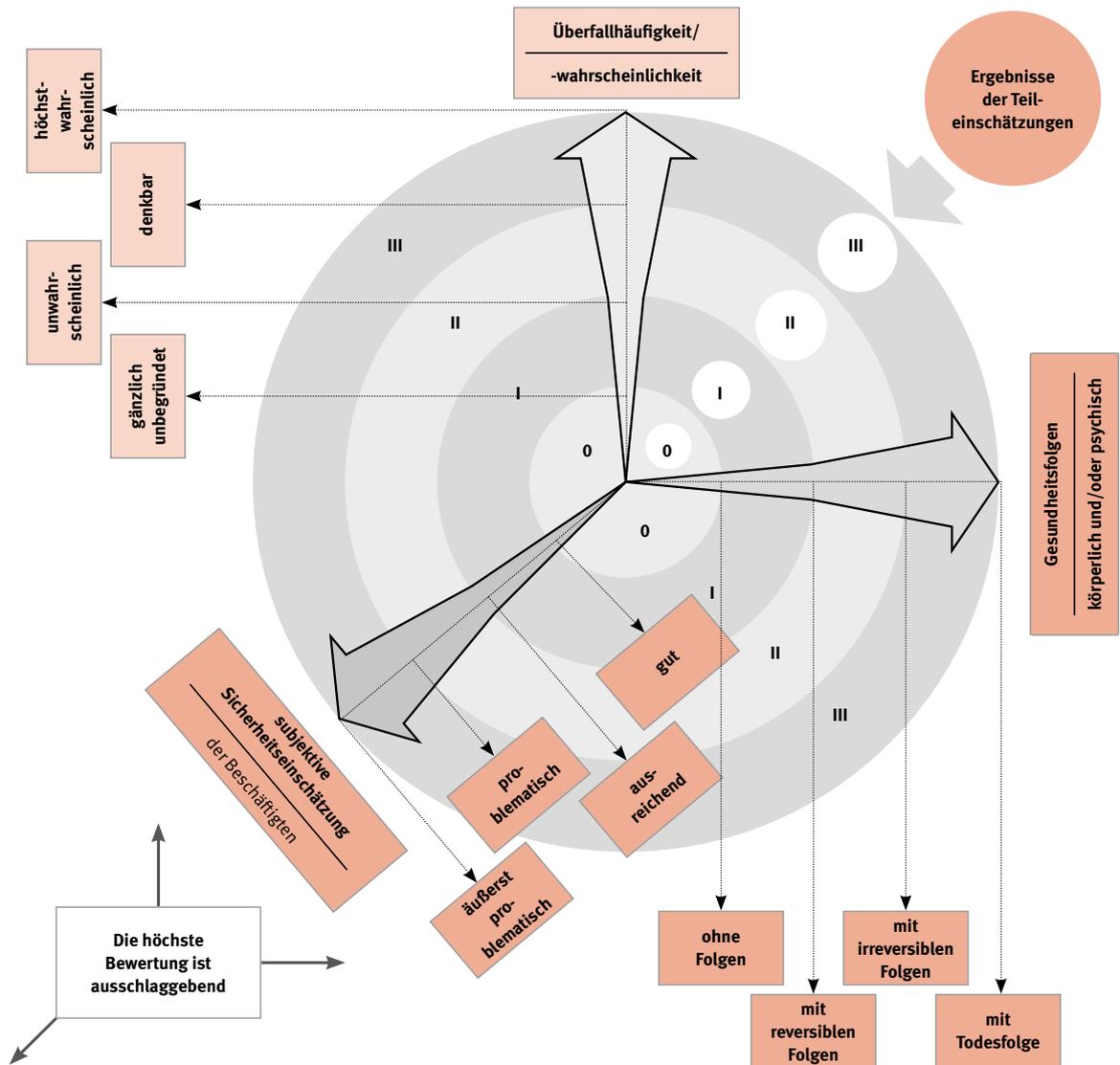


Nr. 2

Abstraktes Einschätzungsmodell des vermutlichen Überfallrisikos

– Diskussionsgrundlage für die gesamte Sicherheitsbetrachtung –

Risiko- gruppe	Risiko- potenzial
0	nicht relevant
I	niedrig
II	mittel
III	hoch

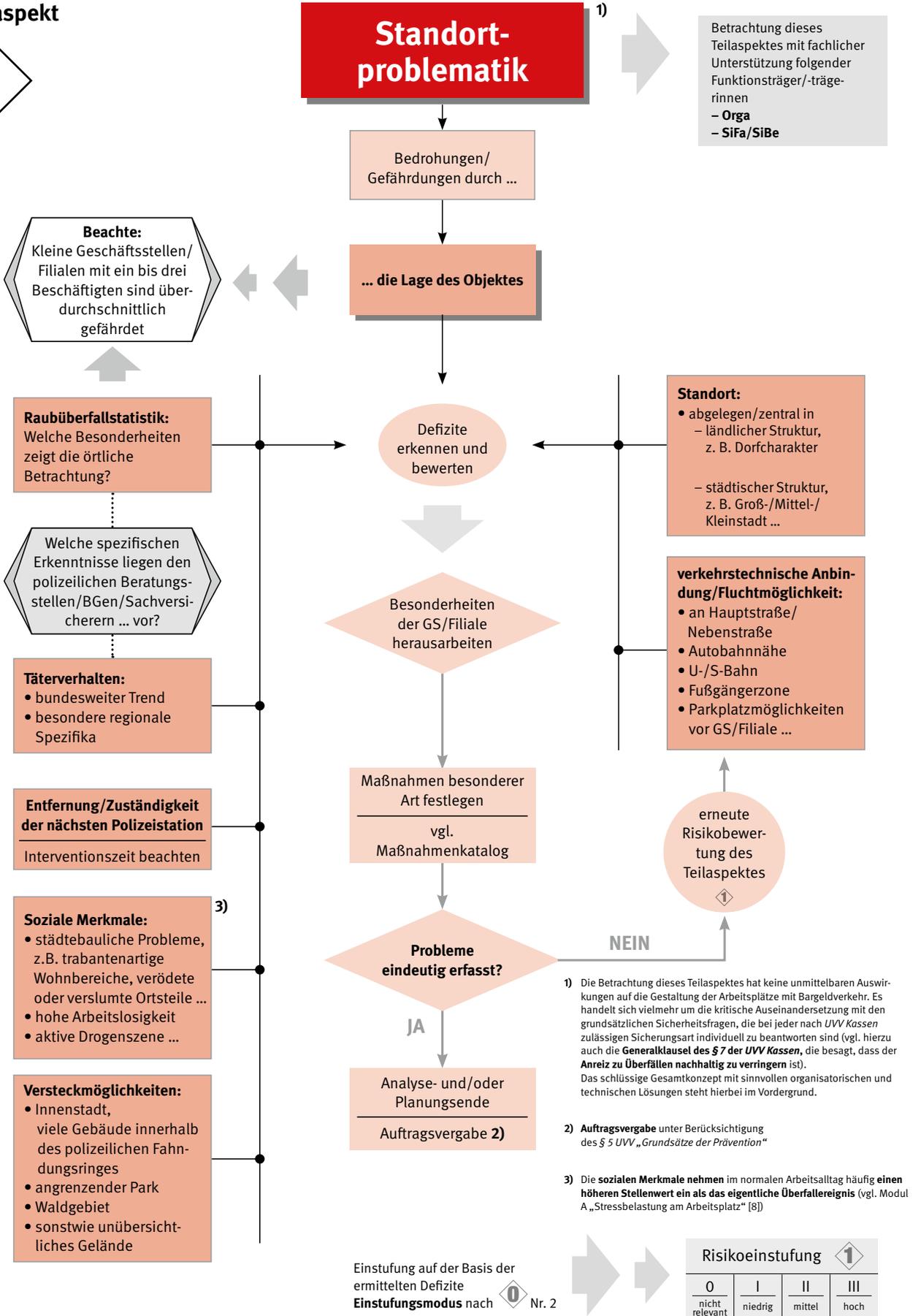


Beachte:
 Diese Grafik stellt das abstrakte Überfallrisiko in Form differenzierter Gefährdungsringe dar. Maßgeblich sind die Parameter der schadenverursachenden Ereignisse und die Eintrittswahrscheinlichkeit, der potenzielle Gesundheitsschaden und das subjektive Sicherheitsempfinden der Beschäftigten. Das Ergebnis dieser Gefährdungsbetrachtung ist als erste abstrakte Gesamteinschätzung des vermutlichen Überfallrisikos zu werten und in der folgenden Sicherheitsanalyse der Teilaspekte ① - ⑥ zu berücksichtigen.

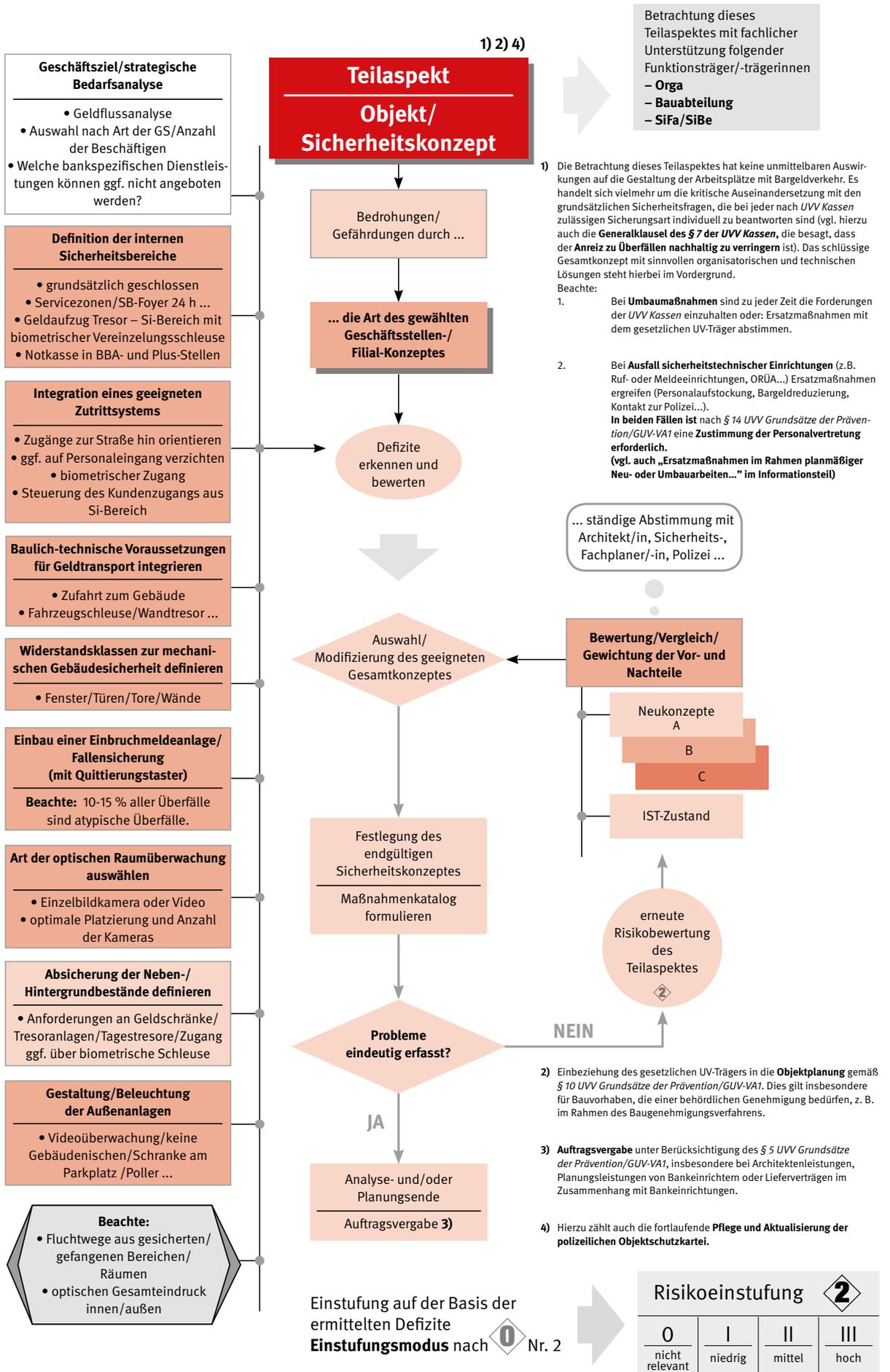
RisikoEinstufung ①			
0 nicht relevant	I niedrig	II mittel	III hoch

3 Klassifizierung und Einzelbewertung

Teilaspekt



Teilaspekt



2)

Teilaspekt



Unterscheidung der Arbeitsplätze, an denen Banknoten angenommen, ausgegeben, bearbeitet und verwahrt werden
 §§ 11-19 UVV Kassen: 1)

- **Kassenarbeitsplätze klassischer Art in gesicherten Bereichen**
 - Kassenbox mit/ohne Biometrie
 - Notkasse bei BBA-Ausfall
 - Hauptkasse
 - Diskretkasse
 - Geldzählplätze
 - Technikräume der GA
 - Zentrale Geldversorgung
- **Sonstige Arbeitsplätze in/an**
 - BBA-/Plus-Stellen
 - öffentlich zugänglichen Tresoren in der Kundenhalle
 - KBA-Stellen

Beschreibung der Arbeitsplätze im unmittelbaren Umfeld gesicherter Bereiche mit Bargeldverkehr:

- Beratungsplätze in der Kundenhalle
- Arbeitsplätze in Servicezonen
- Backoffice
- ...

Sonstige Arbeitsplätze außerhalb von GS/Filialen

- § 22 Fahrbare Zweigstellen
- § 23 Bargeldverkehr in institutsfremden Räumen

Diese spielen in der heutigen Kassenlandschaft nur noch eine unbedeutende Rolle.

Arbeitsplätze
Bau und Ausrüstung

Bedrohungen/
Gefährdungen durch ...

... die Art der bankspezifischen Arbeitsplätze im Vertriebsbereich

Defizite erkennen und bewerten

Auswahl der geeigneten Arbeitsplätze

Festlegung des endgültigen Sicherheitskonzeptes
 Maßnahmenkatalog formulieren

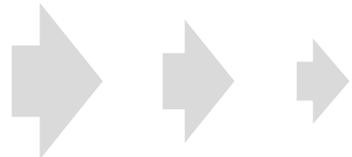
Probleme eindeutig erfasst?

JA

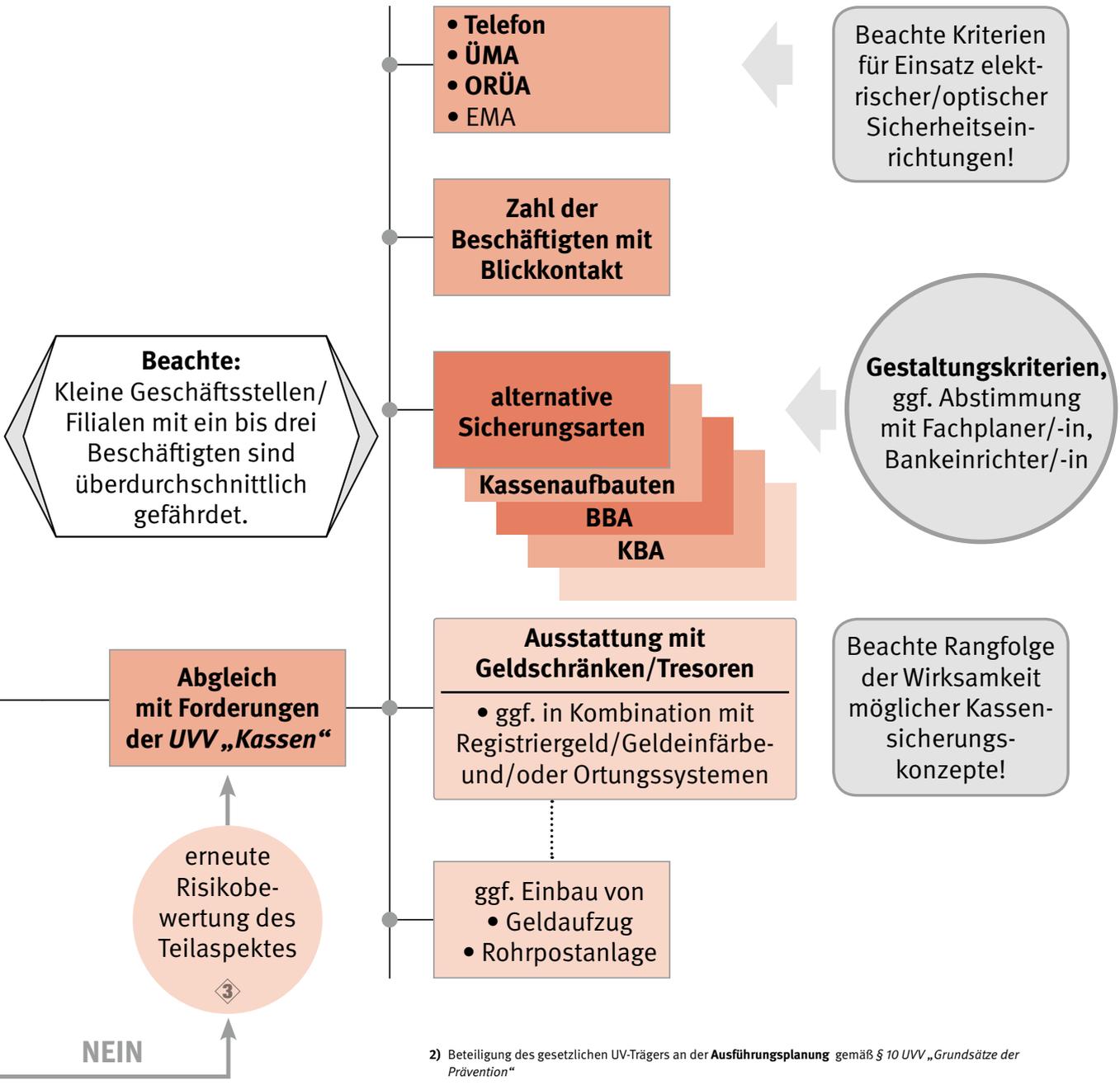
Analyse- und/oder Planungsende
 Auftragsvergabe 3)

1) Die neuartigen Bankbezeichnungen wie **Dialog Banking, Bediente Selbstbedienung (BSB), FDL-Stelle** mit und ohne Softwareprogramm, **Bankshop, GA-Kasse/SB-Kasse** usw. werden in dieser Auflistung nicht genannt, da sich hinter diesen Begriffen nur die Sicherungsarten verbergen, die den §§ 11-19 der UVV „Kassen“ entsprechen.

Gleiches gilt für besondere **Spät- oder Autoschalter**.

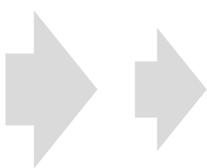


Betrachtung dieses Teilaspektes mit fachlicher Unterstützung folgender Funktionsträger/-trägerinnen:
 – Orga
 – Bauabteilung



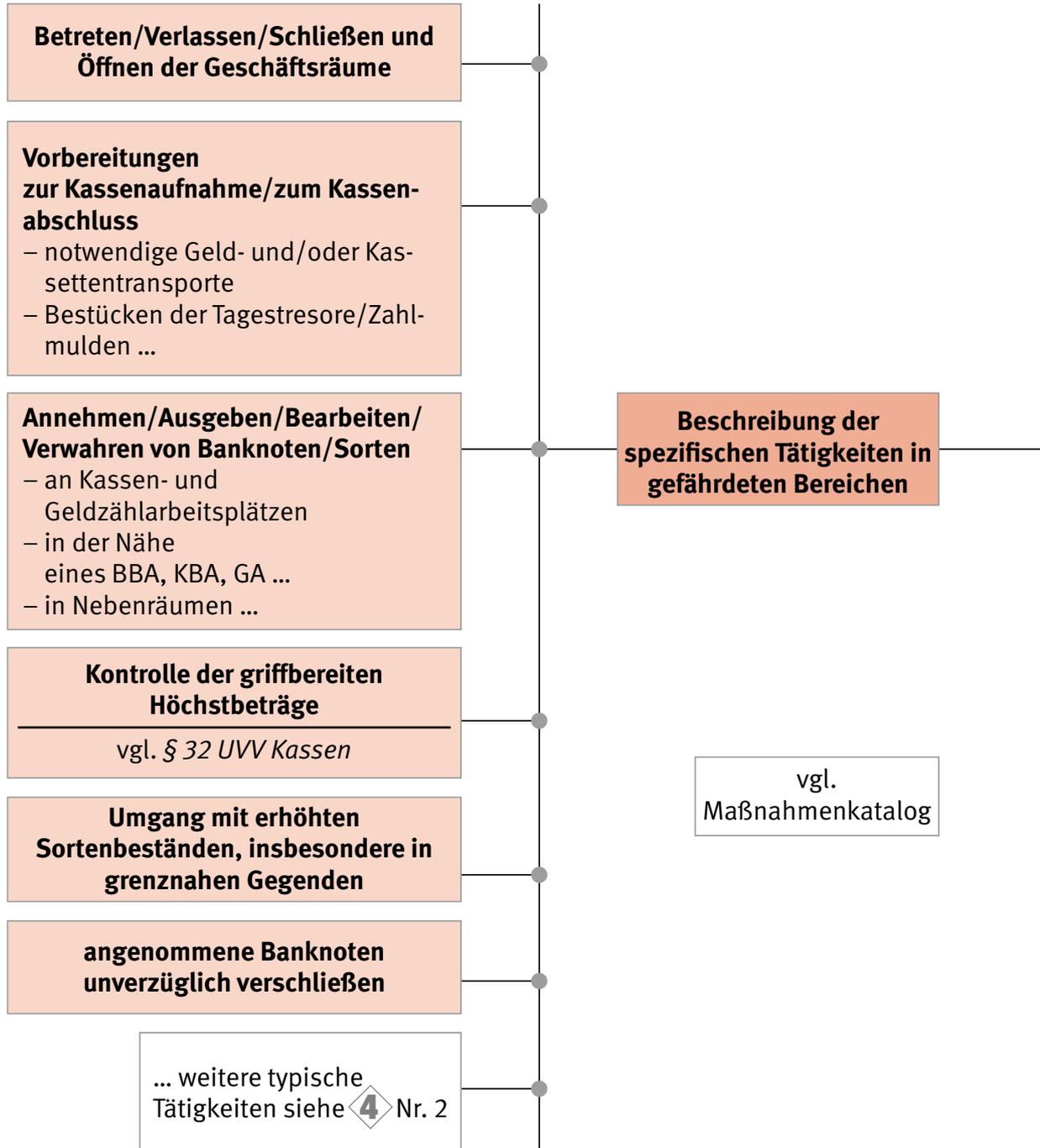
2) Beteiligung des gesetzlichen UV-Trägers an der **Ausführungsplanung** gemäß § 10 UVV „Grundsätze der Prävention“
 3) **Auftragsvergabe** unter Berücksichtigung des § 5 UVV „Grundsätze der Prävention“

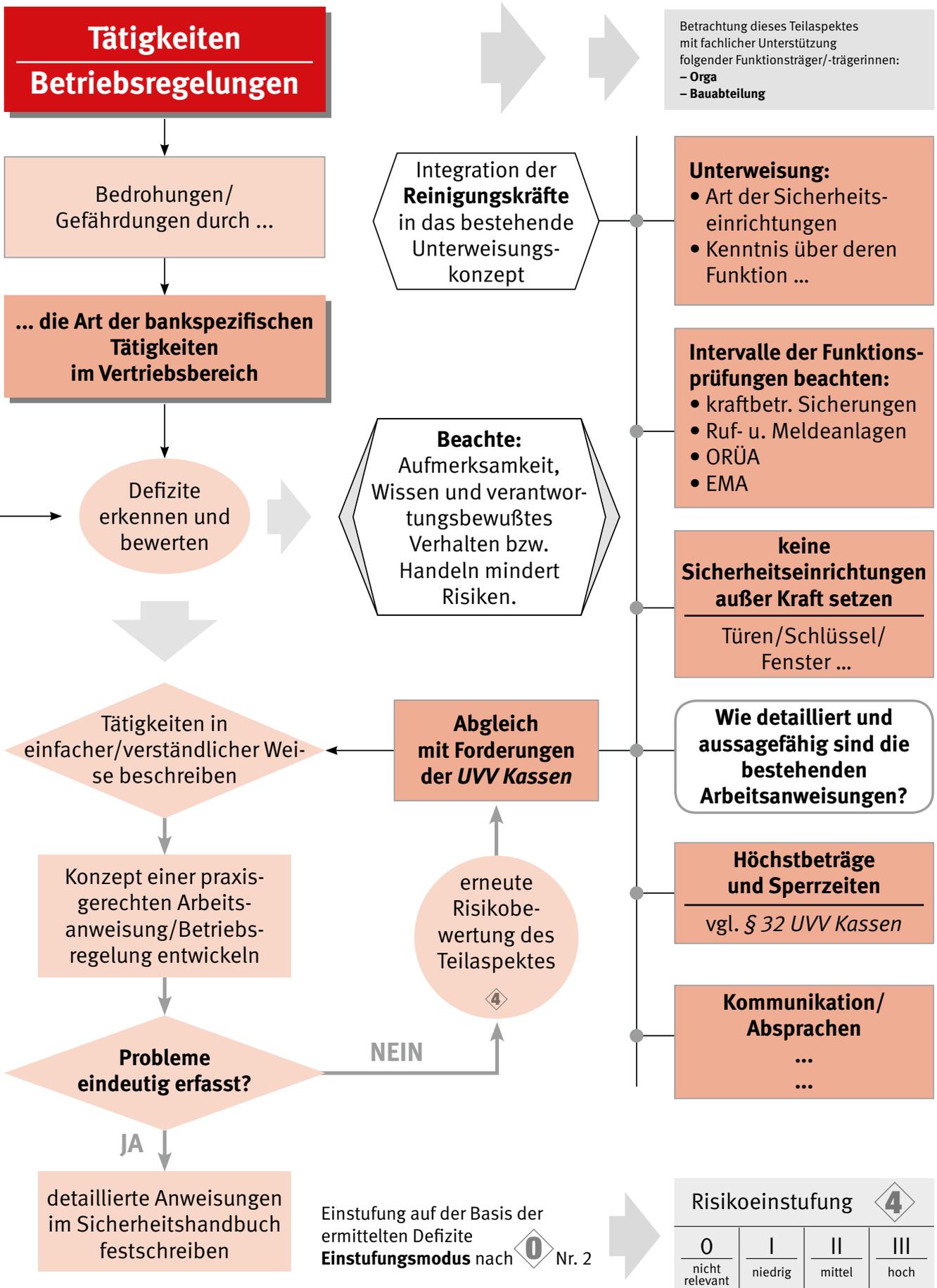
Einstufung auf der Basis der ermittelten Defizite
Einstufungsmodus nach 0 Nr. 2



Risikoeinstufung 3			
0 nicht relevant	I niedrig	II mittel	III hoch

Teilaspekt





Teilaspekt



Nr. 2

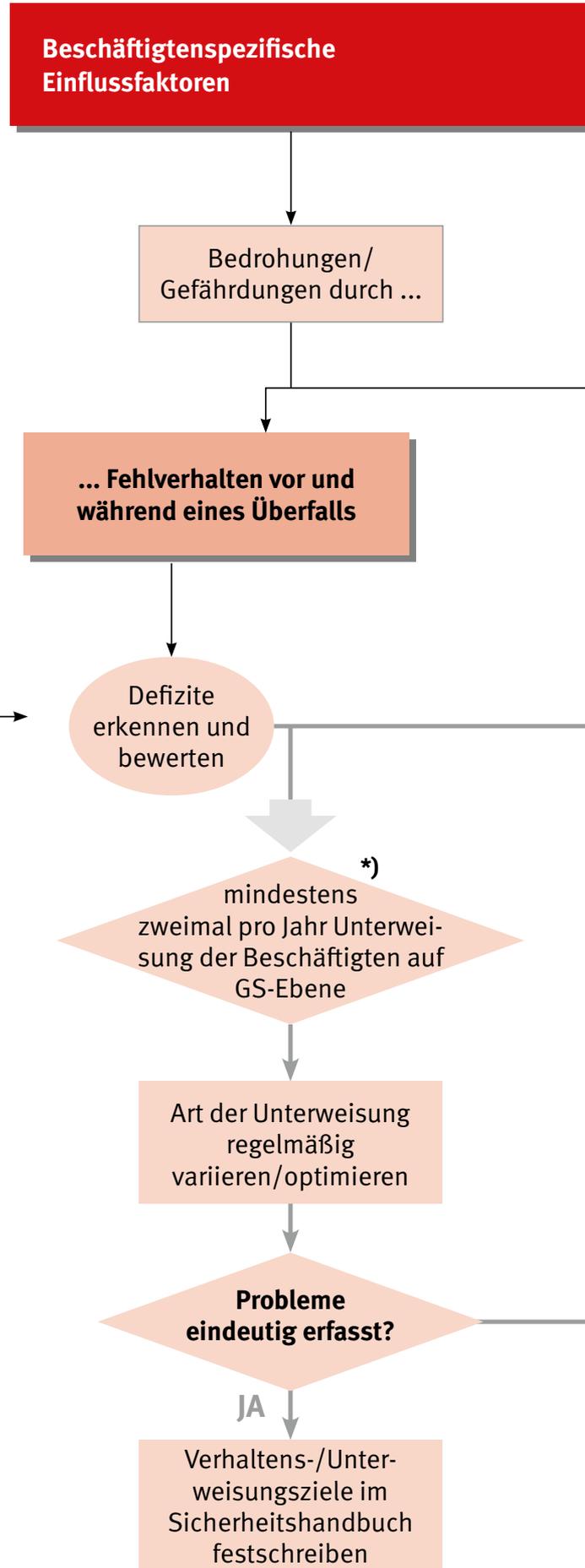
Fortsetzung der Beispiele:

- Kodierung von White-Cards in BBA- oder KBA-Stellen
- Nachversorgung der griffbereiten Bargeldbestände aus
 - Tagestresoren
 - Hintergrundbeständen (ggf. besondere Regelungen des hausinternen Geldtransports beachten)
- Verschluss der griffbereiten Banknoten beim Verlassen der gesicherten Bereiche
- Einblick auf griffbereite Bargeldbestände und in Geldschränke verhindern
- Übergabe großer Geldbeträge an Kunden in Nebenräumen
- Annahme großer Geldbeträge von Kunden in Nebenräumen/Diskretkassen
- Ver- und Entsorgung von Geldautomaten, z. B. BBA (AKT), GAA oder KBA
- Beratung in der Nähe von Kassenarbeitsplätzen/BBA/KBA
- Verhalten bei Ausfall des BBA/KBA (ggf. Zahlungsverkehr über Notkasse)
- Umgang mit Handkassen in Geschäftsstellen/Filialen mit BBA-Betrieb
- ständige Kontrolle der Übersichtlichkeit zwischen den einzelnen Arbeitsplätzen
- Blick- und Hörkontakte zwischen Beschäftigten in gefährdeten Bereichen pflegen
- Begleitung der Kunden zu ihren Tresor-/Safefächern
- Betreten gesicherter Bereiche aus öffentlich zugänglichen Zonen
- ggf. Geld-/Belegtransporte mit eigenem Personal
- Übernahme/Übergabe von Geldkoffern im Rahmen des externen Geldtransports durch Werttransportunternehmen
- Bürgersteigrisiko minimieren/niemals in öffentlich zugänglichen Bereichen (optimal: in getrennten Sicherheits-schleusen)
- Umgang mit Registriergeld/Geldeinfärbe- und/oder Ortungssystemen
- Kundenberatung außerhalb der Öffnungszeiten in den Räumen der Geschäftsstelle/Filiale
- Beratung außer Haus bei unbekanntem Kunden (Vorsicht bei Schlüsselträgern)
- Überbringung großer Geldbeträge an Kunden
- Beseitigung von Störungen an GA in öffentlich zugänglichen Bereichen (Vorsicht außerhalb der Öffnungszeiten: niemals alleine!)
- Leerung von Nachttresoren, wenn diese nicht im internen Sicherheitsbereich liegen
- erhöhte Aufmerksamkeit während der Geschäftszeiten bei Ausstellungen o. a. Veranstaltungen in der Kundenhalle
- regelmäßige Kontrolle aller Sicherheitseinrichtungen sowie Veranlassung der vorgeschriebenen Intervallprüfungen
 - tägliche Funktionsprüfung kraftbetriebener Sicherungen
 - monatliche Funktionsprüfung der Optischen Raumüberwachungsanlage
 - vierteljährliche Funktionsprüfung der Überfallmeldeanlage sowie der Ruf- und Meldeeinrichtungen in Tresoranlagen
 - jährliche Wartung der Überfallmeldeanlage, der Ruf- und Meldeeinrichtungen in Tresoranlagen sowie der kraftbetriebenen Sicherungen
- Umgang mit (häufigen) Fehlalarmen der Überfallmeldeanlage
- Verhalten bei Bombendrohung in den Geschäftsräumen
- ...

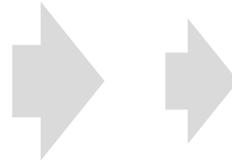
Teilaspekt



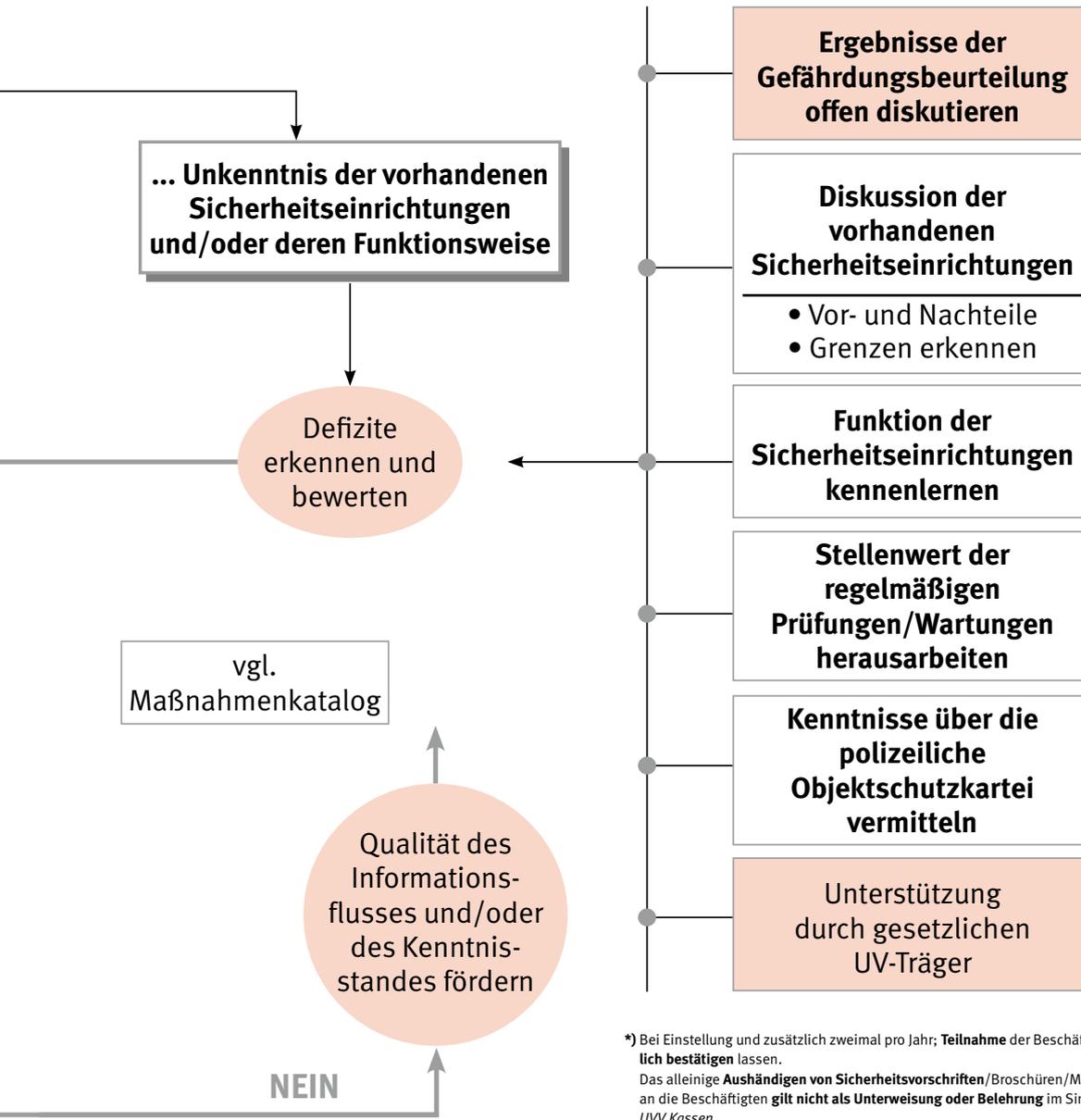
- Ergebnisse der Gefährdungsbeurteilung offen diskutieren
- Verhalten vor und während des Überfalls einüben
vgl. Module B/D [8]
- Teamverhalten stärker herausstellen
- ggf. realistische Verhaltenstrainings anbieten
(als alleinige Maßnahme nicht hilfreich!)
- Art und Struktur der bisherigen Unterweisungen optimieren, z. B. AMS des DSV Lehrpaket UVV Kassen
- Verhaltensanweisungen bei Ausfall sicherheitstechn. Einrichtungen/BBA ... beachten
- Welche Regelungen sind im Krankheitsfall/bei Urlaub/bei Fehlalarmen, Bombendrohungen o. ä. zu beachten?
- Ausbildung der Beschäftigten durch Teilnahme an externen Veranstaltungen verbessern
- Kontakte zur Polizei intensivieren/Einbindung der Polizei in Unterweisungen
- Unterstützung durch gesetzlichen UV-Träger



**Verhaltensregelungen/
Wissen über sicherheitstechnische
Zusammenhänge**

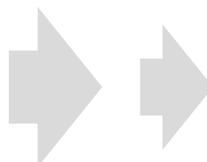


Betrachtung dieses Teilaspektes
mit fachlicher Unterstützung
folgender Funktionsträger/-trägerinnen:
– Orga
– SiFa/SiBe
– GS-Leiter/-in



*) Bei Einstellung und zusätzlich zweimal pro Jahr; **Teilnahme** der Beschäftigten **schriftlich bestätigen** lassen.
Das alleinige **Aushändigen von Sicherheitsvorschriften/Broschüren/Merkblättern** an die Beschäftigten **gilt nicht als Unterweisung oder Belehrung** im Sinne des § 25 UVV Kassen.

Einstufung auf der Basis der
ermittelten Defizite
Einstufungsmodus nach **0** Nr. 2



Risikoeinstufung 5			
0 nicht relevant	I niedrig	II mittel	III hoch

Teilaspekt



Organisation
Wissen über psychologische Zusammenhänge

Verhaltensregeln vor, während und nach einem Überfall regelmäßig kommunizieren
Unterstützung durch gesetzlichen UV-Träger

Unterweisungsprogramm zu § 25 UVV Kassen
vgl. Module A-G [8]

Diskussion der Gefährdungsbeurteilung
• Risikoeinstufung
• zusätzliche Sicherungsmaßnahmen gezielt thematisieren

Vorschläge der Beschäftigten zur Verbesserung der Sicherheit würdigen
erhöht die subjektive Sicherheit

Psychische Belastungen und/oder Traumatisierungen durch Raubüberfälle infolge ...

ungenügender/fehlender Kenntnisse über psychologische Zusammenhänge
• Primärprävention • 1)

Defizite erkennen und bewerten

Bewusstseinsstärkung durch Integration in die tägl. berufliche Praxis

vgl. Maßnahmenkatalog

mindestens zweimal pro Jahr Unterweisung der Beschäftigten auf GS-/Filial-Ebene

Probleme eindeutig erfasst?

JA

Erarbeitung eines psychologischen Ausbildungskonzeptes

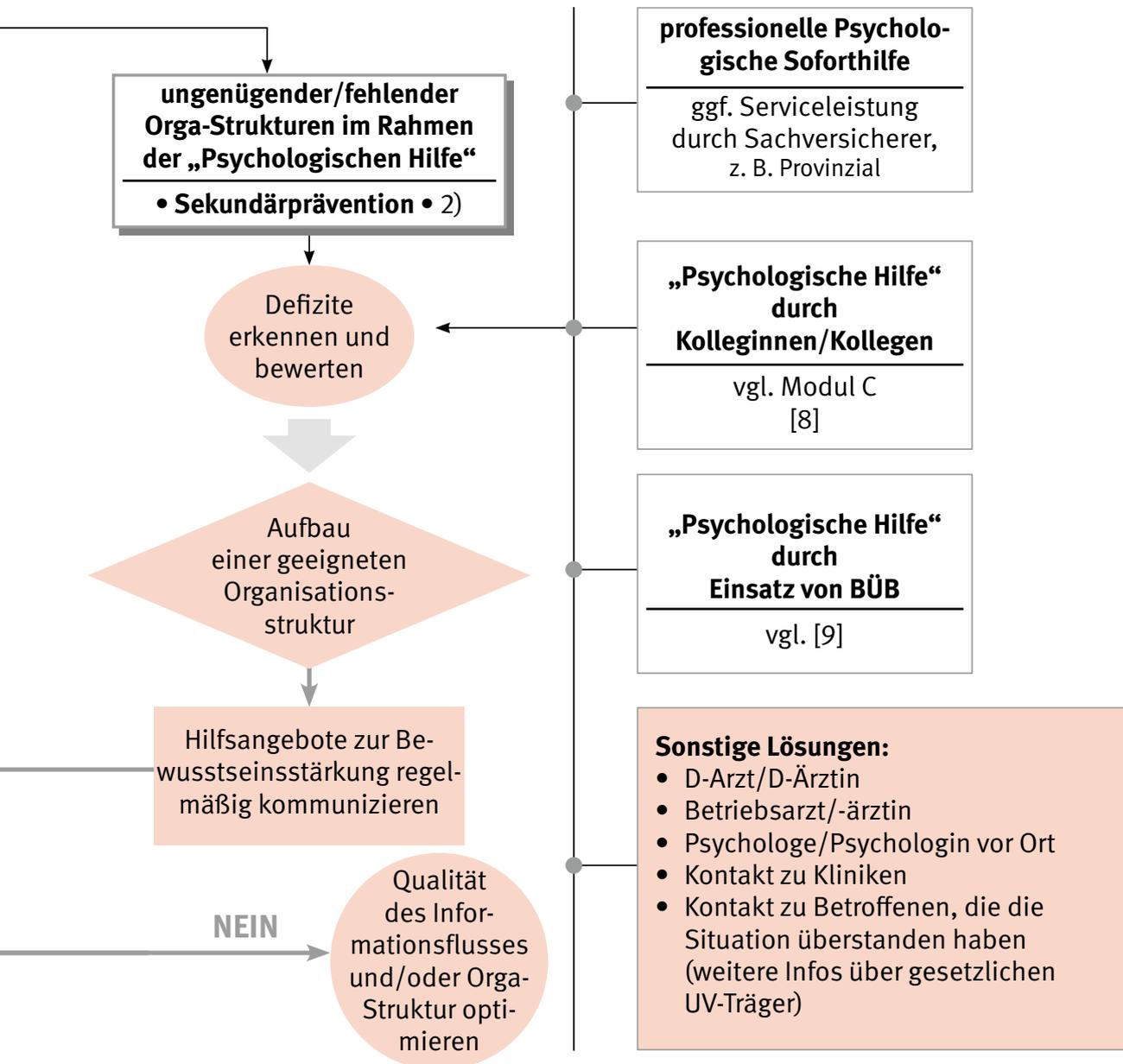
Ausbildung/Bestellung Psychologischer Helfer/-innen (z. B. BÜB)

1) **Primärprävention** setzt an, bevor es zu einem Extremereignis kommt – also durch Information, Aufklärung und Schulung.

2) **Sekundärprävention** setzt im Anschluss an ein Extremereignis an, durch geeignete „Psychologische Hilfe“ auf Unternehmensebene.

Psychologische Betreuungskonzepte

Betrachtung dieses Teilaspektes mit fachlicher Unterstützung folgender Funktionsträger/-trägerinnen:
 - Orga
 - Personalabteilung
 - Betriebsarzt
 - SiFa/SiBe
 - GS-Leiter/-in



Einstufung auf der Basis der ermittelten Defizite
Einstufungsmodus nach **0** Nr. 2

Risikoeinstufung 6			
0 nicht relevant	I niedrig	II mittel	III hoch

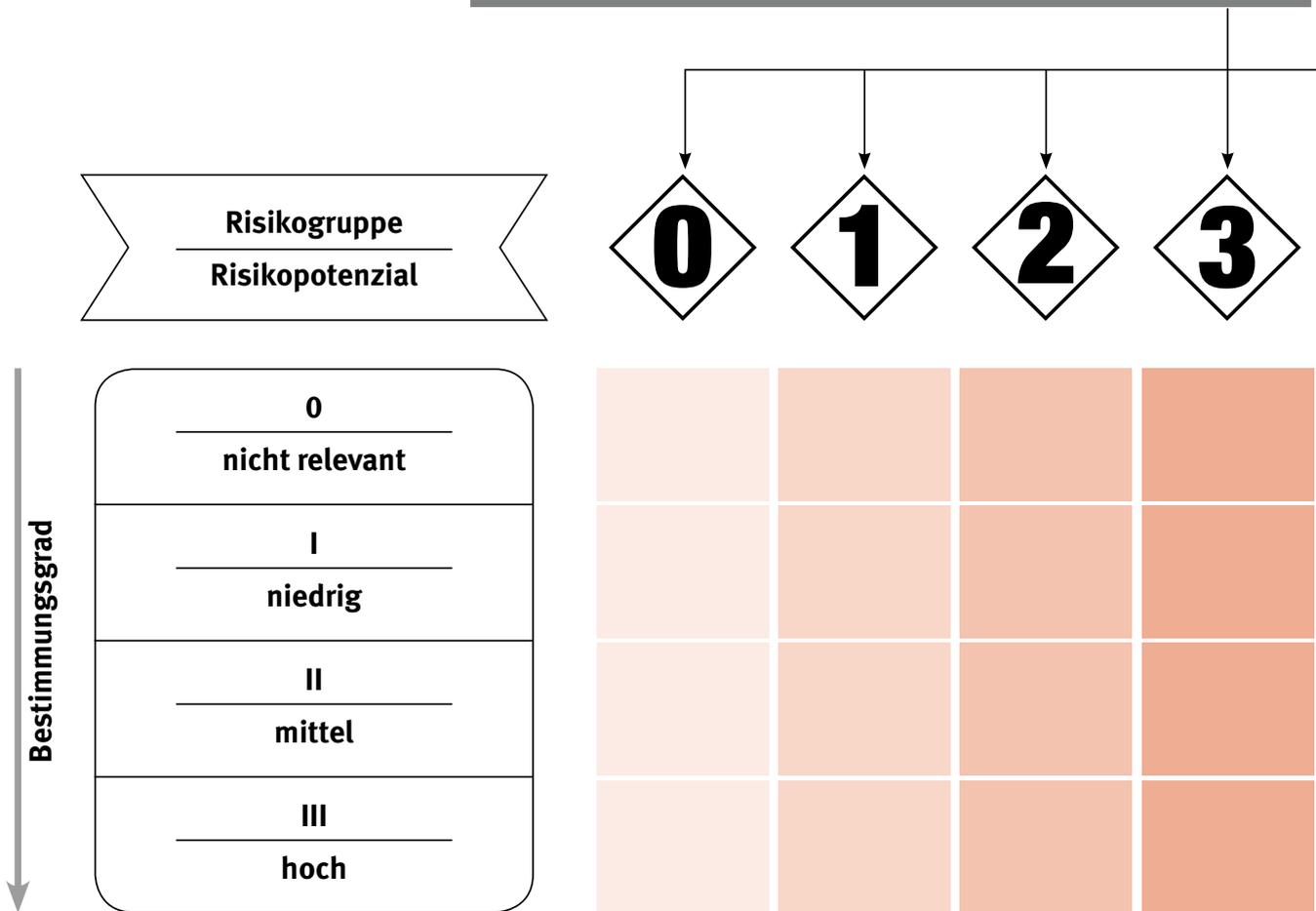


4 Gesamtbewertung des abstrakten Überfallrisikos

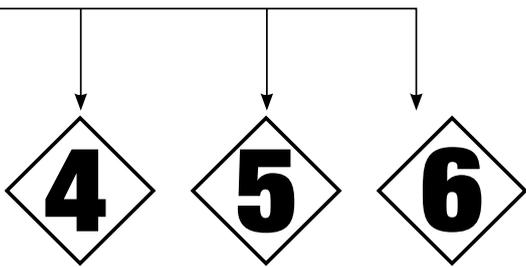
Gesamtbewertung des abstrakten Überfallrisikos

– Ergebnis des Dialogs zwischen Beauftragten für Sicherheit und Personalvertretung –

Ergebnisse der Teilaspekte



Beachte:
 Die Ergebnisse der Teilaspekte **0** - **6** bilden die Grundlage der Gesamtbewertung des abstrakten Überfallrisikos.
 Bei der Festbeschreibung der zusätzlichen Sicherungsmaßnahmen ist der höchste Bestimmungsgrad maßgebend.
 Der notwendige Umfang der zusätzlichen Maßnahmen wird anhand des Maßnahmenkataloges und der im Text beschriebenen Forderungen durch die Beteiligten eigenverantwortlich bestimmt.
 Bei Interpretationsproblemen entscheidet der gesetzliche UV-Träger (Kap. 7: Grafik 36).



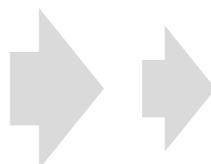
**Rangfolge
der kriminalpräventiven
Maßnahmen *)**

keine besonderen Maßnahmen erforderlich
organisatorische und verhaltensbedingte Maßnahmen ausreichend
zusätzliche baulich-technische und/oder organisatorische Maß- nahmen erforderlich
baulich-technische und/oder organisatorische Maßnahmen mit besonderer Schutzwirkung notwendig

Bestimmungsgrad



*) Zu den **Maßnahmen organisatorischer Art** zählen ebenso die Regelungen der „Psychologischen Hilfe nach Raubüberfällen“ und die psychologischen Unterweisungen der Beschäftigten – gemäß § 25 (2) UVV Kassen zweimal pro Jahr.



Gesamtbewertung			
0 nicht relevant	I niedrig	II mittel	III hoch



5 Ergänzende Maßnahmen zur Risikominimierung

Ergänzende Maßnahmen zur Risikominimierung

Geschäftsstelle/Filiale: _____



Gesamtbewertung

0	I	II	III
nicht relevant	niedrig	mittel	hoch

– Optimierung des vorhandenen Sicherheitskonzeptes –

- Entwicklung eines neuen Gesamtkonzeptes**
 - mit Standortverlagerung ohne Standortverlagerung

- Änderung des Kassensicherungskonzeptes**
 - angestrebtes Alternativkonzept: _____
nach erneuter strategischer Bedarfs-/Geldflussanalyse

Rangfolge der Maßnahmen:

1. Technische Maßnahmen haben immer Vorrang vor organisatorischen Lösungen.
2. Organisatorische Präventionsmaßnahmen sind nur im Einzelfall gleichwertig, wenn sie keine Dauerlösung darstellen.

		alternative Kassensicherungskonzepte 1)	Anzahl der Beschäftigten (ab 2: Blickkontakt obligat)			
			1	2-3	4-5	ab 6
Klassische Geldgeschäfte hinter ...	durchschusshemmenden Aufbauten	§ 11 Vollabtrennung				
		§ 11 Kassenbox				
		§ 12 Schirm in Verbindung mit durchschusshemmenden Aufbauten				
		§ 13 kraftbetriebene Sicherungen				
		§ 11 biometrische Schleuse zur Kassenbox				
		§ 11 Vollabtrennung				
Klassische Geldgeschäfte über Geldautomaten	durchbruchhemmenden Aufbauten	§ 14 Kassenbox				
		§ 14 in Kombination mit einer ZTK				
		§ 17 Zentrale Geldversorgung – Rohrpost/Transportautomat –				
		§ 18 Standard-BBA-Stelle				
Kassenlandschaften ohne Aufbauten	Kassenlandschaften ohne Aufbauten	819. 2-3 ... Plus-Stelle – Biometrie: 2 Mitarbeiter/-innen –				
		819. 2-3 ... Plus-Stelle – Biometrie: 2 Mitarbeiter/-innen od. Mitarbeiter/-innen u. Kunde/Kundin				
		§ 19 mitarbeiterbesetzte KBA-Stelle				
		§ 19 Beraterstelle mit GAA im SB-Bereich – Kunden-SelfService –				
		§ 19 Automatenstelle – Kunden-SelfService –				

Legende:
 nicht empfehlenswert
 unzulässige Lösung

1) Außerdem sind bei größeren Geschäftsstellen/Filialen Kombinationen der Kassensicherungskonzepte möglich (Ausnahme: Prinzip „Kleinstzweigstelle (KBA)/Dialog Banking“ nach § 19 UVV Kassen).

Die neuartigen Bankbezeichnungen wie **Dialog Banking**, **Bediente Selbstbedienung (BSB)**, **FDL-Stelle** mit und ohne Fo-Net-Softwareprogramm, **Bankshop**, **GA-Kasse/SB-Kasse** usw. werden in dieser Auflistung nicht genannt, da sich hinter diesen Begriffen nur die Sicherungsarten verbergen, die den §§ 11-19 der UVV Kassen entsprechen.

Gleiches gilt für besondere **Spät- oder Autoschalter**.

Geldtransport – Anpassung der Voraussetzungen**Maßnahmen zur Verminderung des Bürgersteigrisikos hinsichtlich der externen Geldversorgung/Geldentsorgung der Geschäftsstelle**

– ohne Unterscheidung von gewerblichem oder bankeigenem Personal –

Fahrzeugschleuse**Geldschleuse/Wandtresor**

(Schnittstelle zwischen Geldanlieferung und internem Sicherheitsbereich)

Fahrzeug-Andocksystem**geschlossener Innenhof****Sonstiges:** _____**separates Treppenhaus****Sonstiges:** _____**Beachte:**

Zutritt zu gesicherten Räumen/Bereichen nur für autorisierte Beschäftigte, die hier ihren ständigen oder zeitlich begrenzten Arbeitsplatz haben! Für den Geldtransport gilt deshalb der Grundsatz, dass die Geldübergabe möglichst nur über eine Geldschleuse zu erfolgen hat.

Maßnahmen im Zusammenhang mit hausinternen Geldtransporten**baulich-technische Abtrennung zwischen öffentlich zugänglichen Verkehrsflächen und**

- Kassen- oder Geldzählplätzen
- Kunden-/Banktresor
- Räumen mit Tresor/Geldschrank
- Nachttresoranlage ...

Zugriff auf Hintergrundbestände nur über gesicherten Bereich ermöglichen**Sonstiges:** _____**Maßnahmen im Zusammenhang der Ver- und Entsorgung der Geldautomaten**

– ohne Unterscheidung von gewerblichem oder bankeigenem Personal –

Verlegung der Wertebereiche der Geldautomaten, so dass die Ver- und Entsorgung aus dem gesicherten Bereich erfolgt**separater Technikraum****Verschließen des SB-Foyers****Einsicht von außen verhindern****Sonstiges:** _____**Wichtiger Hinweis:**

Für den Komplex **Geldtransport** gilt, dass organisatorische Ersatzmaßnahmen im Einzelfall keine Dauerlösung darstellen dürfen. Die erforderlichen Maßnahmen sind unter Berücksichtigung der tatsächlichen/besonderen Umstände zu treffen. Der Unternehmer hat nach *ArbSchG* eine Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Beschäftigten anzustreben, was dauerhaft nur mit technischen Maßnahmen erreicht werden kann.

– Ergänzung der vorhandenen Rahmenbedingungen –
durch spezielle Einzelmaßnahmen

Beachte:

Die Auflistung der folgenden Einzelmaßnahmen erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Für alle hier nicht genannten gefahrenträchtigen Tätigkeiten gilt, dass die spezifischen Betriebsanweisungen der einzelnen Kreditinstitute – die voneinander abweichen können – zu beachten sind. Gleiches gilt im Einzelfall für geschäftsstellenbezogene Einzelmaßnahmen.

V: bereits vorhanden;

N: soll nachgerüstet/ergänzt werden

V	N	Maßnahmen gegen das Abfangen der Beschäftigten
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Einbruchmeldeanlage/Fallensicherung *)
		Optimierung der mechanischen Gebäudesicherheit
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sicherung von Lichtschachtabdeckungen, Lichtkuppeln, Balkontüren
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sicherung der Türen gegen einfaches Aufdrücken
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vergitterung der Fenster
		Sonstiges: _____
		Sicherung von Zugängen und Umfeld
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ausleuchtung der Zugänge/Kundenautomaten ...
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Beseitigung aller Versteckmöglichkeiten (Wand- und Gebäudenischen, halbhohe Mauern etc.)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Optimierung der Einsehbarkeit von Zugängen, SB-Foyer etc.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Niedrighalten von Bewuchs, Hecken etc.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Videoüberwachung der unmittelbaren Umgebung (Parkplatz, Verbindungswege, Zugänge etc.)
		Sonstiges: _____
		Erschwerung von Parkmöglichkeiten für Täter
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Poller auf dem Bürgersteig
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Schranke vor dem Parkplatz
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Halteverbot vor der Geschäftsstelle
		Sonstiges: _____
		zusätzliche passive Gebäudesicherheit
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Zugang über Drehtür
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Zutrittsvereinzelung
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sicherheitsschleuse am Eingang (biometrischer Zugang)
		Sonstiges: _____

V	N	Maßnahmen gegen Bedrohung der Beschäftigten im Vertriebsbereich
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ausgabe und Annahme größerer Geldbeträge über Diskretkasse/Besprechungsraum o. ä. – Gestaltungsmerkmale der Diskretkasse nach § 11 UVV Kassen –
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	bei Ausfall des BBA (AKT) Schließung der Geschäftsstelle oder Abwicklung der Geldgeschäfte über Notkasse – Gestaltungsmerkmale der Notkasse nach § 11 UVV Kassen –
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	kein offenes Handling mit vorcodierten White-Cards in BBA/KBA-Stellen (White-Cards sind ein anderes Medium für Bargeld.)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Optimierung der Qualität von Türen zu gesicherten Bereichen (Türblätter, Schließbleche, Profilzylinder, Bänder) und Schutz gegen Manipulation von außen
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ständiger Verschluss der Türen zu gesicherten Bereichen (keine Unterkeilung, kein Steckenlassen der Schlüssel)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Erhöhung der Stabilität der Glasaufbauten von Kasseneinrichtungen – Einbauvorschriften beachten
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sicherung der Fenster einschließlich Verglasungen gegen Einstieg – auch im Sozialbereich
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Einsatz eines Geldaufzugs zwischen Kasseneinrichtung und Banktresor
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Aufstockung des vorhandenen Personalbestandes auf mindestens Beschäftigte
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	unverzügliche Kompensation von Personalausfällen infolge Krankheit ... durch Springer/Wachpersonal oder Schließung der Geschäftsstelle
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Beschäftigte mit besonderen Sicherheitsaufgaben betrauen, um die Vorgänge im Kundenbereich und außerhalb besser überwachen zu können
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Verbesserung der Blickkontakte im Umfeld der Kassenarbeitsplätze
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ausstattung der Beschäftigten mit zusätzlichen Mobiltelefonen (Kurzwahltaste zu einer ständig besetzten Stelle integrieren)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	keine Aufbewahrung griffbereiter Geldbestände im Sichtfeld der Kunden
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	unverzüglicher Verschluss angenommener Banknoten – Höchstbetrag nach § 32 beachten
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	möglichst Unterschreitung der Höchstbeträge nach § 32, anstelle Anpassung an tatsächlichen Tagesbedarf – korrekte Kennzeichnung der Geldgeschäfte nach außen über Piktogramm
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	keine Veränderung der Verschlusszeiten an Tagestresoren/Geldschränken etc.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Verabredung verstärkter Streifengänge mit der örtlichen Polizei, insb. nach Überfällen
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Anfertigung von Verdachtsaufnahmen auffälliger Kunden machen – ggf. Notierung von Autokennzeichen und Meldung an Polizei

***) organisatorische Ersatzmaßnahmen, die gleichwertig sind:**

- tägliche Sichtkontrolle der Fenster und Türen von außen
 - Absprachen vor dem Betreten der Geschäftsstelle
 - Öffnen und Schließen der Geschäftsstelle ggf. in Zusammenarbeit mit Wach- oder Sicherheitsdienstleistern (gilt besonders für kleine, gefährdete Geschäftsstellen)
- Sonstiges: _____

V	N	Maßnahmen bei Bedrohung der Beschäftigten im Vertriebsbereich	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fluchtweg aus gesicherten/gefangenen Bereichen oder Räumen vorsehen	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sofortige verdeckte Auslösung der Überfallmeldeanlage, wenn dadurch keine Personen (Beschäftigte/Kunden) gefährdet werden (im Vorfeld Unterrichtung der Beschäftigten über Funktionsweise der vorhandenen Sicherheitseinrichtungen)	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	bei Herausgabe von griffbereiten Bargeldbeständen an den Täter möglichst Ausgabe von Registriergeld und eingesetzter Geldeinfärbepacks – Alarmauslösung ggf. über Geldscheinkontakt	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	bei Herausgabe von Banknoten über BBA/KBA oder Cashmaster an den Täter Auslösung eines Stillen Alarms über Tastatur – keine Vorhaltung von Bargeld in Schreibtischen (kein „Empfangsgeld“)	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Minimierung der Frustrationsschwelle bei einem Überfall für Täter und Betroffene durch angemessenes Auftreten – Ruhe bewahren, z. B. durch gezieltes Verhaltenstraining oder Verhaltensmuster (vgl. [8]) –	
		Sonstiges: _____ <div style="background-color: #f4a460; text-align: center; padding: 5px;">Maßnahmen zur besseren Identifizierung der Täter</div>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Einbau zusätzlicher Kameras	- Vermeidung von Spiegelungen durch Glasaufbauten - Entfernung von Pflanzen/Plakaten aus Aufnahmebereich - ausschließliche Verwendung von Weißgläsern - häufige Kontrolle der ObjektivEinstellungen
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Installation von Videoanstatt Einzelbildkamera	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kopplung der ORÜA mit der im SB-Foyer vorhandenen Videokamera	
		Optimierung der Überfallmeldeanlage	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Einbau zusätzlicher Alarmknöpfe/Geldscheinkontakte	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Einbau von Überfallmeldern in geeigneten Nebenräumen	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Einbau von Alarmknöpfen im Fußbodenbereich, damit gefesselte Personen liegend Alarm auslösen können	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Aufschaltung auf qualifizierte Leitstände	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Einrichtung von Auslösungsmöglichkeiten beim Öffnen von Zeitverschlussbehältnissen	
		Sonstiges: _____	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Einsatz von Geldeinfärbe- und/oder Ortungssystemen	- im griffbereiten Geldbestand – Kasse - im Hintergrundbestand (Tresor etc.) - in den Einzelfächern des Cashmasters neben dem BBA/AKT (mind. 5 Fächer) - beim Geldtransport – intern/extern
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Einsatz von registriertem Geld	
		Organisatorische Maßnahmen im Kundenbereich	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Verbesserung des Blickkontaktes der Beschäftigten im Bereich der Geldübergabe (z. B. Ausrichtung der Arbeitsplätze zur Kasse, keine Sichtschutzwände ...)	

V	N	
		<p>Sonstiges: _____</p> <p style="text-align: center;">Maßnahmen zur optimalen Absicherung der Banknotenbestände</p>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>zusätzlicher Tagestresor im gesicherten Bereich zwecks Reduzierung der hausinternen Geldtransporte – Absicherung über Zeitschloss oder bei Doppelverschluss: Schlüssel unter Zeitverschluss</p>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Elektronikschloss am Tresor/Geldschrank – möglichst mit sichtbarer Zeitschaltuhr</p>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Elektronikschloss in Kombination mit Alarmauslösung am Tresor/Geldschrank – möglichst mit sichtbarer Zeitschaltuhr</p>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Abtrennung der Gefahrenbereiche, in denen Geld bearbeitet, verwahrt oder transportiert wird, so dass sie aus der öffentlich zugänglichen Kundenhalle nicht direkt betreten werden können</p>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Optimierung der Qualität von Türen zu gesicherten Bereichen, (Türblätter, Schließbleche, Profilzylinder, Bänder) und Schutz gegen Manipulation von außen</p>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>zusätzliche Sicherung der Türen zu Räumen, in denen sich ein Tresor/Geldschrank befindet – Aufbewahrung der Schlüssel unter Zeitverschluss oder Zugang über Personenvereinzelungsschleuse –</p>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Integration des Tresor-/Geldschrankstandortes in den Aufnahmebereich der ORÜA – nur zweckmäßig bei Videokameras, da in diesen Fällen eine Permanentaufzeichnung gewährleistet ist (Personenschutz geht vor Datenschutz.)</p>
		<p>Sonstiges: _____</p> <p style="text-align: center;">Optimierung der „Psychologischen Hilfe nach Raubüberfällen“</p>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Sind die Rahmenbedingungen der „Psychologischen Hilfe“ nach Raubüberfällen allen Beschäftigten bekannt?</p>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Besteht eine geeignete Organisationsstruktur hinsichtlich der „Psychologischen Hilfe“ nach Raubüberfällen?</p>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Sind die hausinternen Hilfsangebote zu diesem Thema allen Beschäftigten bekannt?</p>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Ist den Beschäftigten bekannt, dass die Provinzialversicherung Westfalen (Münster) nach einem Überfall professionelle Psychologische Soforthilfe im Rahmen der „Psychologischen Hilfe“ leistet?</p>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Sind die psychologischen Ansprechpartner bekannt? Institut/Telefon-Hotline/...</p>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Gibt es bereits aktive psychologische Helfer/innen in Ihrem Hause? Sind diese Personen allen bekannt? Name/Telefon-Nummer/...</p>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Ist die eigenverantwortliche Ausbildung Psychologischer Helfer/-innen nach [9] erfolgt?</p>
		<p>Sonstiges: _____</p>

V	N	Qualifizierung der Beschäftigten
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Optimierung der hauseigenen Unterweisungen und Belehrungen nach UVV Kassen, bspw. durch Einbeziehung <ul style="list-style-type: none"> – der örtlichen Polizei – des zuständigen Sparkassenverbandes – des gesetzlichen UV-Trägers oder – anderer externer Partner
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Einführung neuer Konzepte/Medien im Rahmen der Unterweisung/Belehrung, die regelmäßig überarbeitet und angepasst werden, z. B. Lehrpaket UVV Kassen, neue CD des DSV „Sicher arbeiten in der Geschäftsstelle“ oder AMS <p>Die bloße Aushändigung von Sicherheitsvorschriften ... gilt nicht als Unterweisung oder Belehrung im Sinne des § 25 UVV Kassen.</p>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Integration des Themas „Psychologie als Baustein der Prävention“ in die bestehende Unterweisungspraxis, vgl. [8] + [9]
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ermöglichung der Teilnahme an Veranstaltungen externer Bildungsträger für die Beschäftigten (bspw. Sparkassenverband/UV-Träger/Gewerkschaften ...)
		Sonstiges: _____ <div style="text-align: center; background-color: #f4a460; padding: 5px;">Institutsübergreifende Kontakte auf regionaler Ebene</div>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kontaktaufnahmen zur Kreis-/Stadt- bzw. Gemeindeverwaltung, insbesondere zu den Ordnungs- und/oder Tiefbauämtern wg. deren Zuständigkeiten betr. <p>Befahren von Gehwegen mit Geldtransportfahrzeugen, Halteverbot vor Geschäftsstelle/Filiale, Beseitigung von Parkplätzen vor der Geschäftsstelle/Filiale ...</p>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	regelmäßiger Erfahrungsaustausch mit der örtlichen Polizeibehörde <p>Pflege der Objektschutzkartei/Einsatzpläne der Polizei ...</p>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Einrichtung eines Runden Tisches mit den sonstigen am Ort vertretenen Kreditinstituten zwecks Entwicklung gemeinsamer Strategien gegen Raubüberfälle
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sind die Kontaktpersonen bekannt? <p>Name/Anschrift/Telefon-Nummer/Funktion ...</p>
		Sonstiges: _____ <div style="text-align: center; background-color: #f4a460; padding: 5px;">Sonstige Maßnahmen</div>
		<div style="text-align: center; background-color: #f4a460; padding: 5px;">Verbesserung des optischen Gesamteindrucks</div>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Umgestaltung der Außenfassade – optimale Außenbeleuchtung, ggf. mit Bewegungsmelder ...
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	moderne Innenausstattung – helle Deckenausleuchtung ...
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Verhinderung von Sabotageakten an Sicherheitseinrichtungen/-leitungen <p>innerhalb/außerhalb der Geschäftsräume</p>

V	N	
Besondere Informationen für den Einzelfall		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kenntnisgabe an Beschäftigte hinter konventionellen Kassenaufbauten (durchschuss- oder durchbruchhemmenden Aufbauten), dass Sicherungsmaßnahmen dieser Art keinen absoluten Schutz vor dem Gebrauch von Schusswaffen bieten
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vermittlung des Sachstandes an alle Beschäftigten, dass – anders als bei Videotechnik – bei Einzelbildkameras zum Erhalt fahndungsfähiger Bilder im Falle eines Überfalles Alarm ausgelöst werden muss
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	umgehener Austausch älterer, für die ORÜA noch genutzter Einzelbildkameras, da deren Motorengeräusch Täter provozieren kann
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Unterweisung der Beschäftigten im Umgang mit Geldeinfärbe- und/oder Ortungssystemen, eingeschlossen Unterrichtung über deren Gefahren
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	keine Einrichtung von Konten für dann ggf. erpressbare Beschäftigte in KBA-Stellen, die mit White-Cards arbeiten
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Aktivierung des Hauptverschlusses von BBA (AKT) oder ZTK (Sperrzeit mind. 10 Min.) erst nach Schließung der Geschäftsstelle Um frühzeitig die Geschäftsstelle zu verlassen, werden die Zeitschlösser häufig schon vor Ende der Geschäftszeit aktiviert.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	...
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	...

Beachte:

Die Ergebnisse der Gefährdungsbeurteilung sind turnusmäßig im Rahmen der Prüftätigkeit der Innenrevision zu hinterfragen.



6 Muster einer Gefährdungsbeurteilung am Beispiel einer fiktiven Hauptstelle

1 Ausgangslage	46
2 Rechtsgrundlagen und Konformität	46
3 Zielbeschreibung	46
4 Strukturierung einer Gefährdungsbeurteilung	47
Teil 1	47
• Erfassung des Ist-Zustandes	47
• Risikoeinschätzung der Teilaspekte	47
Situationsbeschreibung und Gefahrenanalyse	47
• Standortproblematik	48
• Objekt: Sicherheitskonzept	48
• Arbeitsplätze: Bau und Ausrüstung	50
• Tätigkeiten:	50
Betriebsregelungen	50
Beschäftigtenspezifische Einflussfaktoren	50
Psychische Belastungen und Traumatisierungen	50
• Gesamtbewertung des abstrakten Überfallrisikos	51
Teil 2	52
• Maßnahmenkatalog auf Basis der Gesamtbewertung des abstrakten Überfallrisikos	52
• Maßnahmen zur Optimierung des vorhandenen Sicherheitskonzeptes, zur Absicherung der Hintergrundbestände sowie betreffend interne und externe Geldtransporte	52
• Kurzfristig notwendige Maßnahmen	52
• Maßnahmen zur Verhinderung von Geiselnahmen und Erpressungen von Funktionsträgern	52
• Maßnahmen im Hinblick auf Bedrohung oder Verdacht auf Bedrohung	52
• Maßnahmen gegen Bedrohung der Beschäftigten	52
• Information, Qualifizierung und Schulung der Beschäftigten	53
Teil 3	53
Rechtsvotum	53
5 Fazit	54
6 Anhang	52

1. Ausgangslage

Eine allgemeine Problembeschreibung im Ausgang von den rechtlichen Grundlagen ist voranzustellen. Diese Problembeschreibung richtet sich an die verantwortlichen Funktionsträger und Funktionsträgerinnen des Kreditinstituts und soll u. a. Antworten auf folgende Fragen geben:

- Seit wann
- warum
- in welcher Art bzw. nach welchen Qualitätskriterien muss eine Gefährdungsbeurteilung für Kreditinstitute erstellt werden?

Beispiel:

Seit über 15 Jahren besteht nach dem Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) die gesetzliche Verpflichtung, sämtliche Arbeitsplätze eines Unternehmens und somit auch die eines jeden Kreditinstituts einer systematisch strukturierten Gefährdungsbeurteilung zu unterziehen. Die berufsspezifischen Gefährdungsfaktoren und die institutsrelevanten Risikobereiche bilden die Grundlage für diese Gefährdungsbeurteilung. Der Leistungsumfang und die Aussagekraft stehen in direktem Zusammenhang mit dem vorhandenen Risiko – hier: sicherer Umgang mit Bargeld. Die notwendigen Maßnahmen sind in Korrespondenz zu den Umständen eher kriminalpräventiv auszurichten.

Die Unfallverhütungsvorschrift (UVV) Kassen ist Basis jeglichen Handelns. Sie legt in der heutigen Fassung aber nur das notwendige Mindestmaß sicherheitsrelevanter Vorkehrungen fest und wird bei dieser ergänzenden Beurteilung als absolut erfüllt vorausgesetzt. Die ggf. verbliebenen Sicherheitslücken sind durch die Gefährdungsanalyse und die daraus resultierenden Maßnahmen zu schließen.

Hauptstellen sind grundsätzlich individuell zu analysieren und zu bewerten, da vermeintlich identische Gefährdungsfacetten – bspw. bei gleichen Kassensicherungskonzepten – dennoch unterschiedliche Maßnahmen erfordern können.

Je höher ein Überfallrisiko, desto dringender sind nachhaltige Maßnahmen notwendig.

Diesen Zusammenhang verdeutlicht auch der neu gefasste § 9 der Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV).

2. Rechtsgrundlagen und Konformität

- EU-Richtlinie 89/391/EWG, Art. 1 und Art. 6
- Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) §§ 3-6
- Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV) §§ 3 ff., § 9
- UVV Grundsätze der Prävention §§ 3, 4, 21, 24 ff. sowie § 21 der Berufsgenossenschaftlichen Regel (BG-Regel)
- UVV Kassen §§ 3, 7, 25
- Berufsgenossenschaftliche Informationen (BGI) GUV-I 819.1

3. Zielbeschreibung

Beispiel:

Die Gefährdungsbeurteilung verfolgt das Ziel, die Angriffs- oder Überfallszenarien auf ein Kreditinstitutsgebäude möglichst realistisch zu erfassen und zu bewerten, um ein tragfähiges und den praktischen Bedingungen angepasstes Sicherheitskonzept zu entwickeln.

Im Ergebnis sind die Sicherheitsmaßnahmen so miteinander zu verzahnen, dass die Sicherheit erhöht und das Restrisiko minimiert wird.

4. Strukturierung einer Gefährdungsbeurteilung

Um den Sachverhalt der Gefährdungsbeurteilung logisch und nachvollziehbar darzustellen, sind Beschreibung und Diskussion der gewählten Methoden empfehlenswert.

Beispiel:

Die auf den §§ 3-5 ArbSchG in Verbindung mit § 3 UVV Kassen und der BGI/GUV I 819.1 basierende Gefährdungsbeurteilung besteht aus drei Teilen.

Der erste Teil – Erfassung des Ist-Zustandes – enthält neben der Situationsbeschreibung und der Gefahrenanalyse eine Klassifizierung und Einzelbeurteilung der spezifischen Gefährdungsfaktoren nach einem Muster, das die relevanten Teilaspekte wie folgt beschreibt:

- Standortproblematik
- Objekt: Sicherheitskonzept
- Arbeitsplätze: Bau und Ausrüstung
- Tätigkeiten: Betriebsregelungen und beschäftigten-spezifische Einflussfaktoren – Psychische Belastungen und Traumatisierungen

Aus der Summe und Bewertung dieser Teilaspekte wird die Gesamtbewertung des abstrakten Überfallrisikos ermittelt. Diese Risikoeinstufung bildet die Grundlage für den Umfang der zusätzlich festzulegenden Maßnahmen.

Der zweite Teil beschreibt auf der Basis der Gesamtbewertung einen detaillierten Maßnahmenkatalog. Die Bewertungsskala hat die Skalierung 0-III.

Im Einzelnen werden Maßnahmen folgender Art aufgeführt:

- Optimierung des bestehenden Gesamtkonzeptes
- Maßnahmen zur Absicherung der Hintergrundbestände
- Anpassung der Voraussetzungen für interne und externe Geldtransporte
- Maßnahmen zur Verhinderung von Geiselnahmen und Erpressungen von Funktionsträgern und Funktionsträgerinnen
- Maßnahmen gegen das Abfangen von Beschäftigten beim Betreten oder Verlassen der Geschäftsstelle
- präventive Maßnahmen gegen und Maßnahmen bei Bedrohung im Markt- und Kundenbereich
- Information, Qualifizierung und Schulung der Beschäftigten

Im dritten Teil findet eine rechtliche Würdigung sämtlicher Aktivitäten statt.

Teil 1

Erfassung des Ist-Zustandes – Risikoeinschätzung der Teilaspekte

Situationsbeschreibung und Gefahrenanalyse

Die qualifizierte Erfassung des Ist-Zustandes listet die wesentlichen Informationen zum Objekt (Baujahr, Größe, Bauweise, Gestaltungsmerkmale usw.) und die abgefragten subjektiven Empfindungen der Beschäftigten auf, die bei typischen und atypischen Überfällen Einfluss auf einen Verlauf haben könnten. Die Analyse aktueller Überfälle hinsichtlich deren Ausführung und ein kritischer Abgleich mit dem vorhandenen Kassensicherungskonzept sollten aufgenommen werden.

Beispiel:

Die Hauptstelle einschließlich des Verwaltungstraktes wurde Ende der siebziger Jahre gebaut und hat ihren funktionellen Charakter bis heute bewahrt. Abgesehen von einem vor Jahren stattgefundenen Einbruch, der auf die Kundenschießfächer zielte, gab es keine weiteren gewaltsamen Übergriffe. Eine Wiederholungstat wurde wahrscheinlich durch die nachgerüsteten Sicherheitseinrichtungen verhindert.

Erkenntnisse zu Überfällen auf andere Kreditinstitute oder Postfilialen im näheren Umfeld, liegen (nicht) vor.

Als mögliche Gründe für das Ausbleiben typischer Übergriffe wurde neben der Größe und der zentralen Lage die hohe Anzahl der ständig anwesenden Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in der Kundenhalle genannt.

Unter Zugrundelegung von über 20 Überfällen im gesamten Ruhrgebiet in den Jahren 2010-2011 ist allerdings zu bedenken, dass sich in NRW eine Verschiebung auf größere Geschäftsstellen bzw. Hauptstellen abzeichnet.

In Rückbezug auf das aktuelle Überfallgeschehen sollte für die vorgefundene, für diese Bauzeit typische offene Bauweise des gesamten Gebäudekomplexes ...

Die ungehinderten Zugangsmöglichkeiten zur so genannten „Galerie“ im ersten Stock bieten potenziellen Tätern ...

Die Vielzahl der Treppenhäuser und Aufzüge, die einen ungehinderten Zugang zu anderen gefährdeten Ebenen und Bereichen (bspw. Vorstandsetage) ermöglichen, sollte ...

Mit dieser Maßnahme können zugleich Versteck- bzw. Einschleichtaten größtenteils ausgeschlossen werden.

In Anbetracht dessen, dass der Kundenservice (Kasse, Beratung) auch an Samstagen stattfindet, sollte der offene Bereich des Vermögenscenters besonders gesichert werden.

Bei der Erarbeitung eines neuen Zutrittskontrollkonzeptes sind die Vorgaben aus ... zu berücksichtigen.

Die Weitläufigkeit des Gebäudes, insbesondere das Vorhandensein mehrerer Treppenhäuser und verschiedener Zugangsmöglichkeiten, kann im Bedrohungsfall zu Orientierungsschwierigkeiten der Interventionskräfte führen. Ein ggf. verzögerter Zugriff auf Täter erhöht jedoch das Risiko für die bedrohten Beschäftigten.

Optimierungsbedürftig erscheint der Ver- und Entsorgungsbereich der Geldautomaten in der Kundenhalle.

... *

* Hier sind weitere Besonderheiten anzufügen.

Risikoeinschätzung

Die sachlich-kritische Würdigung dieses ersten Aspekts (Situationsbeschreibung und Gefahrenanalyse) im Objekt einschließlich des subjektiven Sicherheitsempfindens der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen ergibt eine Bewertung des Ist-Zustandes mit Stufe

Standortproblematik

Im Rahmen der geografischen Lagebeschreibung des Hauptstellengebäudes sind u. a. folgende Fragen zu beantworten, die ggf. Rückschlüsse auf das vermutete Überfallrisiko zulassen:

- Wie ist die Hauptstelle städtebaulich integriert?
- Welche besonders gefährdeten Objekte befinden sich in unmittelbarer Nähe?
- Welche infrastrukturell bedeutsamen Institutionen liegen in der Nähe?
- Welche Schlüsse sind aus der Kriminalitätsstatistik des Umfeldes zu ziehen?

Beispiel:

Die Hauptstelle liegt im Stadtkern von ... und grenzt unmittelbar an Der gesamte Außenbereich ist ... gestaltet. Die rückwärtig gelegenen Parkmöglichkeiten werden überwiegend von Kunden genutzt.

In unmittelbarer Umgebung befinden sich neben Geschäfts- und Bürogebäuden

Besondere soziale Standortmerkmale ...

Obwohl im näheren Umfeld größere Durchgangsstraßen mit Anbindung an andere Ortsteile und an die Autobahn liegen, sind strukturelle Besonderheiten, die auf ein erhöhtes Risiko ...

Die Hauptwache der Polizei, die während der Öffnungszeiten ständig besetzt ist, liegt ... Kilometer entfernt.

Den Beschäftigten sollte bekannt sein, wie lange die Interventionszeit im Falle eines Überfalles dauern könnte, um zu erkennen, wie wichtig die Alarmauslösung ist.

... *

Risikoeinschätzung

Die sachlich-kritische Würdigung des Teilaspekts zur Standortproblematik im Hinblick auf das abstrakte Überfallrisiko ergibt unter den vorhandenen Rahmenbedingungen eine Bewertung des Ist-Zustandes mit Stufe

Objekt: Sicherheitskonzept

Dieser Teilaspekt beschreibt die konzeptionellen Rahmenbedingungen der Hauptstelle und die internen baulichen und technischen, organisatorischen und personellen Voraussetzungen.

Beispiel:

Der Servicebereich im Hauptstellengebäude besteht größtenteils aus einem ebenerdig gelegenen und großzügig gestalteten Vollgeschoss mit Selbstbedienungs-Foyer (SB-Foyer) und angrenzender Kundenhalle. Die räumliche Trennung zwischen SB-Foyer und Kundenhalle außerhalb der Öffnungszeiten erfolgt über eine Glasschiebetür mit ...

Um einen sicheren Zugang für die Beschäftigten und ein sicheres Umfeld zu gewährleisten, wird die unmittelbare Umgebung (Garagenzufahrt, Personaleingang, Parkplatz ...) mittels Videokameras überwacht.

Die Beschäftigten betreten die Hauptstelle überwiegend über den ... , der sich auf der ... des Gebäudes befindet. Darüber hinaus sind weitere Zugänge über die Tiefgarage und Nebeneingänge möglich. Eine Zutrittslegitimation außerhalb der Geschäftszeiten erfolgt über eine codierte Mitarbeiterkarte. Ein Kontrollsystem mit stiller Alarmauslösung (Quittierungs- oder Geiseltaster) ist ...

Die vorhandene Außenbereichsbeleuchtung ist ausreichend.

Kunden und Kundinnen nutzen während der Öffnungszeiten dieselben Zugänge wie die Beschäftigten ...

Die Versorgung der Geldautomaten in der Kundenhalle und im SB-Foyer erfolgt über besonders gesicherte ...

Solange im Hinblick auf die internen Geldtransporte während der Öffnungszeiten – also bei laufendem Kundenverkehr – noch keine baulichen und technischen Maßnahmen umgesetzt worden sind, müssen zur Vermeidung der sich daraus ergebenden Risiken erhöhte Anforderungen an ... gestellt werden.

Weitere Details über Zugang, Lage, Größe ... sind aus den als Anhang beigefügten Grundrissplänen ersichtlich.

Konzeptionell basiert die Hauptstelle auf einem Auszahlungssystem mit Kundenbedienten Bankautomaten (KBA) in Kombination mit einer durchschusshemmenden Kassenbox und integrierter Diskretkasse. Am Kassenserviceplatz wird eine zusätzliche Zeitverschlossene Tageskasse (ZTK) vorgehalten. Da die Beschäftigten im Service-Bereich keinen Zugriff auf Banknoten haben, sind Auszahlungen nur über die KBA oder die Kasse möglich.

Diese Art der kombinierten Kassensicherungskonzepte bietet den Vorteil, dass weitgehend ...

Die ZTK in der Kassenbox trägt zur wünschenswerten Reduzierung des griffbereiten Bargeldbestandes bei.

Der Zugang zum Kassenservicebereich ist ...

Der Standort der Kassenbox wie auch die Standorte der Service- bzw. Dialog-Points sind so gewählt, dass von dort aus ein guter Überblick über ...

Die regelmäßige externe Ver- und ggf. Entsorgung des Bargeldes erfolgt ausschließlich über Dieser besonders gesicherte Bereich verfügt über ...

Die Türen werden von innen erst nach vorheriger Identifikation geöffnet.

Die eingesetzten Fahrzeuge des Werttransportunternehmens (WTU) lassen derzeit eine Nutzung der Tiefgarage und damit auch der von dort aus erreichbaren Fahrzeugschleuse/ Geldgarage nicht zu. Daher wird ausdrücklich auf das damit verbundene so genannte „Bürgersteigrisiko“ hingewiesen. Zur Minimierung dieses Risikos sind erhöhte Anforderungen an die organisatorischen Ersatzmaßnahmen zu stellen.

Die Hintergrundbestände befinden sich ...

Dieser Bereich ist über eine Einbruchmeldeanlage (EMA) nochmals besonders gesichert.

Der Kundentresor ist räumlich von der ... getrennt. Eine Videoanlage, die ein frühzeitiges Erkennen einer möglichen Gefahrensituation ermöglicht, ist ...

Dieses Konzept eines nicht in sich geschlossenen internen Sicherheitsbereichs ist grundsätzlich möglich und nach UVV Kassen auch zulässig. Ungeachtet dessen, dass die in der UVV Kassen niedergelegten Voraussetzungen erfüllt sind, birgt dieses Konzept ein erhöhtes Risiko, weil Bargeld griffbereit liegt.

An dieser Stelle wird daher auf die aktuellen Überfälle im Ruhrgebiet verwiesen: In allen Fällen war griffbereites Bargeld Beweggrund für den Überfall.

...*

* Hier sind weitere Besonderheiten anzufügen.

Risikoeinschätzung

Die sachlich-kritische Würdigung des Teilaspekts „Sicherheitskonzept“ im Hinblick auf das abstrakte Überfallrisiko ergibt unter den vorhandenen Rahmenbedingungen eine Bewertung des Ist-Zustandes mit Stufe

Griffbereites Bargeld in der Kassenbox, die regelmäßigen Kassettentransporte und der erpressbare Zugriff auf die Hintergrundbestände sind mögliche Tatmotive für einen Überfall.

Arbeitsplätze: Bau und Ausrüstung

Hier sind die Besonderheiten des gewählten Kassensicherungskonzeptes im Zusammenhang mit denen des Gesamtkonzeptes zu beschreiben und zu beurteilen.

Beispiel:

Wie bereits unter dem Teilaspekt „Sicherheitskonzept“ festgestellt, wird die Hauptstelle mit mehreren Kundenbedienten Bankautomaten (KBA) in Kombination mit einer durchschusshemmenden Kassenbox und einer zusätzlichen Zeitverschlossenen Tageskasse (ZTK) betrieben. Der KBA-Betrieb setzt voraus, dass die Beschäftigten keinen Zugriff auf Banknoten oder andere Wertbehältnisse haben. Die persönlichen Kreditkarten der Beschäftigten sind während der Öffnungszeiten ... generell zu sperren.

Die Standorte der Banknotenautomaten sind so gewählt, dass zweifelsfrei erkennbar ist, dass Kunden und Kundinnen – und nicht die Beschäftigten – die Auszahlungen einleiten.

Es muss außerdem sichergestellt werden, dass während der Vorbereitung eines Auszahlungsvorgangs ... grundsätzlich eine in den jeweiligen Bedienvorgang integrierte Alarmauslösung durch die Beschäftigten möglich ist.

Die Standorte der Kasse, der Dialog-Points und Service-Points sind so gewählt, dass von dort aus eine ...

Griffbereites Bargeld ist im Kassenbereich nur in begrenzter Höhe vorhanden.

Die Einrichtung, Möblierung, Raumausleuchtung ... ist zweckmäßig und steht im Einklang mit den allgemeinen Anforderungen der UVV Kassen und der ArbStättV.

Sonstige bedeutsame Angaben sind aus den Grundriss- und Alarmplänen des ... ersichtlich.

... *

* Hier sind weitere Besonderheiten anzufügen.

Risikoeinschätzung

Die sachlich-kritische Würdigung des Teilaspekts „Arbeitsplätze: Bau und Ausrüstung“ im Hinblick auf das abstrakte Überfallrisiko ergibt unter den vorhandenen Rahmenbedingungen eine Bewertung des Ist-Zustandes mit Stufe

Auch in diesem Fall resultiert die vorgenommene Differenzierung aus der Tatsache, dass neben dem erpressbaren Zugriff auf

Hintergrundbestände griffbereites Bargeld – wenn auch in reduzierter Höhe – hinter durchschusshemmenden Glasaufbauten vorhanden ist.

Tätigkeiten

- Betriebsregelungen
- Beschäftigtenspezifische Einflussfaktoren
- Psychische Belastungen und Traumatisierungen

Die übliche Unterweisung der Beschäftigten hat zum Ziel deren sicherheitsgerechtes Verhalten und wird hier erweitert um den Rückgriff auf wissenschaftliche Erkenntnisse der Psychologie, die der Prävention psychischer Belastungen durch Überfälle dienstbar gemacht werden. Neben dem sicherheitsgerechten Verhalten und technischen Lösungsansätzen werden die einschlägigen Sachstände gleichrangig in die Bewertung eingebunden.

Beispiel:

Um den Stellenwert einer qualifizierten Unterweisung und die damit in unmittelbarem Zusammenhang stehenden sicherheitsrelevanten Betriebsregelungen hervorzuheben, wird auf ... hingewiesen.

Eine unzureichende Qualifizierung oder Unterweisung der Beschäftigten kann eine Gefährdung darstellen.

Bei Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben dürfte es keine Beschäftigten geben, die sich oder andere gefährden.

Für die entsprechende Unterweisung der Beschäftigten ist die jeweilige Führungskraft verantwortlich.

Nachlässigkeiten seitens der Verantwortlichen können im Einzelfall haftungs- bzw. strafrechtsrelevante Konsequenzen nach sich ziehen. Die Unterweisungstätigkeit darf daher nicht als bloß routinemäßige Pflichtübung absolviert werden.

Die Auffassung, dass Beschäftigte bei Kenntnis der Gefahren eigenverantwortlich handeln, trifft ...

Eine Unterweisung ist dann ausreichend, wenn sie von den Beschäftigten verstanden wird und zielführend ist. Das bedeutet, dass die Unterweisung als adäquates Führungsmittel erst dann ...

Diese allgemeinen Maßgaben gelten insbesondere für folgende gefahrenträchtige Handlungen:

- *Betreten, Verlassen, Öffnen und Schließen des Hauptstellengebäudes*
- *Vorbereitungen zur Kassenaufnahme und zum Kassenschluss*
- *Verschluss des Bargeldes bei Verlassen des Kassenserviceplatzes*
- *Zutritt zum inneren Sicherheitsbereich bei Kundenverkehr*
- *Verhalten bei Ausfall eines KBA*
- *Annahme, Ausgabe, Bearbeitung und Verwahrung von Bargeld*
- *Versorgung der KBA mit Bargeld und ggf. Entsorgung von Bargeld aus den KBA*
- *Einbezug der Reinigungskräfte in das Unterweisungskonzept*
- *... **

* Hier sind weitere Besonderheiten anzufügen.

Überfälle auf Kreditinstitute gehören bei der überwiegenden Zahl der betroffenen Beschäftigten zu den einschneidenden beruflichen Erfahrungen ...

Bei der Mehrzahl der Betroffenen stellen sich Symptome wie ... ein; nur bei wenigen kommt es zu keiner entsprechenden Symptomatik.

Die psychischen Auswirkungen stehen in direktem Zusammenhang mit der jeweils individuellen Selbstsicherheit und den darauf aufbauenden Selbstheilungskräften. Vorhandene Sorgen und Ängste lassen sich durch regelmäßige Unterweisungen und Belehrungen weitgehend aufarbeiten, dadurch vermindern und im besten Falle gänzlich beseitigen. Durch die Unterweisungstätigkeit lassen sich indirekt also auch Gefährdungen von außen minimieren.

Die Obliegenheit eines selbstsicheren und selbstgewissen Auftretens gilt ebenso für den alltäglichen Umgang mit schwierigen Kunden. Eine allumfassende, d. h. alle Aspekte sowohl der Individualpsychologie als auch der systemischen Analyse der Arbeitsabläufe abdeckende Bearbeitung der Thematik hat generell einen unbedingt positiven Effekt auf das Sicherheitsempfinden der Beschäftigten.

Jeder und jede Beschäftigte, der oder die dem Risiko eines Überfalles ausgesetzt sein könnte, muss die erforderlichen Kenntnisse über die konkret vorhandenen Sicherheitseinrichtungen sowie die entsprechenden Verhaltensweisen vor, während und nach einem Überfall beherrschen. Gleiches gilt für angemessene Verhaltensweisen im alltäglichen Umgang mit schwierigen Kunden.

... *

* Hier sind weitere Besonderheiten anzufügen.

Risikoeinschätzung

Die sachlich-kritische Würdigung der hier zusammengefassten Teilaspekte „Tätigkeiten und Betriebsregelungen – Beschäftigtenspezifische Einflussfaktoren – Psychische Belastungen und Traumatisierungen“ im Hinblick auf das abstrakte Überfallrisiko ergibt unter den vorhandenen Rahmenbedingungen eine Bewertung des Ist-Zustandes mit Stufe ...

Gesamtbewertung des abstrakten Überfallrisikos

Die Gesamtbewertung des abstrakten Überfallrisikos basiert auf x !. und x !..

Bei der Festschreibung der zusätzlichen Sicherheitsmaßnahmen ist der höchste Bestimmungsgrad ausschlaggebend, d. h. es sind zusätzliche bauliche und technische sowie ggf. organisatorische Maßnahmen erforderlich.

Teil 2

Maßnahmenkatalog auf Basis der Gesamtbewertung des abstrakten Überfallrisikos

Maßnahmen zur Optimierung des vorhandenen Sicherheitskonzeptes, zur Absicherung der Hintergrundbestände sowie betreffend interne und externe Geldtransporte

Im Rahmen einer Erweiterung, Umgestaltung oder sonstigen baulichen Veränderung des Hauptstellengebäudes sollte bedacht werden, einen möglichst ...

Diese Art der Absicherung, die heute zum Stand der Technik gehört, ist die nachhaltigste Lösung, um in der kritischen Phase eines Überfalles den unmittelbaren Kontakt zwischen Täter oder Täterin einerseits und Beschäftigten andererseits auszuschließen.

Kurzfristig notwendige Maßnahmen

- Um das mit externen Geldtransporten verbundene so genannte „Bürgersteigrisiko“ auszuschließen, sollte die zeitnahe Inbetriebnahme der bereits vorhandenen Fahrzeugschleuse erfolgen.
- Angesagt ist die Erarbeitung eines Notfallkonzeptes („Erste Hilfe“, „Sonstige Notfallmaßnahmen“ u. a.). Eingeschlossen werden Personenkreise, die ...
- Der Personaleinsatz in der Hauptkasse ... erfordert besondere Erste-Hilfe-Maßnahmen für den Ein-Personen-Betrieb.
- Auf Grund des reduzierten Personaleinsatzes im Rahmen der Samstagöffnung könnte ein gezielter ... dazu beitragen, das Sicherheitsempfinden der anwesenden Beschäftigten merklich zu erhöhen.
- Bei Einsatz von Fremdbeschäftigten wird auf die besonderen Vorgaben des § 8 Abs. 2 ArbSchG verwiesen.
- Um mögliche Gefahrensituationen, die sich u. a. durch den bislang ungehinderten Zugang zur Galerie im ersten Stock ergeben könnten, zu unterbinden, wird die Installation einer Barriere oder ... vorgeschlagen.
- Gleiches gilt für den Schutz von Bereichen, in denen sich andere gefährdete Personen (z. B. ...) befinden.
- Um während eines Überfalls den Interventionskräften eine Orientierung beim Betreten des Objekts zu ermöglichen, sollte eine eindeutige Kennzeichnung der Bereiche ... veranlasst werden. Diese Kennzeichnung sollte in die Gefährdungsbeurteilung einfließen.
- Die Nachversorgung der Geldautomaten (GA) soll nur in Ausnahmefällen während des Kundenverkehrs erfolgen.
- Die Installation eines zusätzlichen Überfallmelders im Bereich ... erhöht das Sicherheitsniveau im Rahmen der internen Geldtransporte.
- ...*

* Hier sind ggf. weitere Maßnahmen zu ergänzen.

Maßnahmen zur Verhinderung von Geiselnahmen und Erpressungen von Funktionsträgern

Beispiele:

- Zutrittskontrollen zu besonders gefährdeten Bereichen
- neutrale Gestaltung der Wegweiser innerhalb des Gebäudekomplexes
- neutrale Gestaltung der für Funktionsträger reservierten Parkplätze
- ...*

* Hier sind ggf. weitere Maßnahmen zu ergänzen.

Maßnahmen im Hinblick auf Bedrohung oder bei Verdacht auf Bedrohung

- Bei Unregelmäßigkeiten sind häufiger als bisher Verdachtsaufnahmen zu machen (z. B. Autokennzeichen notieren und ggf. mit der Polizei abklären).
- Die Interventionszeiten der Polizei sollten bekannt sein, da hierüber das Verhalten der Beschäftigten für den Ernstfall positiv beeinflusst wird.
- Alle in der Hauptstelle Beschäftigten sollten wissen, welches Szenario abläuft, wenn in der Polizeileitstelle ein Alarm aufläuft.
- Allen Beschäftigten sollten die mit der Polizei getroffenen Absprachen bekannt sein.
- Bei Herausgabe von griffbarem Bargeld aus dem Kassenbestand an den Täter oder die Täterin ist möglichst ein stiller Alarm über einen Geldscheinkontakt auszulösen und, wenn möglich, ...
- ...*

* Hier sind ggf. weitere Maßnahmen zu ergänzen.

Maßnahmen gegen Bedrohung der Beschäftigten

- Die Türen zu gesicherten Bereichen sind stets verschlossen zu halten und ...
- Alle Fluchtmöglichkeiten sollten bekannt sein – auch in der Perspektive, dass im Notfall schnellstens Hilfe herbeigerufen werden kann.
- Die Funktionsweise des Notausstiegs muss den Beschäftigten vertraut sein. Der Notausstieg darf keinesfalls mit einer Schlüsselschaltung eingerichtet sein.
- ...*

* Hier sind ggf. weitere Maßnahmen zu ergänzen.

Information, Qualifizierung und Schulung der Beschäftigten

- Die Unterweisung der Beschäftigten hat nach § 25 UVV Kassen mindestens zweimal pro Jahr stattzufinden.
- Mindestens einmal jährlich sind die Beschäftigten der Hauptstelle zu unterweisen, die nicht dem Geltungsbereich der UVV Kassen unterliegen.
- Pflichten im Arbeits- und Gesundheitsschutz sind präzise zu veranschaulichen.
- Bei der nächsten Unterweisung ist der Themenbereich „Psychische Belastungen durch Überfälle“ aufzufrischen. Eine Aufarbeitung, die der Komplexität dieses Themas gerecht wird, kann auch zur Verminderung sonstiger arbeitsbedingter psychischer Belastungen beitragen – z. B. denen im Umgang mit schwierigen Kunden.
- Die Funktionsweise sämtlicher Sicherheitseinrichtungen wird Thema der nächsten Unterweisung.
- Das Ergebnis dieser Gefährdungsbeurteilung wird den Beschäftigten zugänglich gemacht. Die Kenntnis desselben stabilisiert das subjektive Sicherheitsgefühl.
- ...*

* Hier sind ggf. weitere Maßnahmen zu ergänzen.

Teil 3

Rechtsvotum

Hier erfolgt ein rechtlicher Abgleich der bisher ergriffenen mit den noch nachzusteuernenden Sicherheitsmaßnahmen. Ziel ist, die Verantwortlichen vor haftungs- bzw. strafrechtsrelevanten Konsequenzen zu schützen.

Beispiel:

Die juristische Beurteilung geht aus von den vorgefundenen Rahmenbedingungen, die im Schadensfall von Bedeutung sind.

- *Was bedeutet Führungsverantwortung und in welcher Form wird sie praktiziert?*
- *Ob bei Verletzung der den Führungskräften obliegenden Pflichten – ungeachtet der Delegation einer Verantwortung – strafrechtliche Konsequenzen zu erwarten sind, ist immer vom Einzelfall abhängig.*
- *Stellenwert der UVV Kassen*
 - *Die UVV Kassen ist hier von besonderer Bedeutung. In ihr werden Sicherheitsmaßstäbe gesetzt, die jedoch nur das unabdingbare Mindestmaß an Sicherheitsvorkehrungen angeben.*
- *Im Schadensfall kommt der Beantwortung folgender Fragen besonderes Gewicht zu:*
 - *Wurden die Beschäftigten unterwiesen?*
 - *Wurde die Unterweisung verstanden?*
 - *Wurden die vermittelten Regeln umgesetzt und befolgt?*
 - *Gab es eine aussagekräftige Gefährdungsbeurteilung, in der die tatsächlichen Umstände berücksichtigt wurden?*
 - *...**

* Hier sind ggf. weitere Fragen zu ergänzen.

Unterweisungspraxis und Gefährdungsbeurteilung stehen gleichrangig nebeneinander.

Leitsätze, die zu einem verantwortungsbewussten betrieblichen Arbeits- und Gesundheitsschutz beitragen und dadurch die Führungskräfte vor dem Risiko einer persönlichen Haftung und Strafverfolgung schützen, können lauten:

Verantwortung und Verantwortlichkeiten klären und transparent gestalten!

Arbeitsbedingungen seriös beurteilen und Schutzmaßnahmen ergreifen!

Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen deutlich auf Gefahren hinweisen!

Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen unterweisen!

Erkannte Defizite, auch im Verhalten der Beschäftigten, nicht dulden!

Bezogen auf die Hauptstelle heißt das:

Die in § 7 UVV Kassen beschriebene Generalforderung zur nachhaltigen Minimierung des Anreizes zu Überfällen setzt die Schaffung eines in sich geschlossenen internen Sicherheitsbereiches ohne Zutrittsmöglichkeit für Dritte voraus. Abweichungen von dieser Forderung sind möglich, ergeben aber ein erhöhtes Risiko.

Die vorhandenen technischen Sicherheitseinrichtungen gehen bereits im Kassenbereich über die Forderungen der UVV Kassen hinaus und tragen neben der ordnungsgemäßen Nutzung und dem sicherheitsbewussten Verhalten der Beschäftigten zur ... bei.

Für den Fall, dass die hier vorgeschlagenen Maßnahmen umgesetzt werden bzw. dasselbe Sicherheitsniveau auf andere Art und Weise erreicht wird, sind etwaige haftungs- oder strafrechtliche Konsequenzen ...

Ungeachtet dessen sollten die mit der offenen Gebäudegestaltung verbundenen Sicherheitsrisiken unbedingt im Rahmen eines ganzheitlichen Sicherheitskonzeptes gelöst werden. Die Einführung einer Zutrittskontrolle kann sowohl zur Minimierung der latenten Gefahr als auch zur Erhöhung des subjektiven Sicherheitsempfindens beitragen.

5. Fazit

Beispiel:

Sofern die in dieser Gefährdungsbeurteilung empfohlenen organisatorischen und baulich-technischen Maßnahmen ... kurz- bis mittelfristig umgesetzt werden, kann das verbleibende Restrisiko hinsichtlich eines möglichen Überfalles auf die Hauptstelle als ... bezeichnet werden.

Haftungs- und/oder strafrechtliche Konsequenzen sind dann/ sind dann nicht zu erwarten.

Das Ergebnis ist von dem Beauftragten bzw. von der Beauftragten für Sicherheit, der Innenrevision, der Personalabteilung sowie der Personalvertretung gegenzuzeichnen und dem Vorstand zur Kenntnis zu geben.

Datum:

Unterschriften:

.....

6. Anhang

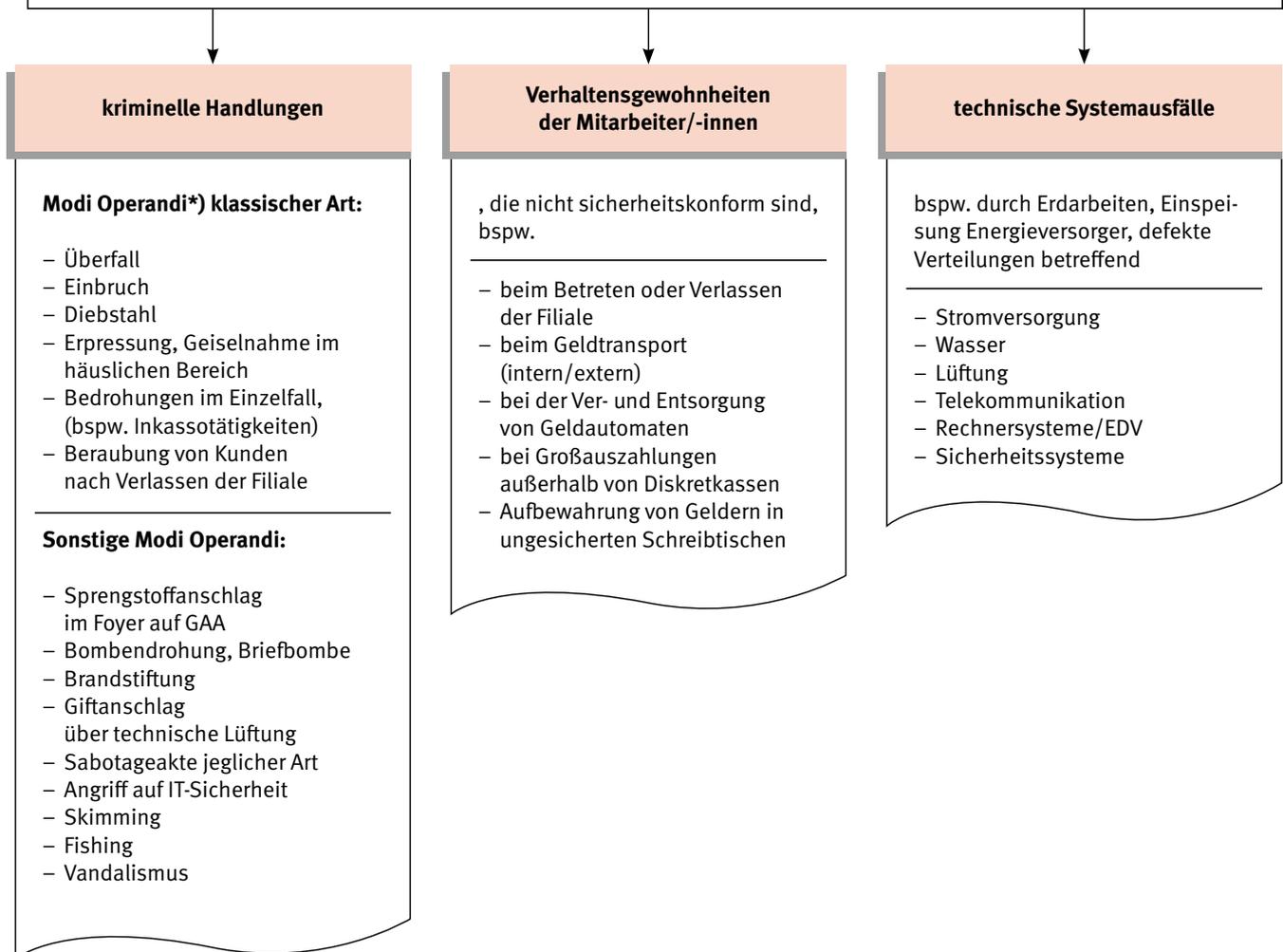
- Rechtsgrundlagen
- Organisationsübersicht
- Grundrisse
- Auszüge aus dem Sicherheitshandbuch
- ...



7 Materialien

Gefährdungen für das Kreditinstitut als Institution und für dessen Beschäftigte verursacht durch... in Anlehnung an *UVV Kassen, UVV Grundsätze der Prävention, Arbeitsschutzgesetz, Sicherheitsrichtlinie VdS 24721*

Übersicht

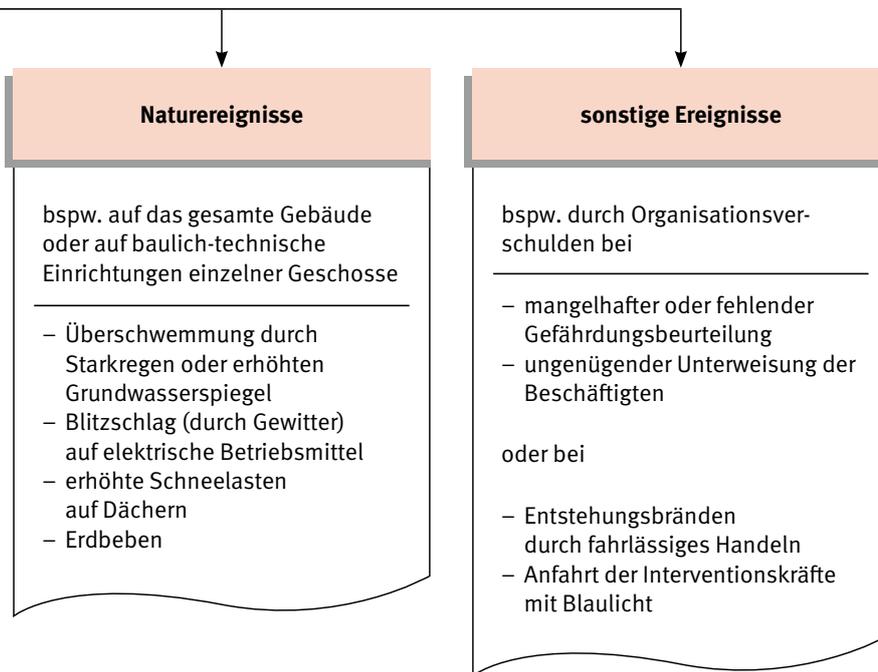


Beachte:

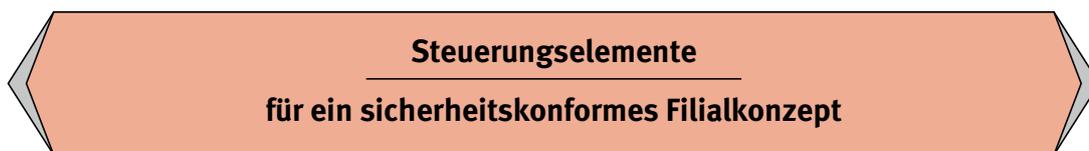
Die hier genannten Faktoren sind Beispiele, kein vollständiger Überblick und also ggf. zu ergänzen

*) Modus Operandi (lat.: „Art des Handelns“ oder „Art der Durchführung“)

In der Kriminalistik beschreibt dieser Ausdruck die Verhaltensweisen, den speziellen Stil oder die sonstigen Charakteristika eines Kriminellen.



... und dadurch Übergriffe auf Personen, Sachwerte oder Daten bzw. Beschädigungen an Gebäuden, Gebäudeteilen, technischen Sicherheitseinrichtungen oder auch an Geldautomaten usw.



... schlüssiges Gebäude-Gesamtkonzept mit integrierter Sicherheit – Auswahl eines auf die Kundenbedürfnisse ausgerichteten Kassensicherungskonzeptes – optimale baulich-technische Voraussetzungen für den Geldtransport – aussagefähige Gefährdungsbeurteilung zur Verhinderung von Überfällen oder Geiselnahmen am Arbeitsplatz – qualifizierte Unterweisung der Beschäftigten, auch in psychologischer Hinsicht – Aufbau eines geeigneten Arbeitsschutz-Managementsystems – regelmäßige Prüfung und Wartung der elektrischen und optischen Einrichtungen usw.

Schnittstellen besonderer Gefahren in Bezug auf die Sicherheitsbereiche einer Geschäftsstelle

Differenzierung der Sicherheitsbereiche

Öffentlich zugänglicher Bereich

Öffentlich zugängliche Bereiche im Sinne der *UVV Kassen* sind alle Bewegungsflächen und Räume von Kreditinstituten, die während der Geschäftszeiten sowohl von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als auch von Kunden und Kundinnen ohne besondere Hilfsmittel (bspw. ohne Schlüssel) erreicht oder betreten werden können.

Hierzu zählen u. a.

- SB-Foyer
- Kundenhalle mit den Servicepoints und den innenliegenden, frei zugänglichen Automaten oder Schließfächern
- angrenzende Besprechungs- oder Verwaltungsräume

Bedingt öffentlicher Bereich

Zum bedingt öffentlichen Bereich gehören die Räume und Bewegungsflächen von Kreditinstituten, die häufig fälschlicherweise als öffentlich zugänglich betrachtet werden:

- Büro der Geschäftsstellenleitung
- Besprechungszimmer
- Personalgarderobe
- Teeküche
- WC-Bereich
- Kundentresor-Bereich

Das Betreten dieser Räumlichkeiten durch Außenstehende darf erst nach Kenntnisnahme und Aufforderung möglich sein. Zutritt ist mittels technischer oder organisatorischer Maßnahmen zu verhindern. Ausnahmen von dieser Regelung ist der klassische Kundentresor, der ebenfalls zu den bedingt öffentlichen Bereichen zählt, für den es aber schon immer eine gesonderte Zutrittsregelung gab.

Interne Sicherheitsbereiche im eigentlichen Sinne

Räume mit Kassierer/-innenarbeits- oder Geldzählplätzen, die an öffentlich zugängliche Bereiche grenzen, sind interne Sicherheitsbereiche im eigentlichen Sinne.

Dazu gehören auch die Räume, in denen regelmäßig Banknoten angenommen, ausgegeben, bearbeitet oder verwahrt werden.

Arbeitsplätze dieser Art, z. B.

- hinter klassischen Kassenabtrennungen
- in Technikräumen von Geldautomaten
- in Geldzählräumen
- in speziell dafür vorgesehenen Besprechungsräumen

sind gegenüber den öffentlich zugänglichen Bereichen baulich-konstruktiv abgetrennt. Abtrennungen im Sinne der *UVV Kassen* müssen aus durchschuss- und bzw. oder durchbruchhemmenden Materialien bestehen. (Nähere Angaben dazu finden Sie im Materialenteil.)

Öffentlich zugängliche Türen solcher Räume müssen ständig verschlossen bleiben und dürfen nur mit einem Schlüssel oder entsprechenden Schließelementen (z. B. Schließkarte) geöffnet werden können.

Der Zutritt ist nur den autorisierten Beschäftigten erlaubt, die ihren Arbeitsplatz in diesem Bereich haben.

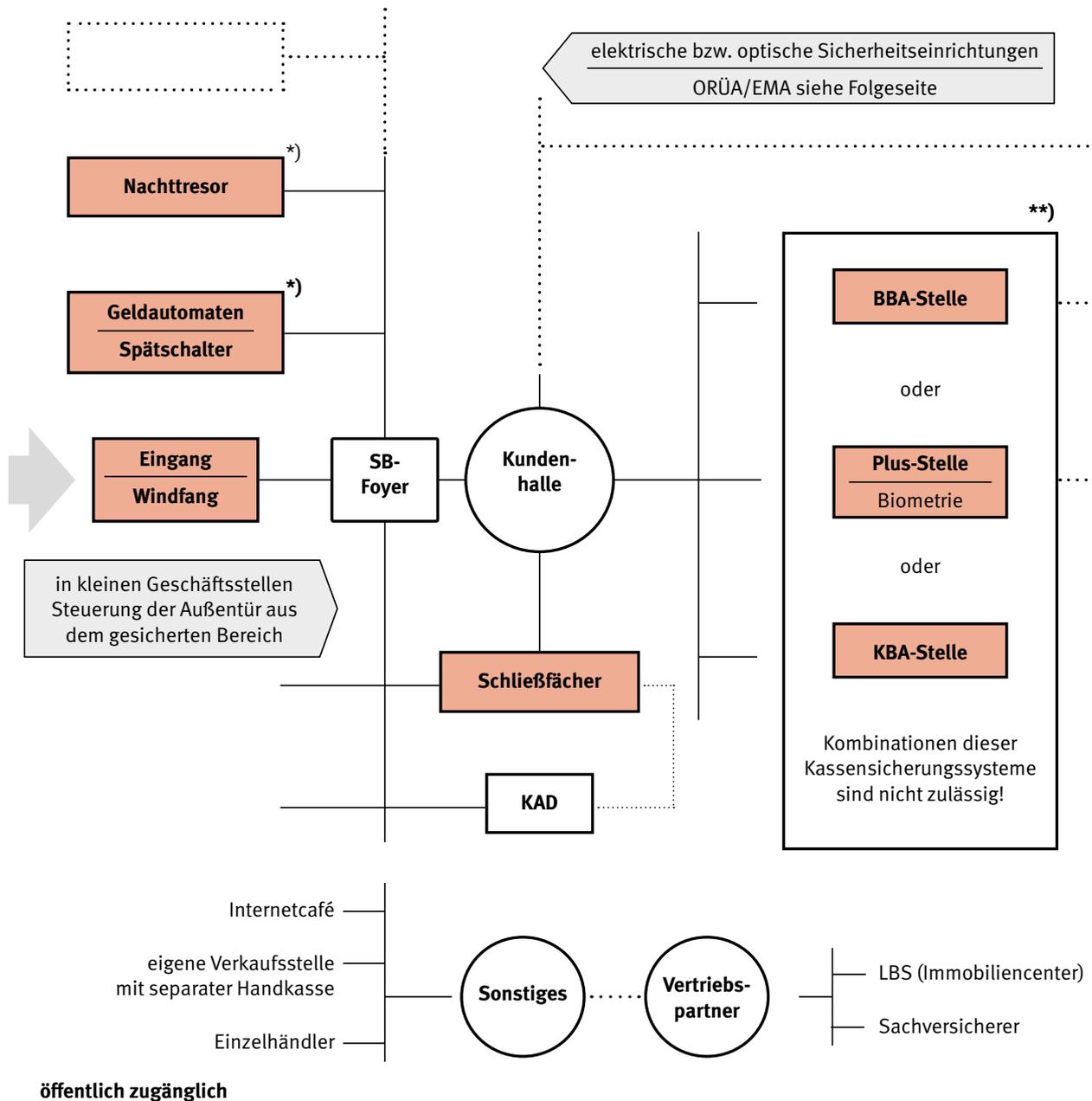
In Anlehnung an die Vorschriften zur Ersten Hilfe nach der *UVV Grundsätze der Prävention (GUV-VA1)* muss ein Zweit- oder Ersatzschlüssel außerhalb der nicht öffentlich zugänglichen Räume unter Zeit- oder Doppelverschluss aufbewahrt werden.

Räume, die sich im gesicherten Bereich befinden

Hierzu zählen alle Spezialräume mit erhöhten Sicherheitsanforderungen, die entweder im Unterschied zu nicht öffentlich zugänglichen Räumen zusätzliche bauliche Barrieren aufweisen, z. B. Verbindungen zwischen Hauptkasse und Kassierer/-innenarbeitsplatz und bzw. oder Hauptkasse und Geldschleuse sowie die Räume, die konstruktiv durch massive Wände von den öffentlich zugänglichen Bereichen abgetrennt sind. Auch für diese Räume gilt der Grundsatz, dass gemäß den Vorschriften zur Ersten Hilfe nach der *UVV Grundsätze der Prävention (GUV-VA1)* ein Zweit- oder Ersatzschlüssel außerhalb der nicht öffentlich zugänglichen Räume unter Zeit- oder Doppelverschluss aufbewahrt werden muss.

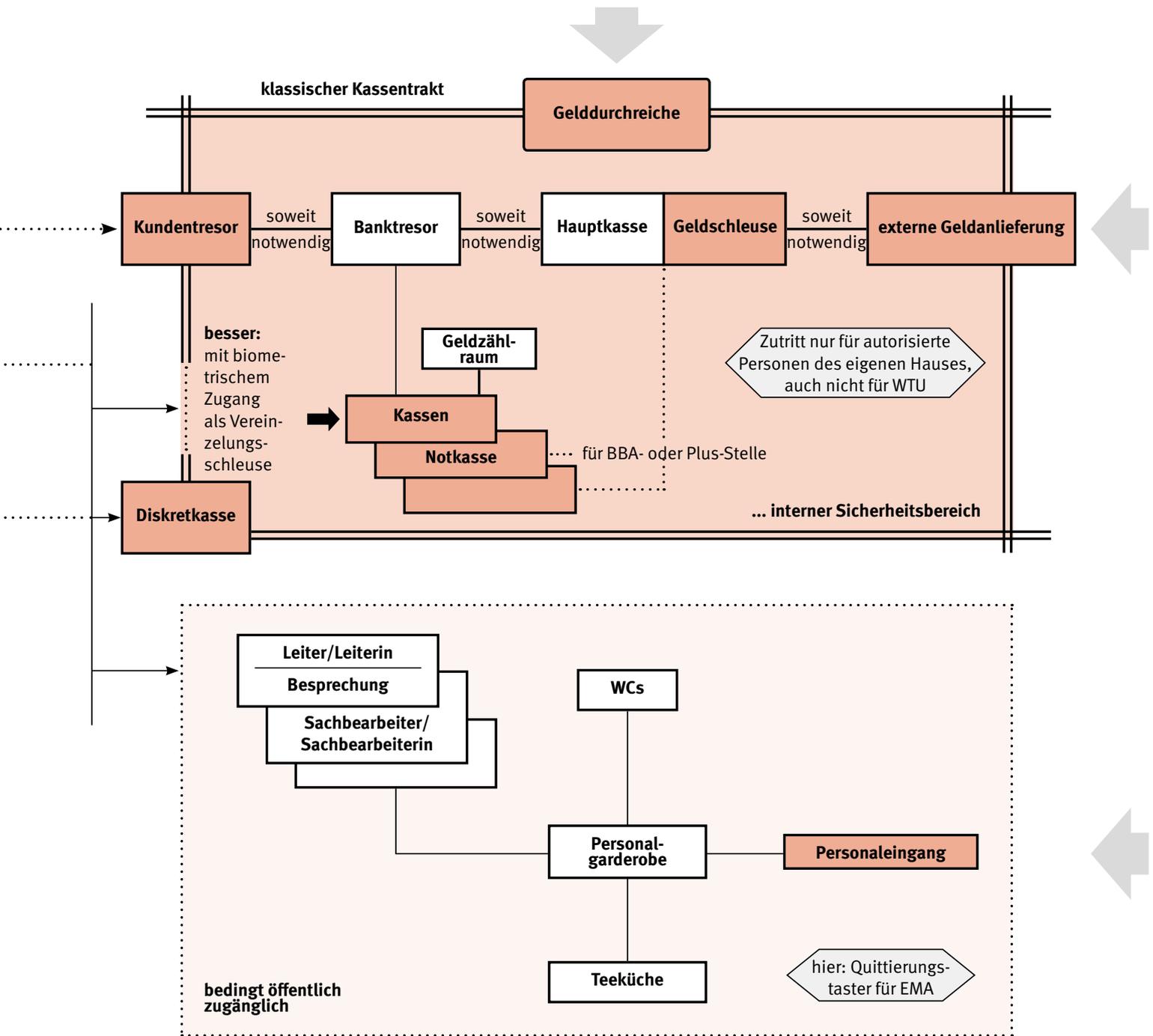
- Schnittstellen besonderer Gefahren
- Personenzugänge

Absicherung der Geschäftsstelle möglichst über EMA/Falle



*) möglichst Angliederung an den internen Sicherheitsbereich, so dass die Ver- und Entsorgung gefahrlos erfolgen kann

Schnittstellen besonderer Gefahren in Bezug auf die Sicherheitsbereiche einer Geschäftsstelle Übersicht



- ** BBA-Stelle:** mindestens zwei Versicherte mit Blickkontakt – Standard-BBA als Auszahlungsgerät oder Recycler – auch mit White-Cards
- Plus-Stelle:** mit biometrisch angesteuertem Banknotenautomaten (zwei Versicherte mit Blickkontakt oder ein/e Versicherte/r und ein Kunde/eine Kundin)
- KBA-Stelle:** mindestens ein/e Versicherte/r – kein Zugriff auf Geldbestände – Höchstbetrag einer Auszahlung kann variiert werden – Auszahlung über KBA an Kunde oder Kundin mittels Bankkarte, PIN oder biometrisch hinterlegter Kundendaten

Die UVV Kassen im Überblick
 unter Bezug auf die aktuelle Kommentierung [10]
 – GUV-VC 9/BGVC 9 –

Bau und Ausrüstung – Teil A: Gemeinsame Bestimmungen

Aufbau	Bezug – Kriterien	Literaturverzeichnis*		
Allgemeines Grundpflichten des Unternehmers	Der Unternehmer hat die erforderlichen Maßnahmen zur Verhütung von Arbeitsunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren sowie für eine wirksame Erste Hilfe zu treffen.	§ 2 [2], AMS [11]		
konkrete Maßnahmen zur Reduzierung des Gefährdungspotentials durch Raubüberfälle	Festschreibung/Definition des internen geschlossenen Sicherheitsbereichs mit allen notwendigen Sicherheitsvorkehrungen	§§ 3, 7 [3] } AMS [11] S. 26 f., S. 35 f. [10]		
	baulich-technische Maßnahmen im Rahmen der hausinternen Geldversorgung und der externen Ver- und Entsorgung der Geschäftsstelle			
Generalklausel	Banknoten sind so zu sichern, dass der Anreiz zu Überfällen nachhaltig verringert wird.	§ 7 [3], AMS [11] S. 35 f. [10]		
Bau und Ausrüstung	elektrische bzw. optische Sicherheits-einrichtungen	Fernsprecher	§ 4 [3], S. 28 f. [10]	
		Überfallmeldeanlage (ÜMA)	§ 5 [3], S. 30 f. [10]	
		Optische Raumüberwachungsanlage (ORÜA)	§ 6 [3], S. 33 f. [10]	
		Einbruchmeldeanlage (EMA) Empfehlung: Fallensicherung, Außenhautsicherung	§ 7 [3], S. 35 f. [10]	
	Türen/Zugänge	für Publikumsverkehr	freie Sicht von innen nach außen	§ 8 [3] S. 37 f. [10]
			Glasqualität: mind. P3A DIN EN 356	
			in Kleinststellen möglichst elektrisch steuerbar vom gesicherten Bereich aus	
			ausreichende Beleuchtung Empfehlung: Einbruchmeldeanlage	
		Personaleingänge	selbstschließend mit SI-Schlössern	§ 9 [3] S. 39 f. [10]
			Öffnung nur mittels Schlüssel etc.	
			Durchblick von innen nach außen	
			Materialqualität: mind. P3A DIN EN 356 günstige Lage und ausreichende Außenbeleuchtung (ggf. mit Zeitschaltuhr) Empfehlung: bei kleinen Kassenstellen Verzicht auf Personaleingang Empfehlung: Einbruchmeldeanlage	
	Fenster	Höhe unter 2,00 m	hinter denen Banknoten ausgegeben, angenommen, bearbeitet oder verwendet werden	1) Sicherungen gegen Einstieg und Einblick 2) durchschusshemmende Gläser Zugang ggf. über Nebenräume möglich: Sicherung gegen Einstieg
			Höhe über 2,00 m	
		Kippbeschläge	Öffnungsweite horizontal: max. 0,20 m Öffnungsweite vertikal: max. 0,15 m	§ 10 [3] S. 41 f. [10]
Sicherungen gegen Einstieg		Festverglasungen fest verankerte Vergitterungen (Abstand max. 0,15 m)		
Sicherungen gegen Einblick		Sichtblenden		
		Lamellenstores dichte Gardinen, deren Wirkung nicht durch Gegenlicht aufgehoben wird		

■ sicherheitsrelevante Standardmaßnahmen, die im Normtext der UVV Kassen nicht explizit benannt sind

* Fundstellen in eckigen Klammern

Die UVV Kassen im Überblick unter Bezug auf die aktuelle Kommentierung

Bau und Ausrüstung:

- Gemeinsame Bestimmungen (Grafik 18)
- Besondere Bestimmungen (Grafik 19)

Betriebliche und organisatorische Regelungen (Grafik 20)

Bau und Ausrüstung – Teil B: Besondere Bestimmungen

Aufbau		Bezug – Kriterien	Literaturverzeichnis*	
Bau und Ausrüstung	Abschnitt 1: Auswahl geeigneter baulicher Sicherheitsmaßnahmen für den Kassenbereich nach Gefährdungsbeurteilung	durchschusshemmende Abtrennungen (Biometrische Vereinzelungsschleuse) Glasqualität: mindestens BR 3-S nach <i>DIN EN 1063</i>	§ 11 [3], S. 43 f. [10]	
		durchschusshemmende Schirme in Verbindung mit durchbruchhemmenden Aufbauten, durchschusshemmende Ausführung der Türen in durchbruchhemmenden Bereichen	§ 12 [3], S. 47 f. [10]	
		kraftbetriebene Sicherungen	§ 13 [3], S. 51 f. [10]	
		durchbruchhemmende Abtrennungen bei ständiger Anwesenheit von mindestens sechs Versicherten mit Blickkontakt Glasqualität: mindestens P 3 A nach <i>DIN EN 356</i>	§ 14 [3], S. 52 f. [10]	
		Kassenboxen (arbeitsphysiologische Anforderungen)	§ 15 [3], S. 55 f. [10]	
		durchbruchhemmende Abtrennung i. V. m. Behältnissen für zeitlich gestaffelte Betragsfreigabe	§ 16 [3], S. 56 f. [10]	
	Abschnitt 2: Auswahl sonstiger geeigneter Sicherheitsmaßnahmen für den Kassenbereich nach Gefährdungsbeurteilung	Zentrale Geldversorgungseinrichtungen/Rohrpost	§ 17 [3], S. 59 f. [10]	
		BBA/AKT	§ 18 [3], S. 60 f. [10]	
		KBA/GAA und Tag- oder Nachtresore	§ 19 [3], S. 70 f. [10]	
		Die Anforderungen an Plus-Stellen – neuer Lösungsansatz nach <i>BGI/GUV – I 819.2</i>	In Anlehnung an die §§ 18, 19 [3] S. 263 f. [10]	
		Geldschränke Tresore	in öffentlich zugänglichen Bereichen keine Einsehbarkeit	§ 20 (1)
			keine Quetsch- und Scherstellen	§ 20 (2)
			Ruf- und/oder Meldeeinrichtung, wenn Personen eingeschlossen werden können	§ 20 (3)
			Ausrüstung der Tagedüren mit Doppelverschluss (besser: Elektronikschloss)	§ 7
		Zeitverschlussbehälter	aufbruchhemmende Ausführung	§ 21 (1)
			Sicherung gegen Wegnahme	
	kein Einblick Unbefugter		§ 21 (2)	
	Programmierbarkeit der Verschlusssysteme keine einfache Veränderbarkeit der programmierten Sperrzeiten			
	fahrbare Zweigstellen nach § 22	Funk/Telefon (empfehlenswert!)	§ 4	
		ÜMA	§ 5	
ORÜA (empfehlenswert!)		§ 6		
vgl. Abschnitt 1 „Bauliche Sicherheitsmaßnahmen im Kassenbereich“		§§ 11-16		
vgl. Abschnitt 2 „Sonstige Sicherheitsmaßnahmen im Kassenbereich“		§§ 17-21		
vgl. auch Hinweise für Fahrzeuge nach <i>UVV Wach- und Sicherungsdienste</i> , Abschnitt „Geldtransporte“		[4]		
Bargeldverkehr in institutsfremden Räumen nach § 23 [3]	§§ 4-21 gelten grundsätzlich nicht, sofern – Banknoten nur stundenweise ausgegeben oder angenommen werden – äußere Hinweise nicht dauerhaft angebracht sind – ein Einblick von außen verhindert wird – eine Alarmanrichtung installiert ist!	S. 89 f. [10]		

■ sicherheitsrelevante Standardmaßnahmen, die im Normtext der *UVV Kassen* nicht explizit benannt sind

* Fundstellen in eckigen Klammern

Betriebliche und organisatorische Regelungen

Aufbau		Bezug – Kriterien	Literaturverzeichnis*	
Allgemeines Grundpflichten des Unternehmers		Der Unternehmer hat die erforderlichen Maßnahmen zur Verhütung von Arbeitsunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren sowie für eine wirksame Erste Hilfe zu treffen.	§ 2 [2], AMS [11]	
Gefährdungsbeurteilung		Erstellung einer Gefährdungsbeurteilung auf der Basis des vermutlichen Überfallrisikos	§§ 3, 5, 6 [2] § 3 [3], [11]	
Generalklausel		Banknoten sind so zu sichern, dass der Anreiz zu Überfällen nachhaltig verringert wird.	§ 7 [3], AMS [11]	
Betriebliche/Organisatorische Regelungen	Forderungen an Unternehmer und Versicherte	Erstellung von Betriebsanweisungen, Belehrungen und Unterweisungen der Versicherten	§ 25 (5) [3]	
		Integration des Themas „Psychische Belastungen durch Raubüberfälle“ in die Unterweisungspraxis	§ 4 [2], § 25 (1) [3] [8]	
		Gewährleistung einer funktionierenden „Psychologischen Hilfe“ nach Raubüberfällen	§§ 22, 24 [2] [9], AMS [11]	
		Einhaltung der Bestimmungen der <i>UVV Kassen</i> und der Betriebsanweisungen	§ 26 [3] S. 97 f [10], AMS [11]	
	Alarm- und Kameraauslösung	Auslösung der ÜMA und/oder ORÜA durch Beschäftigte/Versicherte bei Überfällen, wenn dadurch keine zusätzliche Gefährdung zu erwarten ist	§ 27 [3], S. 97 f. [10]	
	Bearbeitung und Verwahrung von Banknoten	Bearbeitung und Verwahrung von Banknoten in öffentlich zugänglichen Bereichen, nur wenn Sicherungen vorhanden sind		§ 29 [3], S. 97 f. [10]
		Absicherung der Neben- und Hintergrundbestände mindestens auf Niveau des griffbereiten Bargelds		§§ 3, 7 [3], AMS [11]
	gesicherte Türen	ständige Sicherung der Schließeinrichtungen	§ 30 (1)	
		Schlüssel	§ 30 (2)	
		Öffnung nur, wenn ein Überfall ausgeschlossen ist	§ 30 (3)	
	Sicherungen gegen Einstieg und Einblick	nach § 10 keine Aufhebung der Fenstersicherungen	§ 31 (1)	
		zulässige Aufhebung in öffentlich zugänglichen Bereichen mit Ausnahme von durchschuss- oder durchbruchhemmend abgetrennter Bereiche während der Öffnungszeiten	§ 31 (2)	
		Einblick zulässig, wenn keine Banknoten ausgegeben, angenommen, bearbeitet oder griffbereit verwahrt werden	§ 31 (3)	
	Höchstbeträge und Sperrzeiten	vgl. Tabelle in <i>UVV Kassen</i> über differenzierte Höchstbeträge in Abhängigkeit von Beschäftigtenzahlen	§ 32 [3], S. 103 f. [10]	
	kraftbetriebene Sicherungen	Öffnung nur zulässig, wenn mindestens ein/e Versicherte/r den Schließvorgang unverzüglich auslösen kann	§ 33 (1)	
sofortige Schließung bei Überfällen		§ 33 (2)		
tägliche Funktionsprüfung obligatorisch		§ 33 (3)		
Ver- und Entsorgung von Banknotenautomaten	kein öffentlicher Zugang kein Einblick von außen	§ 34 [3], S. 112 f. [10]		
Handhabung von Zeitverschlusssystemen	keine Veränderung der eingestellten Sperrzeiten durch Versicherte	§ 35 (1)		
	Verschluss der Hilfsmittel, die eine Änderung der Sperrzeiten ermöglichen, durch Unternehmer	§ 35 (2)		
	Verwahrung der Hilfsmittel, mit denen Sperrzeiten aufgehoben werden können, unter Zeit- oder Doppelverschluss in nicht öffentlich zugänglichen Bereichen	§ 35 (3)		
Geldtransporte	möglichst drei Personen verfügbar (zwei für Transport)	§ 36 [3], S. 117 f. [10]		
Prüfungen	jährlich	ÜMA, Meldeeinrichtungen durch SK (Abs. 1)	§ 37 [3], S. 121 f. [10]	
	vierteljährlich	Funktionsprüfung der ÜMA, Meldeeinrichtungen (Abs. 2)		
	monatlich	Funktionsprüfung der ORÜA (Abs. 3)		

■ Sicherheitsrelevante Standardmaßnahmen, die im Normtext der UVV Kassen nicht explizit benannt sind

* Fundstellen in eckigen Klammern

Juristische Expertise Fragen zum Bestandsschutz und zur Anpassung an den Stand der Technik

Ausgangslage

Das Jahr 1996 gilt als Geburtsstunde der Gefährdungsbeurteilung in Form einer öffentlich-rechtlichen Verpflichtung, die aus dem *Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG)* resultiert. Abschnitt 2 §§ 3-14 *ArbSchG* beschreibt die grundlegenden Pflichten des Arbeitgebers und benennt diesen – implizit also auch den Vorstand – als Normenadressat, der für die Arbeitsbedingungen im Betrieb verantwortlich ist.

Somit obliegt allein dem Arbeitgeber, die Arbeitsbedingungen zu beurteilen und Schutzmaßnahmen gemäß dem festgestellten Gefährdungspotential zu ergreifen. Die getroffenen Maßnahmen sind fortlaufend auf ihre Wirksamkeit hin zu überprüfen und neuen Entwicklungen und Erkenntnissen anzupassen.¹

Der Normtext des *ArbSchG* ist allgemein formuliert und macht keine konkreten Vorgaben. Die branchenspezifische Konkretisierung erfolgt größtenteils über Verordnungen (vgl. z. B. *Arbeitsstättenverordnung/ArbStättV*) und andere Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften.

Die Maßnahmen haben sich zu orientieren an den Grundsätzen des § 4 *ArbSchG*. Gemäß § 4 Abs. 3 *ArbSchG* sind bei der Entwicklung und Planung der Arbeitsschutzmaßnahmen „der Stand von Technik, Arbeitsmedizin und Hygiene sowie sonstige gesicherte arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse zu berücksichtigen“.

Die „Allgemeine[n] Grundsätze“ benennen als integralen Bestandteil des *ArbSchG* verbindliche Rechtspflichten, die der Arbeitgeber stets zugrunde zu legen hat.²

Die Spielräume bei der Gestaltung eines konkreten betrieblichen Sicherheits- und Gesundheitskonzepts sind daher begrenzt und liegen nicht im Belieben des Arbeitgebers.³

Grundpflichten gemäß § 3 Abs. 1 *ArbSchG*

Bereits in § 3 *ArbSchG* wird zwischen erforderlichen „Erstmaßnahmen“ (§ 3 Abs. 1) im Sinne des Satzes 1 und Anpassungs- und Optimierungsmaßnahmen i. S. des Satzes 2 § 3 unterschieden.

§ 3 Abs. 1, Satz 1 konkretisiert die „Grundpflichten des Arbeitgebers“ in der Art, dass die „erforderlichen Maßnahmen des

Arbeitsschutzes“ vom Arbeitgeber in einem geeigneten Schutzkonzept festgelegt und umgesetzt werden müssen.⁴ Diese Forderung gilt bspw. auch für den Neubau einer Haupt- oder Geschäftsstelle oder die vollständige Neukonzeption eines vorhandenen Kassensicherungskonzeptes.

§ 3 Abs. 1, Satz 2 setzt voraus, dass in der Vergangenheit die „erforderlichen Maßnahmen des Arbeitsschutzes“ bereits ordnungsgemäß getroffen worden waren, diese aber aufgrund veränderter Gegebenheiten anzupassen sind.⁵ Die hier obligatorisch geforderte Anpassung kann darin bestehen, dass durch Einsatz neuer Sicherheitstechnik ein verbesserter Schutz vor erkannten Gefährdungen erreicht werden kann.⁶

Das „Treffen der erforderlichen Maßnahmen des Arbeitsschutzes“ ist also ein planerischer Abwägungsprozess. Dies folgt aus dem Wortlaut des § 3 Abs. 2.⁷

Die systematische Einordnung dieses Themas resultiert aus § 5 *ArbSchG*:

§ 5 Beurteilung der Arbeitsbedingungen

(1) Der Arbeitgeber hat durch eine Beurteilung der für die Beschäftigten mit ihrer Arbeit verbundenen Gefährdung zu ermitteln, welche Maßnahmen des Arbeitsschutzes erforderlich sind.

Ungeachtet der irreführenden Überschrift des § 5 *ArbSchG*, die dessen Inhalt als „Beurteilung der Arbeitsbedingungen“ ansagt, beinhaltet diese Forderung eine Ermittlungspflicht, die nur als Zwischenschritt auf dem Weg zur Ermittlung der erforderlichen Maßnahmen des Arbeitsschutzes gefasst ist.⁸ Damit kommt der Gefährdungsbeurteilung der Charakter einer Bestandsaufnahme des Gefährdungspotentials zu.⁹ Schließlich wird erst mit Hilfe der Gefährdungsbeurteilung der planungsrelevante Sachverhalt ermittelt. Die Gefährdungsbeurteilung bildet also stets die sachliche Basis für die Erarbeitung eines an den tatsächlichen betrieblichen Umständen orientierten Arbeits- und Gesundheitsschutzkonzepts.

Die festgestellten Gefährdungen sind sodann einem „Soll-Ist-Vergleich“ zu unterziehen.¹⁰ Dies bedeutet, dass die Gefährdungen rechtlich bewertet werden müssen. Zu fragen ist, ob der vermeintlich gewährleisteteste Schutz durch die getroffenen Maßnahmen den rechtlichen Anforderungen im Sinne des Arbeits- und Gesundheitsschutzes genügt. Denn nur unter der Voraussetzung, dass die Schutzmaßnahmen aufgrund einer

¹ Kollmer/Klindt, *ArbSchG*, Vor § 1, Rd. 53

² Kollmer/Klindt, *ArbSchG*, § 4 Rd. 1; Kollmer, *ArbSchG*, 3. Auflage 2008, Rd. 76

³ Faber, Die arbeitsschutzrechtlichen Grundpflichten des § 3 *ArbSchG*, S. 124, 125

⁴ Kollmer/Klindt, *ArbSchG*, § 3, Rd. 34; Faber, Die arbeitsschutzrechtlichen Grundpflichten des § 3 *ArbSchG*, S. 141

⁵ Kollmer/Klindt, *ArbSchG*, § 3, Rd. 34; Faber, Die arbeitsschutzrechtlichen Grundpflichten des § 3 *ArbSchG*, S. 141

⁶ Kollmer/Klindt, *ArbSchG*, § 3, Rd. 35

⁷ § 3 Abs. 2 *ArbSchG*: „Zur Planung und Durchführung der Maßnahmen nach Abs. 1 hat der Arbeitgeber“

geeigneten Gefährdungsbeurteilung ermittelt wurden, folgt die angestrebte Richtigkeitsgewähr. Die Richtigkeitsgewähr schließlich legitimiert die betriebliche Schutzkonzeption wesentlich.¹¹

Anknüpfungspunkte für diesen „Soll-Ist-Vergleich“ bilden insbesondere die „Allgemeinen Grundsätze“ des § 4 *ArbSchG* – wozu nach Nr. 3 auch der Einbezug des Standes der Technik etc. gehört – sowie die „Sonstigen Rechtsvorschriften“ im Sinne des § 1 Abs. 3 in Verbindung mit § 2 Abs. 4 *ArbSchG*. „Sonstige Rechtsvorschriften“ im Sinne des *ArbSchG* sind Regelungen über Maßnahmen des Arbeitsschutzes in anderen Gesetzen, Rechtsverordnungen und Unfallverhütungsvorschriften (UVV) (vgl. § 2 Abs. 4 *ArbSchG*). Unter „Sonstige Rechtsvorschriften“ fällt auch die *UVV Kassen* in der Fassung von 1997. Die *Berufsgenossenschaftlichen Informationen BGI/GUV-I 819-1 bis 819-3* hingegen, die die zwischenzeitlich weggefallenen Durchführungsanweisungen der *UVV Kassen* ersetzen, unterliegen der Regelung des § 4 Nr. 3 *ArbSchG* („Allgemeine Grundsätze“).

Ergeben sich nach dem Soll-Ist-Vergleich rechtliche Abweichungen – weil sich bspw. der Stand der Technik geändert hat – sind die Schutzmaßnahmen anzupassen.

Um den jeweiligen Stand der Technik (vgl. § 4 Nr. 3 *ArbSchG*) im Planungsprozess berücksichtigen zu können, müssen 1. dieser und dann 2. dessen Berücksichtigungsmöglichkeit im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung vom Arbeitgeber ermittelt werden.¹² Bei der Ermittlung des Standes der Technik helfen die beispielhaften Ausführungen und Lösungsvorschläge der *BGI/GUV-I 819-1, 819-2 und 819-3*. Bei der Beachtung dieser BGI kann der Arbeitgeber davon ausgehen, dass die in den Unfallverhütungsvorschriften u. a. Regeln geforderten Schutzziele erreicht wurden.

Außerdem sind andere Lösungen möglich, wenn durch diese die Sicherheit und der Gesundheitsschutz in gleicher Weise gewährleistet werden.

Eine vergleichbare Vermutungswirkung findet sich in § 3 Abs. 1 Satz 3 *ArbStättV*, allerdings mit der Besonderheit, dass es – wohl auch künftig – für das Bargeldhandling in Kreditinstituten keine vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales bekannt gemachten Regeln und Erkenntnisse geben wird.

Deshalb gilt in Kreditinstituten uneingeschränkt folgende Generalaussage gemäß § 7 *UVV Kassen*:

Der Anreiz zu Überfällen ist nachhaltig zu verringern!

Dieses Schutzziel impliziert nicht nur die konsequente Einhaltung sämtlicher Vorgaben aus der *UVV Kassen*, sondern auch die Auswahl eines geeigneten Kassensicherungskonzeptes, das in ein konkretisiertes und schlüssiges Gesamtkonzept eingebunden ist. Die bloße Aneinanderreihung und Applikation vorab bekannter sicherheitstechnischer Maßnahmen deckt die genannte Forderung nicht ab.

Im Einzelfall müssen neue Wege zum Schutz der Beschäftigten vor Überfällen beschritten werden.

Nur wenn die Durchführung der Gefährdungsbeurteilung nach den vorgenannten Prinzipien unternommen worden ist, kann sichergestellt werden, dass die ermittelten Gefährdungen und der zu berücksichtigende Stand der Technik ermessensfehlerfrei in die Planung einbezogen wurden.

Je nach Beurteilung der örtlichen Situation im Rahmen der Gefährdungsanalyse könnten die Ergebnisse der Abwägung wie folgt z. B. zu folgenden Maßnahmen führen:

- Schaffung in sich geschlossener Sicherheitsbereiche als zwangsläufige Maßnahme – Banktresor, Technikraum für Geldautomaten (GA), Kasse, Not- oder Diskretionskasse, Übergabestation des Werttransportunternehmens (WTU) durch Schleusenwertschutzschränk (bspw. als Wandtresor) usw.
- Zugang zu Sicherheitsbereichen ausschließlich über biometrische Personenvereinzelungsschleusen oder Fernfreischaltungen durch autorisierte Personen
- Abwicklung des Bargeldgeschäfts weitgehend über das Selbstbedienungs- (SB-) Foyer
- Einbruchmeldeanlagen (EMA) mit Quittierungstaster gegen atypische Überfälle beim Betreten
- Vorhaltung eines reduzierten griffbereiten Bargeldbestandes bei klassischer Kassenbox
- Nachversorgung über Zeitverschlossene Tageskasse
- in kleinen Geschäftsstellen aus dem gesicherten Bereich elektronische Steuerung des Kundenzugangs zur Vermeidung der besonderen Gefahren beim Öffnen und Schließen
- Videoüberwachung des äußeren Umfeldes

¹¹ Faber, Die arbeitsschutzrechtliche Grundpflichten des § 3 *ArbSchG*, S. 100

¹² Kollmer/Klindt, *ArbSchG*, § 4, Rd. 15

Diese Beispiele zeigen, dass optionale Maßnahmen nicht unmittelbar aus Vorgaben der *UVV Kassen* ablesbar sind, sondern vielmehr über die Generalklausel des § 7 *UVV Kassen* legitimiert werden. Dies folgt nicht zuletzt auch aus dem Umstand, dass der Normtext der *UVV Kassen* aus dem Jahr 1967 stammt. Seit 1987 hat sich die Sicherheitsphilosophie aber verändert – z. B. heißt es jetzt: „Die Absicherung des Geldes durch Geldautomaten impliziert gleichzeitig die Sicherheit der Beschäftigten.“ Es wird also deutlich, dass mehr getan werden muss, als die konkret formulierten Vorgaben aus der *UVV Kassen* – häufig unter Nichtbeachtung des § 7 – bloß abzuarbeiten. Erst wenn auch die klaren Vorgaben des § 7 *UVV Kassen* ermessensfehlerfrei erfüllt worden sind, kann von einer rechtskonformen Erfüllung der Grundpflichten des Arbeitgebers nach § 3 Abs. 1 *ArbSchG* gesprochen werden und ist dem obligaten Anspruch der Entwicklung eines schlüssigen Gesamtkonzeptes Genüge getan worden.

Der Begriff der Ermessensentscheidung stammt aus dem klassischen Verwaltungsrecht. Bei der Beurteilung, ob die geplanten Schutzmaßnahmen den rechtlichen Anforderungen genügen und damit auch die Planungsentscheidung frei von Ermessensfehlern ist, kann deshalb auf die Terminologie der öffentlich-rechtlichen Abwägungsfehlerlehre zurückgegriffen werden.

Demnach liegt ein Abwägungsausfall vor, wenn bspw. keine dezidierte Abstimmung von Planzielen, Mitteln und sonstiger Belange erfolgt ist.

Von einem Abwägungsdefizit oder einer Fehlgewichtung wird u. a. dann gesprochen, wenn die Vorgaben des § 5 *ArbSchG* nicht beachtet oder die Ergebnisse der Gefährdungsbeurteilung nur selektiv einbezogen oder die planungsrelevanten Abwägungsmaterialien durch ungeeignete Verfahren ermittelt wurden.

Zu einer ermessensfehlerfreien Planung gehören auch betriebswirtschaftliche Feststellungen. Die häufigste Form betriebswirtschaftlicher Feststellungen sind Rückstellungen, um zu einem späteren Zeitpunkt planmäßige Ausführungen – bspw. den Einbau einer biometrischen Personenschleuse, die Nachrüstung einer Einbruchmeldeanlage (EMA) mit Quittierungstaster oder die flächendeckende Installation digitaler Überwachungskameras – finanzieren zu können.

Eine nachhaltige Dynamisierung des Schutzniveaus im Allgemeinen – obwohl im Gesetzestext nur indirekt angesprochen – resultiert aus § 4 Nr. 3 *ArbSchG*. Allgemeine Grundsätze: „Bei den Maßnahmen sind der Stand von Technik, Arbeitsmedizin und Hygiene sowie sonstige gesicherte arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse zu berücksichtigen.“

Damit rückt der wesentliche Bewertungsmaßstab: den Stand der Technik u. a. bei allen Überlegungen zwingend zu berücksichtigen, in den Vordergrund – anders ausgedrückt: Die zitierte Formulierung verpflichtet den Arbeitgeber, zum frühestmöglichen Zeitpunkt technische und arbeitsmedizinische Neuerungen in seinen Betrieb einzubringen. Mittels dieser Forderung soll die Zeitspanne zwischen der Verfügbarkeit einer technischen Neuerung zum Schutz der Beschäftigten und der Verpflichtung zur Umsetzung verkürzt werden.

In diesem Zusammenhang ist zwischen Gefahrenschutz- und Gefährdungsschutzmaßnahmen zu unterscheiden. Solange es sich um Maßnahmen des Gefährdungsschutzes handelt, ist nicht gefordert, dass umgehend eine entsprechende Anpassung an den Stand der Technik erfolgt. Die Einführung angepasster Maßnahmen ist durch den Arbeitgeber im Vorfeld betriebswirtschaftlich zu planen und die damit verbundenen finanziellen Aufwendungen sind (bspw. durch Rückstellungen) zu kompensieren. Fehlt es infolge einer mangelnden betriebswirtschaftlichen Planung an den zur Einführung notwendigen finanziellen Mitteln, geht diese Verantwortung – auch die der Konsequenzen – zu Lasten des Arbeitgebers, denn gerade der Anpassungsvorbehalt zählt zu den rechtlich zwingend vorgegebenen Rahmenbedingungen der unternehmerischen Tätigkeit. Diese Vorgabe folgt auch unmittelbar aus § 3 Abs. 2 Nr. 1 *ArbSchG*: „Zur Planung und Durchführung der Maßnahmen nach Absatz 1 hat der Arbeitgeber unter Berücksichtigung der Art der Tätigkeiten und der Zahl der Beschäftigten [...] für eine geeignete Organisation zu sorgen und die erforderlichen Mittel bereitzustellen.“

Im Unterschied dazu erlauben Maßnahmen zur Gefahrenabwehr keinen zeitlichen Aufschub: Aufgrund des herausragenden Stellenwertes von Leben und Gesundheit sind diese Maßnahmen unverzüglich zu treffen.

Den Kreditinstituten wird im Bereich des Gefährdungsschutzes demnach die Möglichkeit eingeräumt, die Einführung neuer Arbeitsschutzmaßnahmen vorerst zurückzustellen. Mit der Verpflichtung zur sorgfältigen Planung stellt das *ArbSchG* dem Arbeitgeber frei, Prioritäten zu hierarchisieren und also erst nach und nach einzulösen.

In denselben Zusammenhang fällt die Frage nach dem Bestandsschutz, die im Rahmen der Verhältnismäßigkeitsprüfung – ebendort unter dem Punkt der „Angemessenheit“ – zu erörtern ist.

„Unter Bestandsschutz wird der rechtlich vermittelte Schutz eines tatsächlich vorhandenen Bestandes von Rechten oder

sonstigen schutzwürdigen Positionen vor Eingriffen aufgrund Veränderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen oder tatsächlichen Verhältnissen verstanden.“

In Bezug auf diese Definition fällt auf, dass das Arbeitsschutzrecht gerade so ausgestaltet ist, dass es nicht – wie bspw. im öffentlichen Baurecht – irgendwelche behördlichen Genehmigungsbescheide für bestimmte Arbeitsschutzvorhaben bzw. Konzepte gibt, die sodann der Arbeitgeberseite einen gewissen Vertrauensschutz garantieren. Vielmehr wird dem Arbeitgeber ein weiter Abwägungsspielraum eingeräumt, den er unter Beachtung der „Allgemeinen Grundsätze“ und der sonstigen „Rechtsvorschriften“ ermessensfehlerfrei auszufüllen hat.

Folglich lassen sich die Grundsätze des Bestandsschutzes auch nicht einfach auf arbeitsschutzrechtliche Sachverhalte übertragen. Vielmehr kann allein das gesetzlich eingeräumte Planungsermessen dem Arbeitgeber durch eine umfassende, abgewogene und zeitlich abgestufte betriebliche Planung dazu verhelfen, schützenswertes Vertrauen in die getroffenen Dispositionen zu schaffen und daraus einen zwar zukunftsgerichteten, aber doch auch nur zeitlich begrenzten Bestandsschutz herzuleiten.

Auch wenn der Zeitrahmen für Anpassungsmaßnahmen durch Planungsumstände des Einzelfalls bedingt ist, lässt sich zum besseren Verständnis dieses Zusammenhangs § 4 Abs. 1 Bildschirmarbeitsplatzverordnung (BildschArbV) heranziehen.

Als Anpassungsfrist wird in dieser – hier nur beispielhaft genannten – Vorschrift ein Zeitrahmen von drei Jahren genannt. Sicherlich bietet die Dreijahresfrist einen guten Anhaltspunkt für kleine und mittelgroße Anpassungsmaßnahmen. Berücksichtigt werden muss allerdings, dass in der *GUV-Regel zu § 21 Berufsgenossenschaftliche Vorschrift (BGV) A1* ein Überfall als „besondere Gefahr“ bezeichnet wird. In den Fällen, in denen durch die Gefährdung besonders schützenswerte Rechtsgüter (Leben, Gesundheit etc.) nachhaltig beeinträchtigt werden, kommt die Gefährdungsvermeidungspflicht nach § 4 Nr. 1 *ArbSchG* einer strikten Gefahrenabwehr nahezu gleich. Wie bereits erläutert, erlauben aber Maßnahmen des Gefahrenschutzes keinerlei zeitlichen Aufschub. Es ist daher stets zu hinterfragen, wie das generelle Schutzziel, Beschäftigte vor Überfällen zu schützen, bis zur Umsetzung der geplanten Anpassungsmaßnahme eingelöst werden kann. Je nachdem, wie die festgestellten Gefährdungen im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung bewertet, also einer entsprechenden Risikostufe zugeordnet wurden, sind für die Zeitspanne bis zur geplanten bautechnischen Umsetzung ggf. zumindest sicherheitserhöhende organisatorische Maßnahmen unentbehrlich.

Soweit es um die Anpassung an den aktuellen Stand der Technik geht, besteht diese Verpflichtung natürlich nicht ohne Einschränkung, sondern wird durch den Verhältnismäßigkeitsgrundsatz begrenzt.

Vorausgesetzt, die geplante Maßnahme ist erforderlich und geeignet, stellt sich die Frage, ob sie dem Arbeitgeber überhaupt zumutbar ist. Grundsätzlich ist eine Maßnahme solange angemessen und auch zumutbar, wie sie erkennbar innerhalb jedes vernünftigen Verständnisses zwischen dem angestrebten Ziel der Maßnahme und den hierdurch bewirkten Beeinträchtigungen des Arbeitgebers steht. Eignung einer Maßnahme meint hier die prinzipielle Tauglichkeit einer Maßnahme. Erforderlichkeit ist gegeben, wenn das mit der Maßnahme verfolgte Ziel nicht durch andere, gleichermaßen wirksame Mittel erbracht werden kann.

Demnach ist die Beantwortung dieser Frage erheblich durch betriebswirtschaftliche Überlegungen geprägt. Dies bedeutet aber nicht, dass Entscheidungen über Anpassungsmaßnahmen vordringlich durch finanzielle Erwägungen gesteuert werden. Wenn in die Entscheidungsfindung nur wirtschaftliche Aspekte eingehen, wird übersehen, dass der absolute Stellenwert der Rechtsgüter „Leben und körperliche Unversehrtheit“ – folgend *Art. 2 Abs. 1 Grundgesetz (GG)* – unbeachtet bleibt. In der *Arbeitsschutz-Rahmenrichtlinie 89/391/EWG* heißt es dazu, dass Verbesserungen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes Zielsetzungen darstellen, „die keinen rein wirtschaftlichen Überlegungen untergeordnet werden dürfen“.

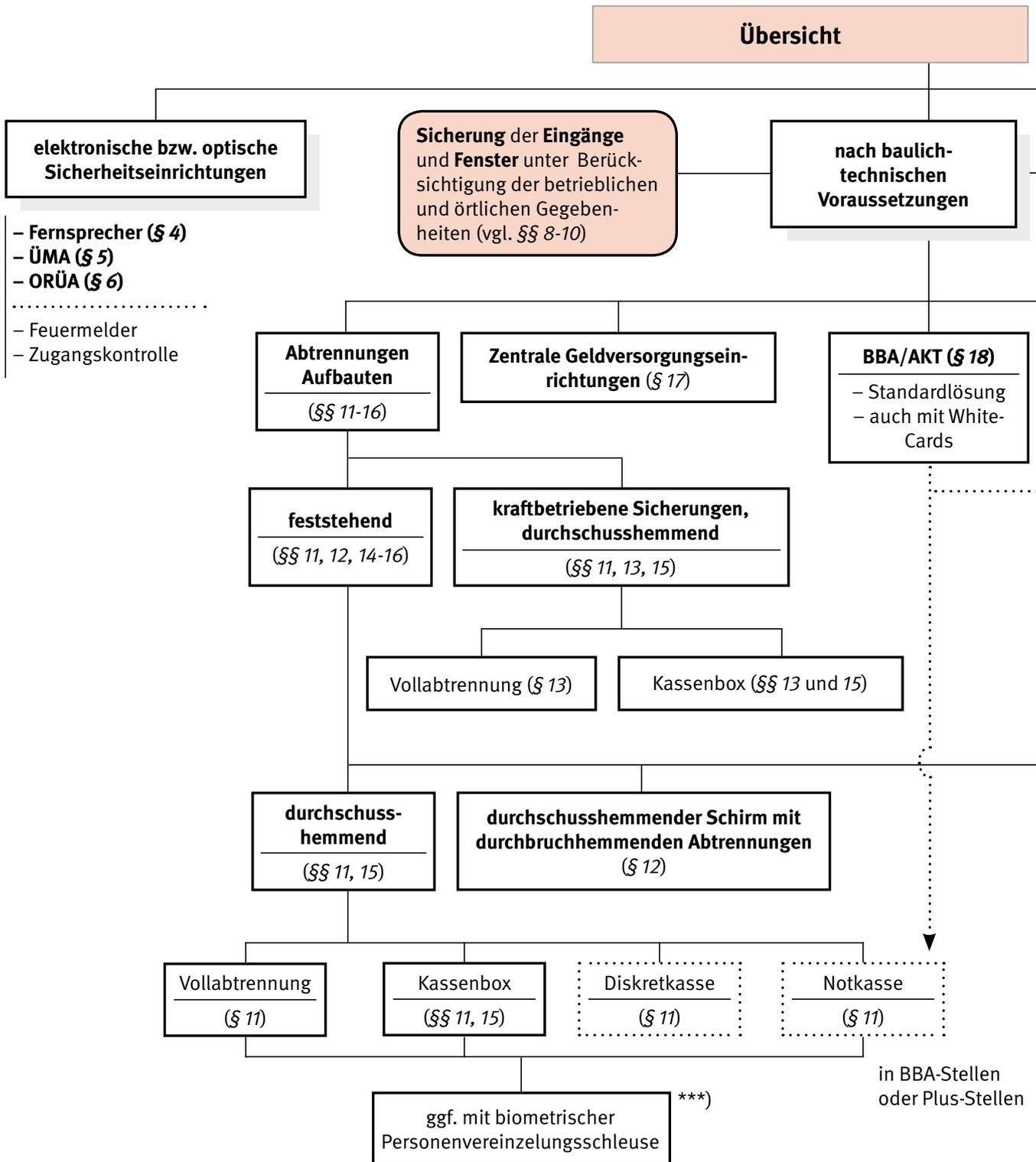
Insgesamt kann festgehalten werden, dass sich Arbeitgeber nicht auf die klassischen Bestandsschutzgrundsätze berufen können. Auf einen zeitlich begrenzten – d. h. „Quasi-Bestandsschutz“ – kann sich ein Arbeitgeber nur dann berufen, wenn eine ermessensfehlerfreie Planung vorliegt.

Fazit

Der Schutz der Beschäftigten vor Übergriffen muss stets oberste Priorität haben.

Für die Erarbeitung und Weiterentwicklung der erforderlichen Arbeits- und Gesundheitsschutzmaßnahmen gibt es weder eine Patent-Lösung noch ein einfaches Wenn-Dann-Schema. Vielmehr müssen die Arbeitsschutzmaßnahmen stets auf den Einzelfall zugeschnitten werden. Um individuelle Maßnahmen erarbeiten und ergreifen zu können, muss zuvor eine tragfähige Gefährdungsbeurteilung als sachliche Basis erarbeitet werden, die die konkreten – materiellen wie organisatorischen, baulichen und technischen – Gegebenheiten vor Ort einbezieht. Zur Erstellung einer aussagekräftigen Gefährdungsbeurteilung sollte sich der Arbeitgeber also einschlägig erfahrener und kompetenter Fachleute bedienen.

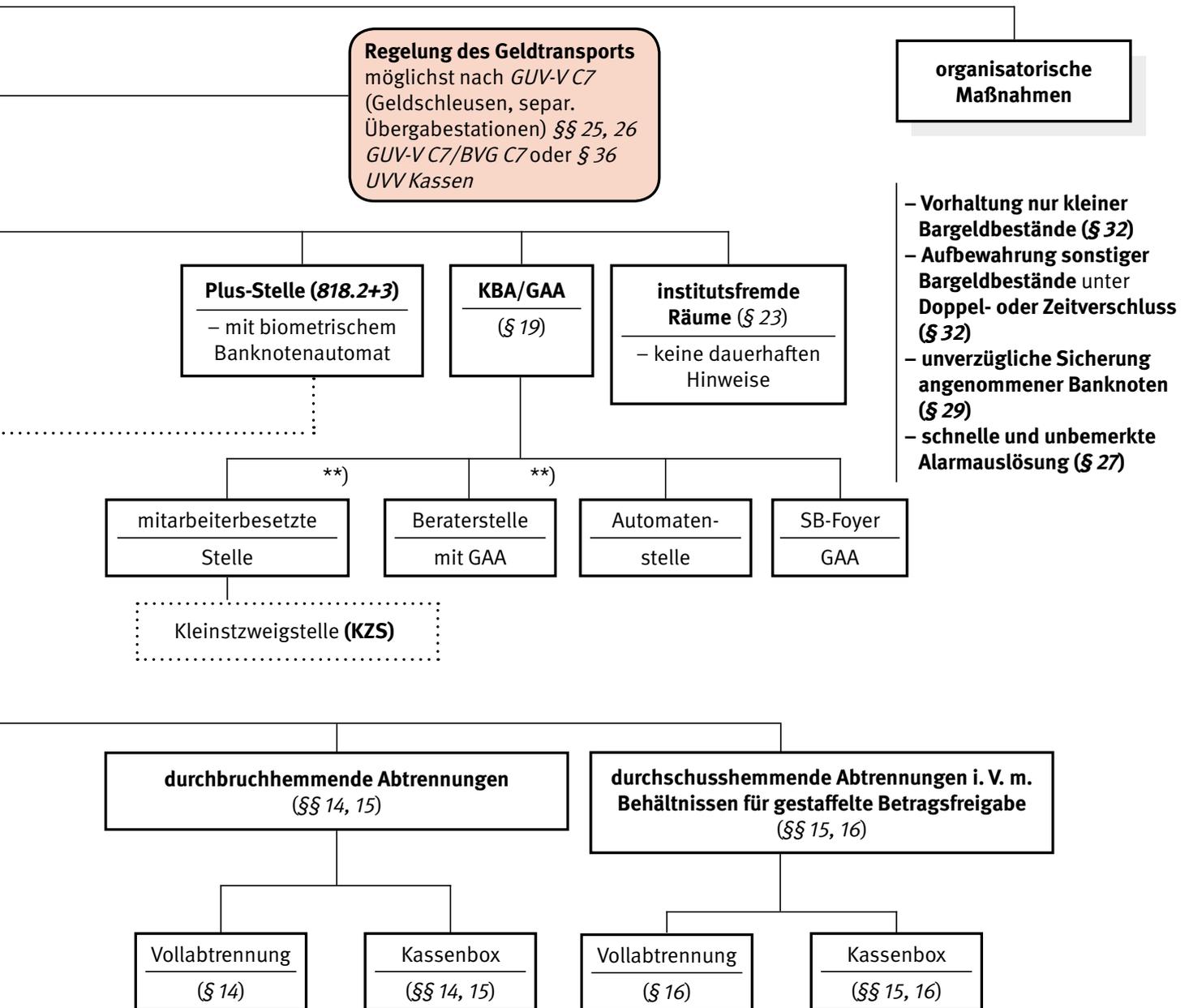
Kassensicherungskonzepte*



*) Auch andere, mindestens ebenso sichere Lösungen gelten als gleichwertig, wenn sie in technischen Regeln anderer EU-Mitgliedsstaaten ihren Niederschlag gefunden haben.

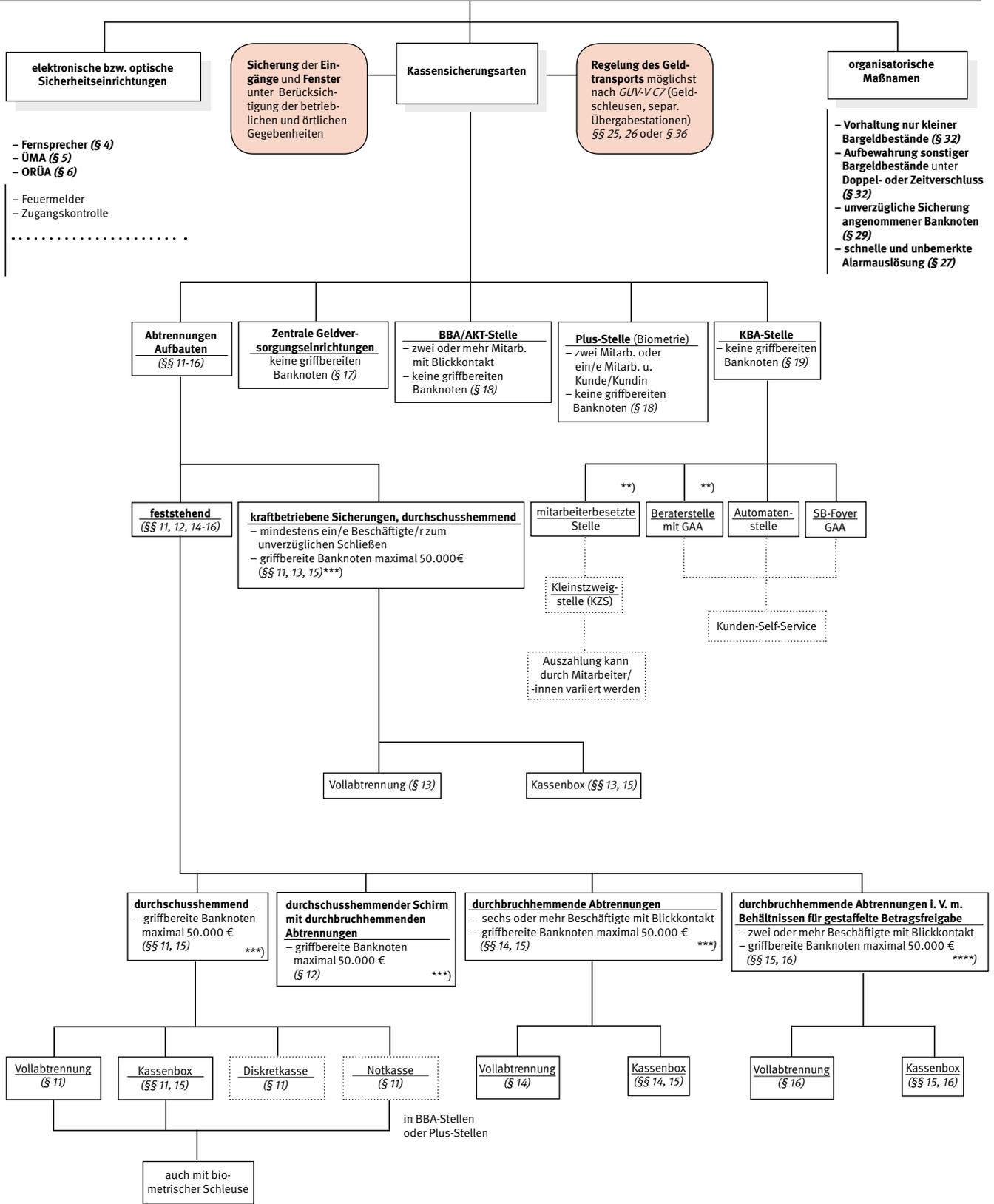
**) Bei kombinierten Kassenstellen muss eine eindeutige und unverwechselbare bauliche Trennung zum Automatenbereich oder zur KZS erkennbar sein.

***) Kassenboxen dieser Art müssen nicht ständig besetzt bleiben, Mitarbeiter/-innen können den Sicherheitsbereich nach Belieben verlassen. Im weiteren Text wird der Begriff „Personenschleuse“ verwendet.



Kassensicherungskonzepte*

Darstellung in Abhängigkeit von der Anzahl der Beschäftigten und Höchstbeträgen nach § 32 für griffbereiten Bargeldbestand



*) Auch andere, mindestens ebenso sichere Lösungen gelten als gleichwertig, wenn sie in technischen Regeln anderer EU-Mitgliedsstaaten ihren Niederschlag gefunden haben.

**) Bei kombinierten Kassenstellen muss eine eindeutige und unverwechselbare bauliche Trennung zum Automatenbereich oder zur KZS erkennbar sein.

***) 25.000 € bei 1 Beschäftigten/ Beschäftigter
40.000 € bei 2-5 Beschäftigten
50.000 € ab 6 Beschäftigten

****) 10.000 € bei 2-3 Beschäftigten
15.000 € bei 4-5 Beschäftigten
50.000 € ab 6 Beschäftigten

Kassensicherungskonzepte – Beschreibung und Bewertung

1. Durchschusshemmende Kassenbox – § 11 UVV Kassen § 11 der UVV Kassen legt fest:

- (1) *Arbeitsplätze mit griffbereiten Banknoten in öffentlich zugänglichen Bereichen müssen durchschusshemmend abgetrennt sein.*
- (2) *Durchschusshemmende Abtrennungen müssen so befestigt sein, dass sie sich auch bei Einwirkungen durch Körperkraft oder einfache Werkzeuge nicht lösen.*

Grundsätzliches

Eine durchschusshemmende Kassenbox trennt den Kassenarbeitsbereich baulich-konstruktiv von der Kundenhalle ab. Der Kassierer bzw. die Kassiererin befindet sich bei dieser Kassensicherungsform in einem beschränkt gesicherten Bereich hinter durchschusshemmenden Kassenaufbauten. („Beschränkt gesichert“ bedeutet, dass durch Bedrohung und Erpressung der Zutritt von außen erpresst werden kann.)

Die maximal zulässige Höhe des griffbereiten Bargeldbestandes je Kassenarbeitsplatz ist abhängig von der Anzahl der Beschäftigten mit Blickkontakt.

Die Anforderungen an derartige Kassenaufbauten sind in dieser Broschüre unter „Gestaltungs- und Konstruktionsmerkmale raumabschließender Elemente – Kassenaufbauten“ zu finden.

Mindestanzahl der Beschäftigten

Diese Kassensicherungsform ist zwar zulässig für Geschäftsstellen mit ein bis fünf Beschäftigten oder mehr, wird aber für kleine Geschäftsstellen mit nur zwei bis drei Beschäftigten nicht empfohlen, da sich in solchen meist nur eine Person im beschränkt gesicherten Bereich der Kassenbox aufhält.

Sobald Beratungstätigkeiten außerhalb der Kassenbox üblich sind oder gewünscht werden, muss – insbesondere in Zweigstellen mit nur einem oder einer Beschäftigten – eine biometrische Personenschleuse installiert sein. (Angaben zur biometrischen Personenschleuse finden Sie im Materialenteil unter „Kassensicherungskonzepte – Biometrische Personenver-einzelungsschleuse“.)

Konzeptionelle Besonderheiten

Die Geldsicherung mittels einer durchschusshemmenden Kassenbox zählt, wenn keine zusätzlichen sicherheitstechnischen Maßnahmen vorhanden sind, aufgrund des nachweisbar veränderten Überfallverhaltens der Täter nicht mehr zu den nach der UVV Kassen zulässigen, nachhaltigen Sicherungsarten, da hier über Bedrohung und Erpressung der Zugriff auf die Bargeld-

bestände im Wertebereich jederzeit möglich ist.

Dem größten Risiko sind die Beschäftigten ausgesetzt, die ihren Arbeitsbereich außerhalb der Kassenbox haben.

Eine durchschusshemmende Kassenabtrennung in kleinen Geschäftsstellen trägt also nur dann zum Abbau des Anreizes zu Überfällen bei, wenn sowohl der Schlüsselträger bzw. die Schlüsselträgerin als auch alle weiteren Beschäftigten sich ausschließlich im gesicherten Bereich aufhalten – was aber in der alltäglichen Praxis nicht gewährleistet werden kann.

Einen effektiven Schutz vor dem Zugriff eines Täters oder einer Täterin auf das Bargeld bietet bei diesem Kassensicherungskonzept nur eine zusätzliche biometrische Personenschleuse, die den reglementierten Zugang zum gesicherten Bereich garantiert.

Wenn der nach § 32 UVV Kassen maximal zulässige Höchstbetrag griffbereiten Bargeldes überschritten wird, ist zur Aufbereitung von Bargeld, Geldkassetten oder Nachttresor-Behältern während der Schalteröffnungszeiten ein separater Nebenraum vorzusehen. Dieser muss in Abgrenzung zum eigentlichen Kassentrakt durch eine Sicherheitstür mit Knauf oder Elektronikschloss verschlossen sein.

Zu den Kassenstellen nach § 11 UVV Kassen zählen u. a. auch Autoschalter, Diskretkassen und Notkassen in den BBA- oder Plus-Stellen; diese sind nach den gleichen Grundprinzipien zu planen und sicherheitstechnisch zu beurteilen.

Solange Beschäftigte in konventionellen Kassenboxen – d. h. solchen ohne biometrische Zugangssicherung – tätig sind, müssen sie regelmäßig über die hiermit für sie verbundenen besonderen Gefahren bei Überfällen informiert und unterwiesen werden.

Weitere Einzelheiten zu diesem Kassensicherungsmodus entnehmen Sie bitte den in der Literaturliste unter [10] und [11] aufgeführten Titeln.

Gefährdungen bei Überfällen

Unterschieden werden zwei Gefährdungsarten: typische und atypische Überfälle. Überfälle typischer Art sind die bekannten Bedrohungen in einer Geschäftsstelle während der Öffnungszeiten, die die schnelle Herausgabe des griffbereiten Bargeldes oder der unter Zeitverschluss befindlichen Neben- und Hintergrundbestände zum Ziel haben. Der Täter oder die Täterin möchte dann in möglichst kurzer Zeit eine möglichst hohe Beute machen. Solche Überfälle dauern oft nicht länger als drei bis fünf Minuten. Bevorzugtes Zielobjekt sind in der Regel Geschäftsstellen mit geringer personeller Besetzung. In jüngster Zeit ist allerdings eine Verlagerung auf Haupt- und Kopfstellen erkennbar.

Bei Vorhandensein einer Kassensicherung mit klassischer Kassenbox nach § 11 UVV Kassen gilt:

Die Gefahr, in einen Überfall verwickelt zu werden, ist – selbst wenn der Wertebereich durch eine durchschusshemmende Kassenbox abgetrennt sein sollte – in Geschäftsstellen mit griffbarem Bargeld immer real. Die Höhe des griffbaren Bargeldbestandes spielt nur eine untergeordnete Rolle, sie ist lediglich relevant für die maximale Schadenshöhe.

Die Möglichkeit der freien Sicht auf die Bargeldbestände erhöht das Risiko. Riskant ist ebenso das Einlassen von Kunden in den gesicherten Bereich, selbst wenn dies nur zu Kurzberatungen geschieht.

In einer Ausnahmesituation, d. h. bei einer konkreten Bedrohung, sollte der Kassierer oder die Kassiererin konform reagieren und dem Täter oder der Täterin Bargeld aushändigen. Dadurch wird die Gefahr eines körperlichen Übergriffs oft schon entschärft. Zudem wirkt dieses Verhalten meist deeskalierend und minimiert daher das Risiko einer Übersprungshandlung auf Seiten des Täters oder der Täterin.

Ob nur das griffbare Bargeld aus der Zahmulde ausgehändigt wird oder auch die unter Zeitverschluss befindlichen Neben- oder Hintergrundbestände, hängt ab sowohl von dem individuellen Auftreten des Täters oder der Täterin als auch den baulichen und technischen Voraussetzungen der Geschäftsstelle.

Die in einer Geschäftsstelle ergriffenen Maßnahmen gegen Überfälle müssen so aufeinander abgestimmt sein, dass bei jeder Handlung eines Täters oder einer Täterin immer eine Mitwirkung eines oder einer Beschäftigten zwingend notwendig ist. Der bzw. die Beschäftigte bleibt dann in einer aktiven Rolle und hat dadurch die Chance, ggf. einen Stillen Alarm abzusetzen.

Einen effektiven Schutz vor dem Zugriff eines Täters oder einer Täterin auf Bargeld bietet bei diesem Kassensicherungskonzept nur eine integrierte biometrische Personenschleuse, die den reglementierten Zugang zum gesicherten Bereich (Kassenbox, Technikraum des Geldautomaten/GA etc.) garantiert.

Bei allen hiervon abweichenden Lösungsansätzen besteht das Risiko, dass der Täter den Zutritt zum Wertebereich erpresst und sich selbst bedient. Dies gilt es jedoch mit allen Mitteln zu verhindern, denn die Analyse von Überfallgeschehen hat gezeigt, dass die körperlichen Attacken auf Beschäftigte innerhalb gesicherter Bereiche oft heftiger und dramatischer verlaufen als außerhalb derselben.

Ein Angriff auf den durchschusshemmenden Kassenaufbau sollte ebenso verhindert werden, da bei Benutzung einer

großkalibrigen Faustfeuer- oder Langwaffe die vorhandene Verglasung keinen absoluten Schutz gegen Durchschuss bietet. Diese Information sollte jeder Person bekannt sein, die hinter einer solchen durchschusshemmenden Abtrennung seinen Arbeitsplatz hat.

Beim Betreten und Verlassen der Kassenstelle vor Kassenöffnung und nach Kassenschließung besteht außerdem die Gefahr einer Bedrohung, wenn vor der Geschäftsstelle Beschäftigte abgefangen werden. Aus präventiver Sicht empfiehlt sich daher eine biometrische Personenschleuse zum Wertebereich. Die Installation einer Einbruchmeldeanlage (EMA) mit Quittierungstaster wäre eine weitere Maßnahme – sie erhöht das Risiko für den Täter drastisch.

Gleiches gilt für Ein-Personen-Geschäftsstellen, wenn ebendort in Ermangelung eines Steuerungselementes in der Kassenbox zum Öffnen und Verschließen der Kundenzugangstür der gesicherte Bereich verlassen werden muss.

Maßnahmen organisatorischer Art kompensieren diese besonderen Risiken nicht dauerhaft, sondern verlagern das Problem einseitig auf die Beschäftigten. Dies ist nach den Maßgaben des *ArbSchG* aber nicht zulässig.

Von anderer Art sind die atypischen Überfälle, d. h. Überfälle außerhalb der Öffnungszeiten. Täter und Täterinnen haben es dann grundsätzlich auf die Hintergrundbestände oder Kundenschießfächer abgesehen. Zu den Vorgehensweisen gehören neben dem bereits beschriebenen Abfangen von Beschäftigten das Einschleichen oder das Einbrechen in die Geschäftsräume.

In den meisten Fällen läuft der Überfall auf eine Geiselnahme hinaus. Die Gefahr, Opfer eines atypischen Überfalls zu werden, ist weitgehend unabhängig von der gewählten Kassensicherung. Ursachen liegen eher an dem Fehlen von sicherheitsrelevanten Rahmenbedingungen, die heute eigentlich Standard sein müssten.

Auf diesen Zusammenhang deutet auch die Analyse der Überfallserie 2012 in NRW auf größere Geschäftsstellen mit kombinierten Bank- und Kundentresoren im Untergeschoss hin. Ergänzende Hinweise finden Sie in einem gesonderten Rundschreiben der Sparkassenverbände NRW aus dem Jahr 2012.

Ein weiteres Problemfeld, das im Zusammenhang mit dem Kassensicherungskonzept analysiert werden muss, ist der Geldtransport von und zur Geschäftsstelle bzw. die häufig damit verbundene Ver- und Entsorgung der Geldautomaten. Wenn in diesem Bereich keine ausreichenden, zwangsläufig wirkenden Sicherungsmaßnahmen vorgesehen werden, könnte hieraus ein

konkretes Risiko für alle Anwesenden erwachsen.

Nähere Einzelheiten zu diesem Themenkomplex finden Sie in dieser Broschüre im Materialenteil „Geldtransport – Anpassung der Voraussetzungen“ und ebenda unter „Regelungen zum Geldtransport“.)

Gefährdungen bei Bombendrohung oder Brand

Um bei Bombendrohung oder Brand durch einen gefangenen Raum keine zusätzliche Gefährdung für den Kassierer oder die KassiererIn aufkommen zu lassen, ist eine technische Möglichkeit zu schaffen, den gesicherten Bereich über einen überwachten zweiten Notausgang oder Notausstieg zu verlassen. Wenn die räumlichen Gegebenheiten dies zulassen, sollte dieser Fluchtweg nicht durch die Kundenhalle führen.

Maßnahmen zum sicheren Umgang mit Bargeld

Begrenzung der griffbereiten Höchstbeträge pro Kassenarbeitsplatz

Die Anzahl der in der Geschäftsstelle anwesenden Beschäftigten mit Blickkontakt bestimmt die jeweiligen Höchstbeträge wie folgt:

Anzahl der Beschäftigten	Höchstbetrag
ein/e Beschäftigte/r	25.000 Euro
zwei bis fünf Beschäftigte	40.000 Euro
sechs und mehr Beschäftigte	50.000 Euro

Die zulässigen Höchstbeträge sind in der Betriebsanweisung festzuschreiben und in Korrespondenz zum tatsächlichen Tagesbedarf möglichst zu unterschreiten.

Achtung: Bei Abwesenheit von Beschäftigten (durch Krankheit, Urlaub oder Fortbildungsmaßnahmen) können sich für die Geschäftsstelle fallweise veränderte Höchstbeträge ergeben.

Um die Vorgaben des § 32 UVV Kassen zum zulässigen Höchstbetrag im Tagesgeschäft erfüllen zu können, sollte für eine gleichbleibende Personalstärke gesorgt werden.

Die Geschäftsstelle darf erst dann für den Kundenverkehr geöffnet werden, wenn die Banknoten in der Kassenbox für den Kassenbetrieb ordnungsgemäß gesichert sind.

Wenn für die Bargeldverwahrung zu Dienstende die Kassenbox verlassen werden muss, darf dies erst nach Schließung der Geschäftsstelle erfolgen.

Sorten und Hartgeld

Bei übermäßig hohen Sortenbeständen – bspw. in grenznahen Gegenden – sollten diese wie Euro-Noten behandelt werden, also unter Zeitverschluss aufbewahrt werden.

Hartgeld zählt nicht zu den griffbereiten Bargeldbeständen und unterliegt somit auch nicht der Regelung des § 32 UVV Kassen.

Absicherung der Neben- und Hintergrundbestände

Grundsätzliches

Der Kassierer oder die KassiererIn sollte – in Abhängigkeit vom aktuellen Tagesbedarf immer so viel Geld zur Verfügung haben, dass der gesicherte Bereich für eine Nachversorgung nicht verlassen werden muss. Der jeweilige Tagesbedarf ist mittels einer genauen Geldflussanalyse zu ermitteln.

Um den Anreiz zu Überfällen zu schwächen, gelten folgende Richtlinien:

Die vorgehaltenen Geldsummen sind möglichst gering zu halten und an den tatsächlichen Bedarf anzupassen. Wenn möglich, ist auf Hintergrundbestände gänzlich zu verzichten!

Ein mechanischer Doppelverschluss zur Absicherung der Neben- und/oder Hintergrundbestände, der nach dem Vier-Augen-Prinzip funktioniert, ist in kleinen Geschäftsstellen grundsätzlich untersagt – und in Geschäftsstellen mit nur einem oder einer Beschäftigten sowieso nicht machbar. Diese alternative Absicherung erfüllt die mindestens dreiminütige Verschlusszeit, die bei einem Elektronikschloss gegeben wäre, nicht.

Nebenbestände

Der tägliche Bargeldbedarf, der über die zulässige Betrags- höchstgrenze nach § 32 UVV Kassen hinausgeht, ist am Kassenarbeitsplatz in einem Tagestresor mit einer mindestens dreiminütigen Verschlusszeit aufzubewahren. Die so gesicherten Bargeldbestände werden als Nebenbestände bezeichnet.

Für dauerhaft erhöhte Kassen-Nebenbestände eignen sich besondere Zeitverschlussbehältnisse mit mehreren Fächern, die eine gestaffelte Betragsfreigabe garantieren.

Hintergrundbestände

Über den Nebenbestand hinausgehende Bargeldbestände zählen zu den Hintergrundbeständen, die bspw. im gesicherten Bereich der Kassenbox mit mindestens dreiminütigem Zeitverschluss zu verwahren sind. Besser ist ein Zeitverschluss von fünf Minuten.

Über die Höhe der Hintergrundbestände macht die UVV Kassen keine Angaben, demnach könnten theoretisch unbegrenzte Summen deponiert werden. In der Praxis wird die maximal

zulässige Höhe der Hintergrundbestände aber durch die Qualität der verwendeten Wertschutzbehältnisse bestimmt; diese Kategorien legt der Sachversicherer fest.

Solange der Wertschutzschrank nicht über ein eigenes Elektronikschloss verfügt, ist auch der zugehörige Schlüssel unter Zeitverschluss zu verwahren.

Die so abgesicherten Bargeldbestände zählen im Normalbetrieb nicht zum eigentlichen Tagesbedarf.

Während der Öffnungszeiten sind interne Geldtransporte durch den öffentlichen Bereich nur im Einzelfall zulässig.

Besonders geeignete Einsatzorte und -bereiche einer durchschusshemmenden Kassenbox

- Geschäftsstellen mit hoher Kundenfrequenz oder mit längeren Öffnungszeiten und erhöhtem Bargeldbedarf, die flexibel auf unterschiedliche Kundenwünsche reagieren müssen (Flughäfen, Bahnhöfe, Einkaufszentren, Grenzübergänge)
- Kleinstgeschäftsstellen mit häufigen, nicht automatenfähigen Transaktionen, die einen dieser Voraussetzung entsprechenden, griffbereiten Bargeldbestand vorhalten (Wechselgeschäfte, Auszahlungen ohne EC-Karte an persönlich bekannte Kunden, Auszahlungen über Sparbücher u. ä.)
- Kassen mit nur einem oder einer Beschäftigten, an denen vorwiegend Ein- und Auszahlungen und kundenorientierten Kurzberatungen vorgenommen werden (häufig in ländlichen Regionen)
- Kassenboxen in Kopf- und Hauptstellen, die aufgrund der maßgeblichen Mitarbeiterzahlen eigentlich nur durchbruchhemmend abgetrennt sein müssen

Generell vorteilhaft ist, konventionelle Kassen in großen Kundenhallen mit sehr vielen Beschäftigten grundsätzlich als Ein-Personen-Stellen zu betrachten. Dann nämlich muss nicht ständig der Verpflichtung eines Blickkontaktes von mindestens sechs Beschäftigten nachgekommen werden.

Eine wechselseitig zwangsverriegelte Kofferschleuse in der Theke bietet bei der Ver- und Entsorgung der Geschäftsstelle mit Bargeld optimale Voraussetzungen.

Vorteile einer durchschusshemmenden Kassenbox

Eine durchschusshemmende Kassenbox

- kann mit nur einem Kassierer oder einer Kassiererin betrieben werden
- erlaubt ständige Verfügbarkeit eines hohen griffbereiten Bargeldbestandes (je Kassenarbeitsplatz bis zum zulässigen

Höchstbetrag)

- hält Sorten in der für das Tagesgeschäft gewünschten Menge ständig verfügbar
- ermöglicht jederzeit größere Ein- und Auszahlungen
- erfordert für die allgemeine Geldaufbewahrung keinen gesonderten Raum
- ist sehr kundenfreundlich, da alle nicht automatenfähigen Transaktionen abgewickelt werden können (Sparbuchabhebungen, Wechselgeschäfte u. a.)
- erfordert keine besonderen oder zusätzlichen Wartungskosten

Nachteile einer durchschusshemmenden Kassenbox

- Kassenstellen, von denen bekannt ist, dass Beschäftigte Serviceleistungen außerhalb der Kassenbox zu erledigen haben, sind für diese Sicherungsart ungeeignet, da bei Aufenthalt außerhalb der Kassenbox jederzeit ein erhöhtes Überfallrisiko besteht. Die Kassenbox ist in diesem speziellen Fall als ungeeignete Sicherungsmaßnahme zu werten, da die Betriebsabläufe deren ständige Besetzung nicht gewährleisten. Eine unbesetzte Kassenbox mit Zugriffsmöglichkeit auf das griffbereite Bargeld und die Nebenbestände stellt keine adäquate Sicherung im Sinne der *UVV Kassen* dar.
- Kleine oder Kleinstgeschäftsstellen, in denen regelmäßig längerfristige Beratungen der Kunden und Kundinnen gewünscht werden, sind ungeeignet, weil die vorhandenen Glasaufbauten die Kommunikation beträchtlich behindern. Der Kassierer bzw. die Kassiererin darf bei einem Ein-Personen-Betrieb die Kassenbox nicht verlassen; Kundenberatungen sind damit nur sehr eingeschränkt möglich. Der Kassierer oder die Kassiererin verlässt deshalb trotz Verbot oft die Kassenbox und ist dann angreifbar.
- Die gleiche Brisanz gilt für angrenzende Besprechungsräume, die nur durch eine Tür voneinander getrennt sind. Auch dort besteht die ständige Gefahr einer Bedrohung. Das Argument, es würden nur persönlich bekannte Kunden in ein Besprechungszimmer eingelassen, mag zwar zutreffen, die Gefahr eines Überfalls ist damit aber ja mitnichten ausgeschlossen.
- Durchschusshemmende Aufbauten bieten keinen absoluten Schutz vor Schusswaffen.
- Bei fehlender Installation einer biometrischen Personenschleuse zur Kassenbox ist der Zugriff auf die griffbereiten Bargeldbestände, Neben- und Hintergrundbestände erpressbar.
- Glasaufbauten verleiten zum Anbringen von Plakaten, die dann den Aufnahmebereich der Sicherheitskameras einschränken.
- Eine nicht ausreichende Bewegungsfläche oder eine ungenügende Belüftung bzw. Klimatisierung der Kassenbox würde das Kassenpersonal zum Verlassen der Kassenbox

nötigen. Die Beachtung ergonomischer und konstruktiver Anforderungen lt. *Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV)* ist also geboten.

Besondere organisatorische Merkmale bei Kassensicherung durch eine durchschusshemmende Kassenbox

- Die Verantwortung der zuständigen Führungskraft zur Kontrolle bzw. Überwachung ist bei Vorhandensein einer durchschusshemmenden Kassenbox (auch im Hinblick auf ein mögliches Beaufsichtigungsver schulden) besonders bedeutsam, weil – oft im Kundeninteresse – durch außerhalb der Kassenbox verrichtete Tätigkeiten der eigentlich in der Kassenbox eingesetzten Beschäftigten gegen bestehende Dienstanweisungen verstoßen wird.
- In Kleinstgeschäftsstellen, die nur mit einem oder einer Beschäftigten besetzt sind, müssen im Zusammenhang der Erste-Hilfe-Maßnahmen besondere Kontrollmaßnahmen festgeschrieben werden. Mit Bezug auf die verbindlichen Vorgaben des § 10 *ArbSchG* und der §§ 24-28 *GUV-V A 1* müssen insbesondere die zeitlichen Intervalle der Anwesenheitskontrolle genau definiert werden. Defizite bzw. Organisationsmängel in diesem Bereich können für den Arbeitgeber und bzw. oder die Führungskraft unter Umständen mit erheblichem Haftungspotenzial verbunden sein.

Vorgaben aus der *Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV)*

Um in dem sehr häufig beengten Arbeitsbereich einer Kassenbox vertretbare Arbeitsbedingungen zu schaffen, sind die in der *ArbStättV* niedergelegten Bedingungen für eine optimale Belüftung bzw. Klimatisierung und eine ausreichende Bewegungsfläche zu beachten (vgl. Erläuterungen zu § 15 *UVV Kassen*).

Bei durchschusshemmenden Glasaufbauten ist immer dann eine nur eingeschränkte Kommunikation zwischen Beschäftigten und Kunden möglich, wenn die Gläser nicht nach ergonomischen Gesichtspunkten angeordnet sind. Der Verlust des Lärmdruckpegels kann zwischen dem Kassenarbeitsplatz und dem Kunden jenseits des Sicherheitsglases bis zu 13 dB(A) betragen.

Den Beschäftigten ist eine kombinierte Sitz- und Stehhilfe anzubieten.

Empirische Faktoren, die das Überfallgeschehen beeinflussen
Durch eine aussagekräftige Gefährdungsbeurteilung lassen sich viele Risiken von vornherein ausschließen, die derzeit noch Anlass zu Beanstandungen geben.

Häufig fehlt eine separate Diskretkasse für die diskrete und unauffällige Ein- und Auszahlung von Großbeträgen; der schrift-

liche Hinweis „Bitte Abstand halten“ kompensiert nicht die bei Umgang mit Großbeträgen gegebene Gefahr.

Oft fehlt der zweite Rettungsweg oder Notausstieg, der im Ausnahmezustand das Verlassen der Kassenbox oder des gesamten Sicherheitsbereiches gewährleistet.

In älteren Kassenstellen sind den Kassenboxen häufig Besprechungsräume zugeordnet, die über eine Verbindungstür zu erreichen sind. Die Person, die den Schlüssel innehält, ist in diesen Fällen einem erhöhten Risiko ausgesetzt und erpressbar.

Zum Öffnen und Verschließen der Geschäftsstelle verlässt der Kassierer oder die Kassiererin den gesicherten Bereich.

In Kleinstgeschäftsstellen und wenn die Platzverhältnisse in der Kassenbox sehr beengt sind, findet man (zwar selten, aber immer noch) einen Wertschutzschrank außerhalb des Sicherheitsbereiches, im öffentlich zugänglichen Bereich der Kunden. Diese Art der Geldaufbewahrung ist bei einer Verschlusszeit von mindestens fünf Minuten zwar zulässig, aber nicht im Sinne des Arbeitsschutzgedankens, sondern unzweckmäßig, gefährlich und nicht mehr zeitgemäß.

Die regelmäßige Ver- und Entsorgung der Geschäftsstelle mit Bargeld ist immer dann als überaus problematisch zu bewerten, wenn keine baulich getrennte Geldübergabestation vorhanden ist, sondern die Geldübergabe innerhalb der Kassenbox stattfindet, weil zu diesem Zweck die Kassenboxtür geöffnet werden muss.

Obwohl nach der *UVV Kassen* Einbruchmeldeanlagen (EMA) nicht zwingend vorgeschrieben sind, sollten gegen atypische Überfälle mindestens bauliche und technische Maßnahmen an der Außenhaut des Gebäudes vorgenommen werden. Bei vorhandenen EMA fehlt zudem häufig der Quittierungstaster.

Wenn die arbeitsphysiologischen Bedingungen in der Kassenbox unzureichend sind, wird die Zugangstür häufig unterteilt und nicht verschlossen.

Der Kassierer oder die Kassiererin verlässt zu Beratungszwecken den gesicherten Bereich und der Schlüssel verbleibt dabei im Türschloss

Kunden werden zu Kurzberatungen in die Kassenbox gelassen.

Zahlmulden sind im rechten Winkel zum Kassenarbeitsplatz angeordnet – damit ist der Blick auf die griffbereiten Geldbestände möglich. Dieser Einblick führt zu einem nochmals

erhöhten Risiko, wenn – was häufig der Fall ist – die griffbereiten Geldbestände über den nach § 32 UVV Kassen zulässigen Höchstbetrag hinausgehen.

Der (zeitweise gar geöffnete) Wertschutzschrank befindet sich im direkten Blickfeld eines Kunden oder einer Kundin – also auch dem eines möglichen Täters oder einer möglichen Täterin.

Bei Geldautomaten- (GA-) Indoorgeräten oder bei Geräten, die nicht aus dem gesicherten Bereich der Kassenbox mit Kassetten nachversorgt werden können, besteht immer dann ein erhöhtes Risiko, wenn die Nachversorgung während der Öffnungszeiten geschieht.

Nachhaltige Präventionsempfehlungen

Voraussetzung ist eine aussagekräftige Gefährdungsbeurteilung, die sämtliche Gefährdungsfacetten abbildet und die daraus resultierenden Sicherheitsmaßnahmen beschreibt.

Kann aufgrund der Beschäftigtenanzahl oder des Arbeitsverfahrens nicht sichergestellt werden, dass die Kassenbox ständig mit einem Kassierer oder einer Kassiererin besetzt ist, muss die Kasse mit einer biometrischen Personenschleuse versehen werden.

Diese Schleuse kann zugleich als Geldübergabestation für das WTU genutzt werden und hat dann den zusätzlichen Vorteil, dass zur Geldübergabe nicht eine dritte Person die Kassenbox betreten muss.

Im öffentlich zugänglichen Bereich sollte kein Wertschutzschrank aufgestellt werden.

Wenn keine biometrische Personenschleuse vorhanden ist, sollte die Geldübergabe durch das WTU möglichst über einen Schleusenwertschutzschrank (Wandtresor) oder eine Kofferschleuse im Thekenbereich erfolgen.

Ggf. ist ein zweiter Notausstieg aus der Kassenbox oder dem geschlossenen Backoffice nachzurüsten.

Um jederzeit optimale Bilder der Optischen Raumüberwachungsanlage (ORÜA) zu garantieren, sollten für die Kassenaufbauten nur Weißgläser verwendet und keine Plakate aufgeklebt werden.

Die Einsicht auf den Zahlstisch bzw. in die Zahlmulde muss verhindert werden. Eine optimale Lösung ist die so genannte Bauchladenkasse.

Ein schriftlicher Hinweis (z. B. „Bitte Abstand halten!“) kompensiert die Gefahrensituation nicht.

Die zulässigen Höchstbeträge griffbereiter Bargeldbestände sollten eingehalten werden – noch besser wäre, dauerhaft mit reduzierten Geldbeständen zu arbeiten.

Zur Nachversorgung der griffbereiten Bargeldbestände am Kassenarbeitsplatz sollten zeitverschlossene Tagestresore mit Einwurfschacht für größere Einzahlungsbeträge genutzt werden. Darüber lassen sich auch die internen Geldtransporte vom und zum Haupttresor verringern.

Das so genannte Bürgersteigrisiko bei der Ver- und Entsorgung der Geschäftsstellen mit Bargeld kann durch Verwendung eines für diese Tätigkeiten zertifizierten Geldkoffers (z. B. SQS) verhindert werden, wenn nicht alternativ bauliche und technische Voraussetzungen vorhanden sind.

Da Übergriffe auf die Hintergrundbestände zunehmen, sollte mindestens der Hintergrundbestand in den Aufnahmebereich der Optischen Raumüberwachungsanlagen (ORÜA) integriert sein, sofern keine biometrische Personenschleuse zum separaten Wertebereich vorhanden ist.

Die Fernfreischaltung des Zugangs zum Wertebereich bietet eine weitere Alternative zur biometrischen Personenschleuse: Digitale Technik an autorisierter Stelle garantiert dann die Überwachung aus der Ferne.

Grundsätzlich darf niemand in den gesicherten Bereich hineingelassen werden – auch nicht zu einer Kurzberatung oder wenn dies baulich oder technisch möglich wäre.

Außenbereiche wie Parkplätze, Zugänge zur Geschäftsstelle oder die Freizonen vor den Eingangstüren müssen in die Videoüberwachung integriert werden.

Weitere präventive Maßnahmen, die sowohl subjektiv als auch objektiv die Sicherheit erhöhen und zur Optimierung eines vorhandenen Gesamtkonzeptes beitragen, finden Sie in diesem Leitfaden im Abschnitt „Ergänzung der vorhandenen Rahmenbedingungen durch spezielle Einzelmaßnahmen“.

2. Durchschusshemmende Vollabtrennung – § 11 UVV Kassen

Durchschusshemmende Vollabtrennungen sind nach den gleichen Kriterien wie eine klassische Kassenbox mit durchschusshemmenden Aufbauten zu konzipieren, zu betreiben und zu beurteilen.

Die für die Praxis bedeutsamen Abweichungen werden im Folgenden beschrieben.

Alle in einer Geschäftsstelle mit einem solchen Kassensicherungssystem anwesenden Beschäftigten müssen sich ständig im beschränkt gesicherten Bereich hinter der Vollabtrennung aufhalten. („Beschränkt gesichert“ bedeutet, dass über Bedrohung und Erpressung der Zutritt von außen jederzeit erpresst werden kann.) Nur wenn diese Richtlinie eingehalten wird, kann während der Öffnungszeiten ein effektiver Schutz vor Übergriffen garantiert werden. Falls nur eine beschäftigte Person anwesend ist, sind Beratungen außerhalb des gesicherten Bereiches strikt untersagt, es sei denn, der ausnahmsweise Zugang erfolgt über eine biometrische Personenschleuse. (Hinweise zur biometrischen Personenschleuse finden Sie im folgenden Abschnitt.)

Die Kassensicherung mittels einer durchschusshemmenden Vollabtrennung erlaubt Kundenberatungen in einem angegliederten Besprechungsraum – die allfällige Sicherheitsproblematik muss aber immer mitbedacht werden: So darf der oder die Beschäftigte beim Verlassen keinen Schlüssel o. ä. zum Kassenbereich oder zu ausgelagerten Wertgelassen mitführen. Die Türen zwischen Kunden-, Kassen- und Besprechungsraum sollten aus dem gesicherten Bereich einsehbar und elektronisch steuerbar sein. Die Rückkehr in den Kassenbereich darf erst nach Kontrolle von innen erfolgen.

Da ein über Bedrohung oder Erpressung erzwungener Zutritt durch die Verbindungstür zwischen Kasse und Besprechungsraum nicht generell ausgeschlossen werden kann, empfiehlt sich auch hier die Installation einer biometrischen Personenschleuse. Der biometrisch abgesicherte Bereich der Kasse kommt dann, weil der Zutritt nur autorisierten und individuell überprüften Personen möglich ist, einem begehbaren Tresor gleich. Bei dieser Lösung könnte der Besprechungsraum als Diskretkasse für große Ein- und Auszahlungen genutzt werden.

Sonstige Besonderheiten und spezifische Gefährdungen bei Überfällen auf Kreditinstitute, die ihre Kasse mit einer durchschusshemmenden Vollabtrennung sichern, sind deckungsgleich mit denen einer nach § 11 UVV *Kassen* formatierten durchschusshemmenden Kassenbox.

Weitere präventive Maßnahmen, die sowohl subjektiv als auch objektiv die Sicherheit erhöhen und zur Optimierung eines vorhandenen Gesamtkonzeptes beitragen, finden Sie in diesem Leitfaden im Abschnitt 5.2: „Ergänzung der vorhandenen Rahmenbedingungen durch spezielle Einzelmaßnahmen“.

3. Biometrische Personenvereinzelungsschleuse Ein neuer Lösungsansatz in Anlehnung an § 11 UVV Kassen

Im Bestreben, den Anreiz zu Überfällen zu verringern, sind von den zuständigen Fachgremien der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV) verbesserte Lösungen zur Optimierung bestehender Kassensicherungskonzepte verabschiedet worden.

Die biometrische Personenschleuse ist ein solches Beispiel, das zugleich den Stand der Technik widerspiegelt. In Kombination mit durchschusshemmenden Aufbauten vor Kassenboxen, als Vollabtrennung oder zur baulichen Abtrennung sonstiger Räume, in denen Bargeld bearbeitet oder verwahrt wird, stellt sie eine optimale Sicherungsmaßnahme für das klassische Tagesgeschäft in einer Geschäftsstelle dar. Überall dort, wo es um den reglementierten Zugang zum internen Sicherheitsbereich geht, sollte sie eingerichtet werden. Nur Personen, die ihre biometrischen Daten hinterlegt haben, erhalten dann Zutritt zu diesem Bereich. Einem Täter oder einer Täterin bleibt der Zutritt also verwehrt.

Im Fall der Fälle wäre ein Täter oder eine Täterin auf die Mitwirkung von Beschäftigten angewiesen. Der freie Zugriff auf jegliche Werte (griffbares Bargeld, Neben- und Hintergrundbestände u. a.) bleibt gewahrt, und – da Beschäftigte diesen Bereich ohne Einschränkung verlassen können – auch ein direkter persönlicher Kundenkontakt möglich.

Die besonderen Anforderungen für die Gestaltung derartiger Schleusen sind in *GUV-I/BGI 819.2* beschrieben, Hinweise für deren Betrieb sind in *GUV-I/BGI 819.3* zu finden. Weitere Hinweise zur Prävention finden Sie in der Kommentierung zur *UVV Kassen* (vgl. Literaturverzeichnis, [10]).

Die maximale Höhe des griffbereiten Bargeldbestandes je Kassenarbeitsplatz in Kassenstellen mit integrierter Schleuse ist – wie in einer Kassenbox nach § 11 *UVV Kassen* – ebenfalls abhängig von der Anzahl der im Raum anwesenden Beschäftigten mit Blickkontakt.

Im Unterschied zu einem klassischen Kassenarbeitsplatz muss bei Vorhandensein einer biometrischen Personenschleuse das griffbereite Bargeld nicht bei jedem Verlassen des Wertebereichs unter Verschluss genommen werden.

Eine biometrische Personenschleuse eignet sich insbesondere für Geschäftsstellen mit geringer Personalstärke, d. h. auch für Ein-Personen-Geschäftsstellen unter der Voraussetzung, dass entsprechende Kassensicherungen nach § 11 *UVV Kassen* vorhanden sind.

Vorteile einer biometrischen Personenschleuse als ergänzendes Sicherungselement

Bei Ergänzung von Selbstbedienungs-Stellen mit Beratungsplätzen lassen sich die automatenfähigen Transaktionen in einem wirtschaftlich vertretbaren Umfang anbieten.

In Geschäftsstellen mit geringer Personalkapazität kann das komplette Zahlungsgeschäft angeboten werden (Wechselgeschäfte, Großeinzahlungen, Abhebung von Sparbüchern u. a.).

Die Einrichtung einer biometrischen Personenschleuse ermöglicht eine gute Versorgung von Kunden, die oft Auszahlungen wünschen, die über die Standardauszahlungshöhen hinausgehen.

Wenn die in § 32 *UVV Kassen* festgelegten Grenzen beachtet werden, kann die Kassenbox während der Öffnungszeiten zur Aufbereitung von Bargeld genutzt werden.

In gefährlichen Situationen kann der oder die Beschäftigte sich in den gesicherten Bereich der Kasse zurückziehen.

Im konkreten Bedrohungsfall ist der Täter bzw. die Täterin zur Erlangung von Bargeld auf die Mitwirkung des oder der Beschäftigten angewiesen; dieser Umstand vermindert die Chancen eines Überfalles.

Die biometrische Personenschleuse als zusätzliches Kassensicherungselement oder Zutrittsregelung für spezielle Bereiche bietet nach heutigem Stand der Technik den nachhaltigsten Schutz – sowohl für die Beschäftigten als auch für den Wertebereich.

Weitere präventive Maßnahmen, die sowohl subjektiv als auch objektiv die Sicherheit erhöhen und zur Optimierung eines vorhandenen Gesamtkonzeptes beitragen, finden Sie in diesem Leitfaden im Abschnitt 5.2 „Ergänzung der vorhandenen Rahmenbedingungen durch spezielle Einzelmaßnahmen“.

4. Durchschusshemmender Schirm in Verbindung mit durchbruchhemmenden Aufbauten – § 12 UVV Kassen

Abweichend von § 11 UVV Kassen ist für Arbeitsplätze mit griffbereiten Banknoten eine durchschusshemmende Abschirmung ausreichend unter der Voraussetzung, dass an Arbeitsplätzen im Servicebereich zusätzliche durchbruchhemmende Abtrennungen eine unmittelbare Bedrohung verhindern. Alle Türen in durchbruchhemmenden Abtrennungen müssen durchschusshemmend ausgeführt werden.

Grundsätzliches

Auch diese Sonderform der Kassengestaltung trennt den Arbeitsbereich baulich-konstruktiv von der Kundenhalle ab. Der eigentliche Kassentrakt muss dabei durchschusshemmend, der Beratungsbereich durchbruchhemmend ausgeführt sein. Türen innerhalb des durch durchbruchhemmende Aufbauten gesicherten Bereiches müssen den Anforderungen einer Durchschusshemmung genügen. Weitere Anforderungen an derartige Kassenaufbauten sind im Materialenteil beschrieben.

Die maximal zulässige Höhe des griffbereiten Bargeldbestandes ist abhängig von der Anzahl der anwesenden Beschäftigten, die untereinander Blickkontakt halten können.

Ein Aufenthalt der Beschäftigten außerhalb des gesicherten Bereiches ist strikt untersagt – es sei denn, der Zugang erfolgt über eine biometrische Personenschleuse, die einen nicht legitimierte Zutritt unmöglich macht.

Sprech- und Durchreichöffnungen in den durchbruchhemmenden Aufbauten ermöglichen eine optimale Kommunikation mit dem Kunden.

Mindestanzahl der Beschäftigten

Die Sicherung mittels eines durchschusshemmenden Schirmes in Verbindung mit durchbruchhemmenden Aufbauten ist zulässig für Geschäftsstellen mit ein bis fünf oder mehr Beschäftigten.

Konzeptionelle Besonderheiten

Diese Art der Kassensicherung bietet ebenso wie eine klassische Kassenbox keinen absoluten Schutz vor dem durch Bedrohung oder Erpressung erzwungenen Zugang des Täters oder der Täterin in den beschränkt gesicherten Bereich. („Beschränkt gesichert“ bedeutet, dass durch Bedrohung und Erpressung der Zutritt von außen erpresst werden kann.) Eine entsprechende Abhilfe bietet nur die biometrische Personenschleuse.

Hinweise zur biometrischen Personenschleuse finden sie im Materialenteil.

Ein Beschäftigter oder eine Beschäftigte kann sich bei Bedrohung zwar hinter dem durchschusshemmenden Schirm in Sicherheit bringen, dieser Schutz ist aber nur zielführend, wenn sich keine weiteren Beschäftigten oder Kunden im Wirkungskreis des Täters oder der Täterin aufhalten, der oder die dieselben dann in Geiselnahme nehmen könnte.

Einen nachhaltigen Schutz vor Überfällen, wie in § 7 UVV Kassen gefordert, bietet dieses Kassensicherungskonzept also nur in Kombination mit einer biometrischen Personenschleuse – und auch dann nur unter der Voraussetzung, dass die durchbruchhemmenden Gläser ordnungsgemäß befestigt und die Öffnungen nicht so groß sind, dass ein Täter oder eine Täterin ungehindert durchsteigen könnte.

Für den Fall, dass der nach § 32 UVV Kassen maximal zulässige Höchstbetrag überschritten wird, ist zur Aufbereitung von Bargeld, Geldkassetten oder Nachttresor-Behältern während der Schalteröffnungszeiten ein separater Nebenraum vorzusehen. Dieser Nebenraum muss vom eigentlichen Kassentrakt durch eine Sicherheitstür mit Knauf oder Elektronikschloss abgeriegelt sein.

An besonders überfallgefährdeten Standorten erhöht der Einbau von ferngesteuerten Türöffnern zum kontrollierten Einlass von Kunden das Sicherheitsniveau.

Die Beschäftigten sind regelmäßig über die trotz dieser Kassensicherung bestehenden, besonderen Gefahren zu belehren.

Weitere Einzelheiten zu diesem Sicherungskonzept finden Sie in den in der Literaturliste unter [10] und [11] aufgeführten Schriften.

Gefährdungen bei Überfällen

Unterschieden werden zwei Gefährdungsarten: typische und atypische Überfälle. Überfälle typischer Art sind die bekannten Bedrohungen in einer Geschäftsstelle während der Öffnungszeiten, die die schnelle Herausgabe des griffbereiten Bargeldes oder der unter Zeitverschluss befindlichen Neben- und Hintergrundbestände zum Ziel haben. Der Täter oder die Täterin möchte in möglichst kurzer Zeit eine möglichst hohe Beute erzielen. Solche Überfälle dauern oft nicht länger als drei bis fünf Minuten. Bevorzugtes Zielobjekt sind in der Regel Geschäftsstellen mit geringer personeller Besetzung. In jüngster Zeit ist allerdings eine Verlagerung auf Haupt- und Kopfstellen erkennbar.

Durchschusshemmende Schirme in Verbindung mit durchbruchhemmenden Aufbauten als Kassensicherung sind in kleineren Geschäftsstellen häufig anzutreffen.

Der Anreiz zu Überfällen scheint im Vergleich zu durchschusshemmenden Vollabtrennungen höher, da immer eine unmittelbare Bedrohung durch die durchbruchhemmende Verglasung mit den definierten Sprech- und Durchreichöffnungen erfolgen kann. Ein Beschäftigter oder eine Beschäftigte kann sich bei Bedrohung zwar hinter dem durchschusshemmenden Schirm in Sicherheit bringen, dieser Schutz ist aber nur zielführend, wenn sich keine weiteren Beschäftigten oder Kunden im Wirkungskreis des Täters oder der Täterin aufhalten.

Achtung: Der Aufenthalt von Beschäftigten außerhalb des gesicherten Bereichs ist strikt untersagt.

Auch bei dieser Form der Kassensicherung gilt das griffbereite Bargeld als Anreiz für Überfälle, der durch eine freie Sicht auf die Bargeldbestände verstärkt wird. Tatmotivierend ist ebenfalls das Einlassen von Kunden in den gesicherten Bereich – auch wenn dies nur zu Kurzberatungen geschieht.

In einer Ausnahmesituation, d. h. bei einer konkreten Bedrohung, sollte der Kassierer oder die Kassiererin konform reagieren und dem Täter oder der Täterin Bargeld aushändigen. Dadurch wird die Gefahr eines körperlichen Übergriffs schnell entschärft. Zudem wirkt dieses Verhalten meist deeskalierend und dürfte daher kaum zu einer Übersprungshandlung auf Seiten des Täters oder der Täterin führen.

Ob nur das griffbereite Bargeld aus der Zahmulde ausgehändigt wird oder auch die unter Zeitverschluss befindlichen Neben- oder Hintergrundbestände, hängt ab sowohl von dem individuellen Auftreten des Täters oder der Täterin als auch von den baulichen und technischen Voraussetzungen der Geschäftsstelle.

Die in einer Geschäftsstelle ergriffenen Maßnahmen gegen Überfälle müssen so aufeinander abgestimmt sein, dass bei jeder Handlung eines Täters oder einer Täterin immer eine Mitwirkung eines oder einer Beschäftigten zwingend notwendig ist. Der bzw. die Beschäftigte bleibt dann in einer aktiven Rolle und hat dadurch die Chance, ggf. einen Stillen Alarm abzusetzen.

Einen nachhaltigen Schutz vor dem Zugriff eines Täters auf das Bargeld bietet dieses Kassensicherungskonzept nur in Kombination mit einer biometrischen Personenschleuse, vorausgesetzt, die durchbruchhemmenden Gläser sind ordnungsgemäß befestigt und die Öffnungen nicht so groß, dass der Täter ungehindert durchsteigen oder durchgreifen kann (max. 12 cm).

Bei allen hiervon abweichenden Lösungsansätzen besteht das Risiko, dass der Täter den Zutritt zum Wertebereich erpresst und sich selbst bedient. Dies gilt es jedoch mit allen Mitteln zu verhindern – die Analyse von Überfallgeschehen hat nämlich

gezeigt, dass die körperlichen Attacken auf Beschäftigte innerhalb gesicherter Bereiche oft heftiger und dramatischer verlaufen als außerhalb derselben.

Ein Angriff auf den durchschusshemmenden Schirm sollte ebenso verhindert werden, da bei Benutzung einer großkalibrigen Faustfeuer- oder Langwaffe die vorhandene Verglasung keinen absoluten Schutz gegen Durchschuss bietet. Diese Information sollte jeder Person bekannt sein, die hinter einer solchen durchschusshemmenden Abtrennung ihren Arbeitsplatz hat.

Beim Betreten und Verlassen der Kassenstelle vor Kassenöffnung und nach Kassenschließung besteht außerdem die Gefahr einer Bedrohung, wenn vor der Geschäftsstelle Beschäftigte abgefangen werden. Aus präventiver Sicht empfiehlt sich daher eine biometrische Personenschleuse vor dem Wertebereich. Die Installation einer Einbruchmeldeanlage (EMA) mit Quittierungstaster wäre eine weitere Maßnahme – sie erhöht das Risiko für den Täter bzw. die Täterin drastisch.

Gleiches gilt für Ein-Personen-Geschäftsstellen, wenn ebendort in Ermangelung eines Steuerungselementes in der Kassenbox zum Öffnen und Verschließen der Kundenzugangstür der gesicherte Bereich verlassen werden muss.

Maßnahmen bloß organisatorischer Art kompensieren diese besonderen Risiken nicht dauerhaft, sondern verlagern Probleme einseitig auf die Beschäftigten. Dies ist nach den Maßgaben des *ArbSchG* aber nicht zulässig.

Von anderer Art sind die atypischen Überfälle, d. h. Überfälle außerhalb der Öffnungszeiten. Täter und Täterinnen haben es dann grundsätzlich auf die Hintergrundbestände oder Kundenschießfächer abgesehen. Vorgehensweisen sind neben dem bereits beschriebenen Abfangen von Beschäftigten das Einschleichen oder das Einbrechen in die Geschäftsräume. In den meisten Fällen läuft der Überfall auf eine Geiselnahme hinaus. Die Gefahr, Opfer eines atypischen Überfalls zu werden, ist weitgehend unabhängig von der gewählten Kassensicherung. Ursachen liegen eher in dem Fehlen von sicherheitsrelevanten Rahmenbedingungen, die heute eigentlich Standard sein müssten.

Ein weiteres Problemfeld, das im Zusammenhang mit dem Kassensicherungskonzept analysiert werden muss, ist der Geldtransport von und zur Geschäftsstelle bzw. die häufig damit verbundene Ver- und Entsorgung der Geldautomaten. Wenn in diesem Bereich keine ausreichenden, zwangsläufig wirkenden Sicherungsmaßnahmen vorgesehen werden, könnte hieraus ein konkretes Risiko für alle Anwesenden erwachsen.

Gefährdungen bei Bombendrohung oder Brand

Um bei Bombendrohung oder Brand keine zusätzliche Gefährdung für den Kassierer oder die Kassiererin durch einen gefangenen Raum aufkommen zu lassen, ist eine technische Möglichkeit zu schaffen, den gesicherten Bereich über einen überwachten zweiten Notausgang oder Notausstieg zu verlassen. Wenn die räumlichen Gegebenheiten dies zulassen, sollte dieser Fluchtweg nicht durch die Kundenhalle führen.

Maßnahmen zum sicheren Umgang mit Bargeld

Begrenzung der greifbaren Höchstbeträge pro Kassenarbeitsplatz

Die Anzahl der in der Geschäftsstelle anwesenden Beschäftigten mit möglichem Blickkontakt bestimmt die jeweils zulässigen Höchstbeträge wie folgt:

Anzahl der Beschäftigten	Höchstbetrag
ein/e Beschäftigte/r	25.000 Euro
zwei bis fünf Beschäftigte	40.000 Euro

Die zulässigen Höchstbeträge sind in der Betriebsanweisung festzuschreiben und in Korrespondenz zum tatsächlichen Tagesbedarf möglichst zu unterschreiten.

Um die Vorgaben des § 32 UVV Kassen zum zulässigen Höchstbetrag im Tagesgeschäft erfüllen zu können, sollte für eine gleichbleibende Personalstärke gesorgt werden.

Achtung: Bei Abwesenheit von Beschäftigten (durch Krankheit, Urlaub oder Fortbildungsmaßnahmen) können sich für die Geschäftsstelle fallweise veränderte Höchstbeträge ergeben.

Die Geschäftsstelle darf erst dann für den Kundenverkehr geöffnet werden, wenn die Banknoten in der Kassenbox für den Kassenbetrieb ordnungsgemäß gesichert sind.

Wenn für die Bargeldverwahrung zu Dienstende die Kassenbox verlassen werden muss, darf dies erst nach Schließung der Geschäftsstelle geschehen.

Sorten und Hartgeld

Bei übermäßig hohen Sortenbeständen – bspw. in grenznahen Gegenden – sollten diese wie Euro-Noten behandelt werden, also unter Zeitverschluss aufbewahrt werden.

Hartgeld zählt nicht zu den greifbaren Bargeldbeständen und unterliegt somit auch nicht der Regelung des § 32 UVV Kassen.

Absicherung der Neben- und Hintergrundbestände

Grundsätzliches

Der Kassierer oder die Kassiererin sollte in Abhängigkeit vom aktuellen Tagesbedarf immer so viel Geld zur Verfügung haben, dass der gesicherte Bereich für eine Nachversorgung nicht verlassen werden muss. Der jeweilige Tagesbedarf ist mittels einer genauen Geldflussanalyse zu ermitteln.

Um den Anreiz zu Überfällen zu schwächen, gelten folgende Richtlinien:

Die vorgehaltenen Geldsummen sind möglichst gering zu halten und an den tatsächlichen Bedarf anzupassen. Wenn möglich, ist auf Hintergrundbestände zu verzichten!

Ein mechanischer Doppelverschluss zur Absicherung der Neben- und Hintergrundbestände, der nach dem Vier-Augen-Prinzip funktioniert, ist in kleinen Geschäftsstellen grundsätzlich untersagt – und in Geschäftsstellen mit nur einem oder einer Beschäftigten sowieso nicht machbar.

Diese alternative Absicherung erfüllt die mindestens dreiminütige Verschlusszeit, die bei einem Elektronikschloss gegeben wäre, nicht.

Nebenbestände

Der tägliche Bargeldbedarf, der über die zulässige Betrags- höchstgrenze nach § 32 UVV Kassen hinausgeht, ist am Kassenarbeitsplatz in einem Tagestresor mit einer mindestens dreiminütigen Verschlusszeit aufzubewahren. Die so gesicherten Bargeldbestände werden als Nebenbestände bezeichnet.

Für dauerhaft erhöhte Kassen-Nebenbestände eignen sich besondere Zeitverschlussbehältnisse mit mehreren Fächern, die eine gestaffelte Betragsfreigabe gewährleisten.

Hintergrundbestände

Über den Nebenbestand hinausgehende Bargeldbestände zählen zu den Hintergrundbeständen, die bspw. im gesicherten Bereich der Kasse mit mindestens dreiminütigem Zeitverschluss zu verwahren sind. Besser ist ein Zeitverschluss von fünf Minuten.

Über die Höhe der Hintergrundbestände macht die UVV Kassen keine Angaben – demnach könnten theoretisch unbegrenzte Summen deponiert werden. In der Praxis wird die maximal zulässige Höhe der Hintergrundbestände aber durch die Qualität der verwendeten Wertschutzbehältnisse bestimmt; entsprechende Kategorien legt der Sachversicherer fest.

Solange der Wertschutzschrank nicht über ein eigenes Elektronikschloss verfügt, ist auch der zugehörige Schlüssel unter Zeitverschluss zu verwahren.

Die so abgesicherten Bargeldbestände zählen im Normalbetrieb nicht zum eigentlichen Tagesbedarf.

Während der Öffnungszeiten sind interne Geldtransporte durch den öffentlichen Bereich nur im Einzelfall zulässig.

Besonders geeignete Einsatzorte und -bereiche einer Kassensicherung mit durchschusshemmendem Schirm...

Ein durchschusshemmender Schirm in Verbindung mit durchschusshemmenden Aufbauten bietet sich als Kassensicherung an insbesondere in kleineren regionalen Geschäftsstellen mit häufigen Ein- und Auszahlungen (auch von Großbeträgen) und bei häufigem Gebrauch von Sparbüchern oder Wechselgeschäften.

Vorteile einer solchen Kassensicherung

Die Kasse kann mit nur einem oder einer anwesenden Beschäftigten betrieben werden.

Der ständig griffbereite Bargeldbestand ist bis zum zulässigen Höchstbetrag verfügbar.

Fremdwährungen sind in der für das Tagesgeschäft notwendigen Menge verfügbar.

An den Beratungsplätzen im Bereich der durchbruchhemmenden Glasaufbauten ist ein guter Kundenkontakt möglich.

Bei Bedrohung oder Verdacht auf einen Raubüberfall besteht Rückzugsmöglichkeit hinter den durchschusshemmenden Schirm.

Es entstehen keine laufenden Wartungskosten wie bei technisierten Kassensicherungen.

Bei einer zusätzlich vorhandenen biometrischen Zugangsschleuse zum gesicherten Bereich besteht keine Gefahr, dass im Bedrohungsfall der Täter sich den Zutritt erpressen kann, um an Bargeldbestände zu gelangen.

Nachteile einer solchen Kassensicherung

Die Kommunikation am Kassenarbeitsplatz ist durch die durchschusshemmenden Glasaufbauten nicht optimal.

Beschäftigte müssen im Hinblick auf die bestimmungsgemäße Nutzung dieser Kassensicherung speziell unterwiesen werden.

Bei fehlender biometrischer Zugangsschleuse zum gesicherten Bereich besteht im Bedrohungsfall die Gefahr, dass der Täter den Zutritt erpresst.

Besondere organisatorische Merkmale einer Kassensicherung mit durchschusshemmendem Schirm...

- Die Verantwortung der zuständigen Führungskraft zur Kontrolle bzw. Überwachung ist bei der Ausrüstung der Kassenarbeitsplätze mit einem durchschusshemmenden Schirm in Verbindung mit durchbruchhemmenden Aufbauten (auch im Hinblick auf ein mögliches Beaufsichtigungsverscheiden) besonders bedeutsam, weil – oft im Kundeninteresse – durch außerhalb des Kassenarbeitsplatzes verrichtete Tätigkeiten der eigentlich dort eingesetzten Beschäftigten gegen bestehende Dienstanweisungen verstoßen wird.
- In Kleinstgeschäftsstellen, die nur mit einem oder einer Beschäftigten besetzt sind, müssen im Rahmen der Erste-Hilfe-Maßnahmen besondere Kontrollmaßnahmen festgeschrieben werden. Mit Bezug auf die verbindlichen Vorgaben des § 10 ArbSchG und der §§ 24-28 GUV-V A 1 müssen insbesondere die zeitlichen Intervalle der Anwesenheitskontrolle genau definiert werden. Defizite bzw. Organisationsmängel in diesem Bereich können für den Arbeitgeber und bzw. oder die Führungskraft unter Umständen mit erheblichem Haftungs-potenzial verbunden sein.

Vorgaben aus der Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV)

Um in dem sehr häufig beengten Arbeitsbereich einer Kassenbox vertretbare Arbeitsbedingungen zu schaffen, sind die in der ArbStättV niedergelegten Voraussetzungen für eine optimale Belüftung bzw. Klimatisierung und eine ausreichende Bewegungsfläche zu beachten (vgl. Erläuterungen zu § 15 UVV Kassen).

Bei durchschusshemmenden Glasaufbauten ist immer dann eine nur eingeschränkte Kommunikation zwischen Beschäftigten und Kunden möglich, wenn die Gläser nicht nach ergonomischen Gesichtspunkten angeordnet sind. Der Verlust des Lärmdruckpegels kann zwischen Kassenarbeitsplatz und Kunden jenseits des Sicherheitsglases bis zu 13 dB(A) betragen.

Den Beschäftigten ist eine kombinierte Sitz- und Stehhilfe anzubieten.

Empirische Faktoren, die das Überfallgeschehen beeinflussen

Durch eine aussagekräftige Gefährdungsbeurteilung lassen sich viele Risiken von vornherein ausschließen, die derzeit noch Anlass zu Beanstandungen geben.

In vielen Geschäftsstellen besteht durch die Gestaltung des durchschusshemmenden Schirms kein wirklich abgegrenzter Aufenthaltsbereich, der im Gefahrenfall ausreichende Sicherheit bieten könnte. Eine konkrete Bedrohung von Beschäftigten

durch den durchbruchhemmenden Teil des Kassentraktes ist jederzeit möglich.

Die Glasaufbauten müssen den Einbauvorschriften folgend befestigt und die Öffnungen der Sprech- und Durchreichöffnungen so begrenzt sein, dass im Bedrohungsfall niemand hindurchsteigen kann.

Die diskrete und unauffällige Ein- und Auszahlung von Großbeträgen stellt bei fehlendem Diskretbereich eine besondere Herausforderung dar. Ein schriftlicher Hinweis – „Bitte Abstand halten“ – kompensiert dieses Problem nicht.

Zum Verlassen des Kassentraktes im Bedrohungsfall fehlt oft der zweite Rettungsweg oder Notausstieg.

In älteren Kassenstellen ist dem Sicherheitsbereich häufig ein Besprechungsraum zugeordnet, der über eine Verbindungstür zu erreichen ist. Schlüsselinhaber oder -inhaberinnen sind in solchen Fällen einem erhöhten Risiko ausgesetzt und erpressbar. Dieses Risiko betrifft insbesondere Ein-Personen-Stellen.

Eine besondere Gefahr besteht, wenn zum Öffnen und Verschließen der Geschäftsstelle der Kassierer oder die Kassiererin den gesicherten Bereich verlässt.

In Kleinstgeschäftsstellen und wenn die Platzverhältnisse in der Kassenbox sehr beengt sind, findet man im öffentlich zugänglichen Kundenbereich zwar selten, aber immer noch einen Wertschutzschrank – also außerhalb des Sicherungsbereiches. Diese Art der Geldaufbewahrung ist bei einer Verschlusszeit von mindestens fünf Minuten zwar zulässig, aber nicht im Sinne des Arbeitsschutzgedankens, sondern unzumutbar, gefährlich und nicht mehr zeitgemäß.

Die regelmäßige Ver- und Entsorgung der Geschäftsstelle mit Bargeld ist immer dann überaus problematisch, wenn keine baulich getrennte Geldübergabestation vorhanden ist, sondern die Geldübergabe innerhalb der Kassenbox stattfindet, weil zu diesem Zweck die Kassenboxtür geöffnet werden muss.

Obwohl nach *UVV Kassen* eine Einbruchmeldeanlage (EMA) nicht zwingend vorgeschrieben ist, sollten gegen atypische Überfälle mindestens bauliche und technische Maßnahmen an der Außenhaut des Gebäudes vorgenommen werden. Bei vielen vorhandenen EMA fehlt der Quittierungstaster.

Wenn die arbeitsphysiologischen Rahmenbedingungen in der Kassenbox unzureichend sind, wird die Zugangstür häufig unterteilt und nicht verschlossen.

Der Kassierer oder die Kassiererin verlässt zu Beratungszwecken den gesicherten Bereich und der Schlüssel verbleibt dabei im Türschloss.

Kunden oder Kundinnen werden zu Kurzberatungen in die Kassenbox gelassen.

Zahlmulden sind im rechten Winkel zum Kassenarbeitsplatz angeordnet – damit ist der Blick auf die griffbereiten Geldbestände möglich. Dieser Einblick führt zu einem nochmals erhöhten Risiko, wenn – was häufig der Fall ist – die griffbereiten Geldbestände über den nach § 32 *UVV Kassen* zulässigen Höchstbetrag hinausgehen.

Der zeitweise gar geöffnete Wertschutzschrank befindet sich im direkten Blickfeld eines Kunden oder einer Kundin – also auch dem eines möglichen Täters oder einer möglichen Täterin.

Bei Geldautomaten- (GA-) Indoorgeräten oder bei Geräten, die nicht aus dem gesicherten Bereich der Kassenbox mit Kassetten nachversorgt werden können, besteht immer dann ein erhöhtes Risiko, wenn die Nachversorgung während der Öffnungszeiten geschieht.

Nachhaltige Präventionsempfehlungen

Voraussetzung ist eine aussagekräftige Gefährdungsbeurteilung, die sämtliche Gefährdungsfacetten abbildet und die daraus resultierenden Sicherheitsmaßnahmen beschreibt.

Kann aufgrund der Beschäftigtenzahl oder des Arbeitsverfahrens nicht sichergestellt werden, dass der gesicherte Bereich ständig besetzt bleibt, ist eine biometrische Personenschleuse vorzusehen. Während der Kassenöffnungszeiten ist der Aufenthalt von Beschäftigten außerhalb des Kassentraktes strikt untersagt.

Die Schleuse kann gleichzeitig als Geldübergabestation für das Werttransportunternehmen (WTU) genutzt werden, ohne dass Dritte den Kassenbereich betreten.

Die durchbruchhemmenden Glasaufbauten sind entsprechend den Einbauvorschriften zu befestigen und die Öffnungen der Sprech- und Durchreiche so zu begrenzen, dass im Bedrohungsfall niemand hindurchsteigen kann.

Der Sicherheits- und Aufenthaltsbereich hinter dem innenliegenden durchschusshemmenden Schirm ist so anzulegen, dass ein Täter oder eine Täterin niemanden dort mit einer Waffe direkt körperlich bedrohen kann.

Kassen sind grundsätzlich so zu gestalten, dass das gesamte Geldhandling – also auch das Kassettenhandling – aus dem gesicherten Bereich heraus möglich ist. Diese Voraussetzung

erfüllt nur ein in sich geschlossener Sicherheitsbereich.

Eine separate Aufstellung eines Wertschutzschrankes im öffentlich zugänglichen Kundenbereich ist unzulässig.

Die Geldübergabe seitens oder an das WTU soll möglichst über einen Schleusenwertschutzschrank (Wandtresor) oder eine Kofferschleuse im Thekenbereich erfolgen.

Ein zweiter Notausstieg aus der Kassenbox oder dem geschlossenen Backoffice ist ggf. nachzurüsten.

Um jederzeit optimale Bilder der Optischen Raumüberwachungsanlage (ORÜA) zu garantieren, sollten für die Kassenaufbauten nur Weißgläser eingesetzt und auch keine Plakate aufgeklebt werden.

Die Einsicht auf den Zahlstisch bzw. in die Zahlmulde ist zu verhindern. Die so genannte ‚Bauchladenkasse‘ wäre die optimale Lösung.

Die maximal zulässige Höhe der griffbereiten Beträge darf nicht überschritten werden – wenn möglich, ist dauerhaft mit reduzierten Geldbeständen zu arbeiten.

Zur Nachversorgung der griffbereiten Bargeldbestände sollten zeitverschlossene Tagestresore mit Einwurfschacht für größere Einzahlungsbeträge am Kassensarbeitsplatz genutzt werden. Dadurch lassen sich auch die internen Geldtransporte vom und zum Haupttresor reduzieren.

Wenn keine baulichen oder technischen Voraussetzungen zur Gefahrenabwehr vorhanden sind, verhindert der Einsatz eines zertifizierten Geldkoffers (z. B. SQS) das Bürgersteigrisiko bei der Ver- und Entsorgung der Geschäftsstellen mit Bargeld.

Wenn keine biometrische Personenschleuse zum separaten Wertebereich vorhanden ist, sollte mindestens der Hintergrundbestand in den Aufenthaltsbereich der Optischen Raumüberwachungsanlagen (ORÜA) integriert sein, da zunehmend Übergriffe auf die Hintergrundbestände erfolgen.

Grundsätzlich ist niemand – auch nicht zu einer Kurzberatung – in den gesicherten Bereich einzulassen – selbst dann nicht, wenn dies bautechnisch möglich wäre.

Außenbereiche wie Parkplätze, Zugänge zur Geschäftsstelle oder die Freizonen vor den Eingangstüren sollten in die Videoüberwachung integriert werden.

Weitere präventive Maßnahmen, die sowohl subjektiv als auch objektiv die Sicherheit erhöhen und zur Optimierung eines

vorhandenen Gesamtkonzeptes beitragen, finden Sie in diesem Leitfaden im Abschnitt „Ergänzung der vorhandenen Rahmenbedingungen durch spezielle Einzelmaßnahmen“.

5. Kraftbetriebene Sicherungen – § 13 UVV Kassen

§ 13 der UVV Kassen lautet:

- (1) *Abweichend von § 11 Abs. 1 ist für Arbeitsplätze mit griffbereiten Banknoten in öffentlich zugänglichen Bereichen auch eine kraftbetriebene Sicherung zulässig, die erst nach ihrer Auslösung eine durchschusshemmende Abtrennung entsprechend § 11 Abs. 2 herstellt.*
- (2) *Kraftbetriebene Sicherungen müssen von dem zuständigen Unfallversicherungsträger geprüft sein. Sie dürfen nicht in Kombination mit durchbruchhemmenden Abtrennungen eingebaut sein.*
- (3) *Kraftbetriebene Sicherungen müssen eine ausreichend schnelle und sichere Abtrennung der Arbeitsplätze mit griffbereiten Banknoten gewährleisten. Es müssen Geldscheinkontaktauslöser sowie zusätzlich an jedem Arbeitsplatz im abgetrennten Bereich Fußauslöser angebracht sein, die ein unverzügliches und gleichzeitiges Schließen aller kraftbetriebenen Sicherungen ermöglichen.*

Grundsätzliches

Eine Kassenstelle mit kraftbetriebenen Sicherungen folgt dem Prinzip, dass im Normalfall keine mechanischen Aufbauten zwischen Beschäftigten einerseits und Kunden sowie Kundinnen andererseits sichtbar sind. Gewollt ist eine weitgehend offene Gestaltung, die nur im Alarmfall oder bei gezieltem Verschließen beide Aufenthaltsbereiche mit einer durchschusshemmenden Sicherung voneinander trennt. Die technischen Anforderungen an derartige Sicherungen sind in der Kommentierung zur UVV Kassen beschrieben (vgl. Literaturliste [10]).

Eine separate Kassenbox dieser Art ist nur empfehlenswert, wenn Beschäftigte sich nicht außerhalb des gesicherten Bereiches aufhalten, weil sonst im Bedrohungsfall der Zutritt zum gesicherten Bereich erpressbar bleibt.

Eine Kombination mit durchbruchhemmenden Aufbauten ist nicht zulässig.

Die Trennungen dürfen geöffnet sein, wenn mindestens eine Beschäftigte oder ein Beschäftigter anwesend ist, die bzw. der im Gefahrenfall den Schließmechanismus entweder über einen Geldscheinkontakt oder mittels Fußauslöser aktivieren kann. Die Tätigkeiten sind deshalb grundsätzlich mit Blick zum Eingangsbereich auszuführen, damit Kunden und Kundinnen, unter denen sich auch Täter oder Täterinnen befinden können, nicht der Rücken zugekehrt wird. So kann eine Bedrohung rechtzeitig erkannt und abgewehrt werden.

Im Gefahrenfall sind die kraftbetriebenen Sicherungen

unverzüglich zu schließen, sofern dadurch niemand gefährdet wird. Bei kurzer Abwesenheit der Beschäftigten müssen die Öffnungen ebenfalls verschlossen werden.

Die maximal zulässige Höhe des griffbereiten Bargeldbestandes je Kassenarbeitsplatz ist abhängig von der Anzahl der Beschäftigten mit Blickkontakt.

Kraftbetriebene Sicherungen sind in Kreditinstituten nur sehr selten anzutreffen, da der Nutzen für das tägliche Kassengeschäft weder in angemessenem Verhältnis zu den damit verbundenen Kosten steht noch das gewünschte Sicherheitsniveau erreicht.

Mindestanzahl der Beschäftigten

Kraftbetriebene Sicherungen sind zulässig in Geschäftsstellen mit nur einer beschäftigten Person. Ein besseres Sicherheitsniveau wird erreicht, wenn zwei oder mehr Personen beschäftigt sind.

Konzeptionelle Besonderheiten

Kraftbetriebene Kassensicherungen bieten im geöffneten Zustand Gelegenheit für eine optimale Kommunikation mit Kunden. Die geschlossene Abtrennung, die immer durchschusshemmend ausgeführt sein muss, soll Beschäftigte im Gefahrenfall vor körperlichen Übergriffen jeglicher Art schützen.

In allen Bedrohungsfällen besteht das Risiko, dass Täter oder Täterinnen über Bedrohung und Geiselnahme an Bargeld kommen oder sich Zutritt zum Wertebereich der Kasse verschaffen, um dort auf die Neben- und Hintergrundbestände zuzugreifen. Wenn Beschäftigte dem Kundenbereich den Rücken zukehren, kann ggf. auch nicht verhindert werden, dass Täter den Kassentresen überspringen.

Bei dieser Art der Kassensicherung kann also von einer nachhaltigen Lösung nicht die Rede sein, da schon geringe Unachtsamkeiten der Beschäftigten, die im Laufe eines Arbeitstages immer mal auftreten können, zu einem erhöhten Risiko beitragen, das von einer kraftbetriebenen Sicherung nicht aufgefangen werden kann.

Wenn der nach § 32 UVV Kassen maximal zulässige Höchstbetrag überschritten wird, ist zur Aufbereitung von Bargeld, Geldkassetten oder Nachttresor-Behältern während der Schalteröffnungszeiten ein separater Nebenraum vorzusehen, der vom eigentlichen Kassentrakt durch eine Sicherheitstür mit Knauf oder Elektronikschloss verschlossen sein muss.

Eine zusätzlich installierte biometrische Personenschleuse trägt zur Sicherheit nur dann bei, wenn den Beschäftigten keine verhaltenabhängigen Fehler unterlaufen.

Die Beschäftigten sind regelmäßig über die trotz dieser Kassensicherung bestehenden, besonderen Gefahren zu belehren.

Gefährdungen bei Überfällen

Unterschieden werden zwei Gefährdungsarten: typische und atypische Überfälle. Überfälle typischer Art sind die bekannten Bedrohungen in einer Geschäftsstelle während der Öffnungszeiten, die die schnelle Herausgabe des griffbereiten Bargeldes oder der unter Zeitverschluss befindlichen Neben- und Hintergrundbestände zum Ziel haben. Der Täter oder die Täterin möchte dann in möglichst kurzer Zeit eine möglichst hohe Beute erzielen. Solche Überfälle dauern oft nur drei bis fünf Minuten. Bevorzugtes Zielobjekt sind in der Regel Geschäftsstellen mit geringer personeller Besetzung. In jüngster Zeit ist allerdings eine Verlagerung auf Haupt- und Kopfstellen erkennbar.

Bei Kassen mit kraftbetriebenen Sicherungen ist zu beachten:

Im geschlossenen Zustand ist mit ähnlichen Problemen wie bei einer durchschusshemmenden Kassenbox nach § 11 UVV Kassen zu rechnen. Es bestehen aber Abweichungen zu jener Sicherungsart, da während der Öffnungszeiten die mechanischen Abtrennungen zwischen Beschäftigten und Kunden im Thekenaufbau versenkt sind. In dieser Phase besteht eine offene Kassengestaltung. Nur im Alarmfall oder bei gewolltem Verschließen werden die Bereiche voneinander getrennt. Die Trennungen dürfen aufgehoben werden, sobald eine beschäftigte Person anwesend ist, vorausgesetzt, deren Tätigkeiten werden ausschließlich mit Blick zur Kundenhalle ausgeführt. Da ein solch konsequentes Verhalten nicht fortlaufend garantiert werden kann, besteht bei diesem Lösungskonzept bereits bei geringer Unachtsamkeit ein erhöhtes Risiko. Wenn Beschäftigte außerhalb des gesicherten Bereichs oder Kunden in der Kundenhalle bedroht werden, ist kaum anzunehmen, dass der Kassierer oder die Kassiererin den Auslöseknopf der kraftbetriebenen Sicherung betätigt. Vielmehr ist die dann typische Reaktion, dem Täter oder der Täterin möglichst schnell Bargeld auszuhändigen, um die drohende Gefahr eines körperlichen Übergriffs zu verhindern.

Ob dabei nur das griffbereite Bargeld aus der Zahlmulde ausgehändigt wird oder ggf. auch die unter Zeitverschluss befindlichen Neben- oder Hintergrundbestände, ist abhängig von dem individuellen Auftreten des Täters, der Reaktion der Beschäftigten und den baulichen und technischen Voraussetzungen.

Die ungehinderte Einsicht auf die Bargeldbestände verstärkt die bereits zuvor benannte Gefahr, dass Täter den Tresen überspringen. Die tatsächliche Höhe des Kassenbestandes spielt dabei nur eine untergeordnete Rolle.

Aufgrund dieser Umstände zählt diese Kassensicherung nicht zu

den in § 7 UVV Kassen geforderten nachhaltigen Sicherungen, die dazu beitragen sollen, dass Anreize zu Überfällen verringert werden.

Auch die Ergänzung mittels einer biometrischen Zugangsschleuse vor dem gesicherten Bereich erfüllt dieses Schutzziel nur bedingt, da nicht garantiert werden kann, dass Sicherungen im Gefahrenfall geschlossen werden.

Dieses nach der UVV Kassen zulässige Kassensicherungssystem findet in Kreditinstituten nur selten Verwendung, da die beschriebenen Nachteile und die Anschaffungs- und Wartungskosten nicht in vernünftiger Relation zum Nutzen dieses Systems stehen.

Beim Betreten und Verlassen der Kassenstelle vor Kassenöffnung und nach Kassenschließung besteht außerdem die Gefahr einer Bedrohung, wenn vor der Geschäftsstelle Beschäftigte abgefangen werden. Aus präventiver Sicht empfiehlt sich daher eine biometrische Personenschleuse zum Wertebereich. Die Installation einer Einbruchmeldeanlage (EMA) mit Quittierungstaster wäre eine weitere Maßnahme – sie erhöht das Risiko für Täter oder Täterin drastisch.

Von anderer Art sind die atypischen Überfälle, d. h. Überfälle außerhalb der Öffnungszeiten. Täter und Täterinnen haben es dann grundsätzlich auf die Hintergrundbestände oder Kundenschießfächer abgesehen. Vorgehensweisen sind neben dem bereits beschriebenen Abfangen von Beschäftigten das Einschleichen oder das Einbrechen in die Geschäftsräume. In den meisten Fällen läuft der Überfall auf eine Geiselnahme hinaus. Die Gefahr, Opfer eines atypischen Überfalls zu werden, ist weitgehend unabhängig von der gewählten Kassensicherung. Ursachen liegen eher am Fehlen von Rahmenbedingungen, die heute eigentlich Standard sein sollten.

Ein weiteres Problemfeld, das im Zusammenhang auch mit diesem Kassensicherungskonzept analysiert werden muss, ist der Geldtransport von und zur Geschäftsstelle bzw. die häufig damit verbundene Ver- und Entsorgung der Geldautomaten. Wenn in diesem Bereich keine ausreichenden, zwangsläufig wirkenden Sicherungsmaßnahmen vorgesehen werden, kann hieraus ein Risiko für alle Anwesenden – Beschäftigte wie Kunden und Kundinnen – erwachsen.

Gefährdungen bei Bombendrohung oder Brand

Um bei Bombendrohung oder Brand keine zusätzliche Gefährdung für den Kassierer oder die Kassiererin durch einen gefangenen Raum aufkommen zu lassen, ist eine technische Möglichkeit zu schaffen, den gesicherten Bereich über einen überwachten zweiten Notausgang oder Notausstieg zu verlassen. Wenn die räumlichen Gegebenheiten dies zulassen,

sollte dieser Fluchtweg nicht durch die Kundenhalle führen.

Maßnahmen zum sicheren Umgang mit Bargeld

Begrenzung der griffbereiten Höchstbeträge pro Kassenarbeitsplatz

Die Anzahl der in der Geschäftsstelle anwesenden Beschäftigten mit Blickkontakt bestimmt die jeweils zulässigen Höchstbeträge wie folgt:

Anzahl der Beschäftigten	Höchstbetrag
ein/e Beschäftigte/r	25.000 Euro
zwei bis fünf Beschäftigte	40.000 Euro
sechs und mehr Beschäftigte	50.000 Euro

Die zulässigen Höchstbeträge sind in der Betriebsanweisung festzuschreiben und in Korrespondenz zum tatsächlichen Tagesbedarf möglichst zu unterschreiten.

Um die Vorgaben des § 32 *UVV Kassen* zum zulässigen Höchstbetrag im Tagesgeschäft erfüllen zu können, sollte für eine gleichbleibende Personalstärke gesorgt werden.

Achtung: Bei Abwesenheit von Beschäftigten (durch Krankheit, Urlaub oder Fortbildungsmaßnahmen) können sich für die Geschäftsstelle fallweise veränderte Höchstbeträge ergeben.

Die Geschäftsstelle darf erst dann für den Kundenverkehr geöffnet werden, wenn die Banknoten in der Kassenbox für den Kassenbetrieb ordnungsgemäß gesichert sind.

Wenn für die Bargeldverwahrung zu Dienstende die Kassenbox verlassen werden muss, hat dies erst nach Schließung der Geschäftsstelle zu erfolgen.

Sorten und Hartgeld

Bei übermäßig hohen Sortenbeständen – bspw. in grenznahen Gegenden – sollten diese wie Euro-Noten behandelt werden, also unter Zeitverschluss aufbewahrt werden.

Hartgeld zählt nicht zu den griffbereiten Bargeldbeständen und unterliegt somit auch nicht der Regelung des § 32 *UVV Kassen*.

Absicherung der Neben- und Hintergrundbestände

Grundsätzliches

Der Kassierer oder die Kassiererin sollte in Abhängigkeit vom aktuellen Tagesbedarf immer so viel Geld zur Verfügung haben, dass der gesicherte Bereich für eine Nachversorgung nicht verlassen werden muss. Der jeweilige Tagesbedarf ist mittels einer genauen Geldflussanalyse zu ermitteln.

Um den Anreiz zu Überfällen zu mindern, sollten folgende Richtlinien beachtet werden:

Die vorgehaltenen Geldsummen sind möglichst gering zu halten und an den tatsächlichen Bedarf anzupassen. Wenn möglich, ist auf Hintergrundbestände gänzlich zu verzichten!

Ein mechanischer Doppelverschluss zur Absicherung der Neben- und/oder Hintergrundbestände, der nach dem Vier-Augen-Prinzip funktioniert, ist in kleinen Geschäftsstellen grundsätzlich untersagt – und in Geschäftsstellen mit nur einem oder einer Beschäftigten sowieso nicht machbar. Diese alternative Absicherung erfüllt die Bedingung einer mindestens dreiminütigen Verschlusszeit, die bei einem Elektronikschloss gegeben wäre, nicht.

Nebenbestände

Der tägliche Bargeldbedarf, der über die zulässige Betragshöchstgrenze nach § 32 *UVV Kassen* hinausgeht, ist am Kassenarbeitsplatz in einem Tagestresor mit einer mindestens dreiminütigen Verschlusszeit aufzubewahren. Die so gesicherten Bargeldbestände werden als Nebenbestände bezeichnet.

Für dauerhaft erhöhte Kassen-Nebenbestände eignen sich besondere Zeitverschlussbehältnisse mit mehreren Fächern, die eine gestaffelte Betragsfreigabe garantieren.

Hintergrundbestände

Über den Nebenbestand hinausgehende Bargeldbestände zählen zu den Hintergrundbeständen, die bspw. im gesicherten Bereich der Kassenbox mit mindestens dreiminütigem Zeitverschluss zu verwahren sind. Besser ist ein Zeitverschluss von fünf Minuten.

Über die Höhe der Hintergrundbestände macht die *UVV Kassen* keine Angaben – demnach könnten theoretisch unbegrenzte Summen deponiert werden. In der Praxis wird die maximal zulässige Höhe der Hintergrundbestände aber durch die Qualität der verwendeten Wertschutzbehältnisse bestimmt; die entsprechenden Kategorien legt der Sachversicherer fest.

Solange der Wertschutzschrank nicht über ein eigenes Elektronikschloss verfügt, ist auch der zugehörige Schlüssel unter Zeitverschluss zu verwahren.

Die so abgesicherten Bargeldbestände zählen im Normalbetrieb nicht zum eigentlichen Tagesbedarf.

Falls die Situation es erlaubt, sind während der Öffnungszeiten interne Geldtransporte durch den öffentlichen Bereich ausnahmsweise zulässig.

Besonders geeignete Einsatzbereiche einer kraftbetriebenen Kassensicherung

Diese Kassensicherung bietet sich insbesondere an für kleine regionale Geschäftsstellen mit vielen Kundenkontakten, hochfrequenten Ein- und Auszahlungen, häufiger Verwendung von Sparbüchern und regelmäßigem Tausch von Fremdwährungen oder Wechselgeschäften.

Vorteile einer solchen Kassensicherung

Eine mit einer kraftbetriebenen Kassensicherung ausgerüstete Stelle kann – obgleich nicht zweckmäßig – bereits mit einer beschäftigten Person unterhalten werden.

Die kraftbetriebene Sicherung erlaubt die Vorhaltung griffbereiten Bargeldes bis zum zulässigen Höchstbetrag.

Im Rahmen einer kraftbetriebenen Kassensicherung sind ebenfalls Fremdwährungen in der für das Tagesgeschäft erforderlichen Höhe verfügbar.

Der gesicherte Bereich erlaubt eine optimale Kundenkommunikation, da die kraftbetriebenen Abtrennungen erst bei Auslösung geschlossen werden.

Der Kundenbereich dient außerhalb der Öffnungszeiten bzw. bei geschlossenem Schalter als Selbstbedienung- (SB-) Zone; es handelt sich hier also um eine im Vergleich mit anderen Konzepten raumsparende Alternative.

Bei vorhandener biometrischer Zugangsschleuse zum Wertebereich besteht – wenn die Abtrennungen rechtzeitig verschlossen wurden – im Fall einer konkreten Bedrohung nicht die Gefahr, dass ein Täter oder eine Täterin den Zutritt erpresst. Die biometrische Personenschleuse als zusätzliche Sicherungsmaßnahme hilft ebenso beim Abfangen von Beschäftigten durch Täter oder Täterinnen, wenn diese es ausschließlich auf die Hintergrundbestände abgesehen haben.

Nachteile einer solchen Kassensicherung

Maßnahmen gegen körperliche Attacken – auch während eines Überfalls – werden nur dann wirksam, wenn die Beschäftigten die Auslösung der kraftbetriebenen Sicherung rechtzeitig betätigt haben.

Sämtliche Tätigkeiten müssen während der Öffnungszeit mit unverstelltem Blick zum Kundenbereich durchgeführt werden.

Bei Kundenkontakten muss die ständige Auslösebereitschaft der kraftbetriebenen Abtrennung gewährleistet sein.

Bei kurzzeitiger Abwesenheit der Beschäftigten müssen, sofern Kunden anwesend sind, die Abtrennungen verschlossen werden.

Im geschlossenen Zustand – bspw. während eines Überfalls – kann das Verhalten des Täters oder der Täterin aus dem gesicherten Bereich heraus nicht beobachtet werden.

Bei Wartungsarbeiten oder Ausfall der Kassensicherung muss das Zahlungsgeschäft eingestellt werden.

Die kraftbetriebene Sicherung bedarf einer spezifischen, sicherheitsrelevanten Unterweisung der Beschäftigten im Hinblick auf die bestimmungsgemäße Nutzung dieser Kasse.

Bei fehlender biometrischer Zugangsschleuse zum gesicherten Bereich besteht – wenn im konkreten Bedrohungsfall die Abtrennungen nicht rechtzeitig verschlossen werden – die Gefahr, dass Täter oder Täterinnen den Zutritt erpressen.

Zugleich fehlt ggf. eine wirksame präventive Maßnahme gegen das Abfangen der Beschäftigten für den Fall, dass ein Täter oder eine Täterin es auf die Hintergrundbestände abgesehen hat.

Besondere organisatorische Merkmale einer kraftbetriebenen Kassensicherung

Bei dieser Kassensicherung spielt die Kontroll- (bzw. Überwachungs-) Verantwortung der zuständigen Führungskraft (ggf. Beaufsichtigungsverschuldungen) eine wesentliche Rolle, weil – oft im Kundeninteresse – gegen bestehende Dienstanweisungen verstoßen wird, d. h. Tätigkeiten außerhalb der Kassenbox ausgeführt werden.

In Kleinstgeschäftsstellen, die nur mit einem oder einer Beschäftigten besetzt sind, müssen besondere Kontrollmaßnahmen im Rahmen der Erste-Hilfe-Maßnahmen festgeschrieben werden. Mit Rückbezug auf die gesetzlichen Vorgaben des § 10 ArbSchG und der §§ 24-28 GUV-VA 1 müssen insbesondere die zeitlichen Intervalle der Anwesenheitskontrolle genauestens definiert werden.

Defizite bzw. Organisationsmängel in diesem Bereich können für den Arbeitgeber und bzw. oder die Führungskraft unter Umständen mit einem erheblichem Haftungspotenzial verbunden sein.

Vorgaben aus der Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV)

Um in dem sehr häufig beengten Arbeitsbereich einer Kassenbox vertretbare Arbeitsbedingungen zu schaffen, sind die in der ArbStättV niedergelegten Bedingungen für eine optimale Belüftung bzw. Klimatisierung und eine ausreichende Bewegungsfläche zu beachten (vgl. Erläuterungen zu § 15 UVV Kassen).

Den Beschäftigten ist eine kombinierte Sitz- und Stehhilfe anzubieten.

Empirische Faktoren, die das Überfallgeschehen beeinflussen

Durch eine aussagekräftige Gefährdungsbeurteilung lassen sich viele Risiken von vornherein ausschließen, die derzeit noch Anlass zu Beanstandungen geben.

Die Raumgestaltung, insbesondere im Bereich der frei zugänglichen Kasse, hat Nachteile im Hinblick auf das sicherheitsgerechte Verhalten der Beschäftigten insofern, als dass auch bei typischen Arbeitsabläufen – ggf. nur kurzzeitig – Kunden und Kundinnen der Rücken zugewandt werden muss.

Der Gefahr, dass der Kassentresen im Bedrohungsfall übersprungen werden kann, wird in der Praxis nicht die nötige Aufmerksamkeit gewidmet.

Die Anzahl der installierten Auslösevorrichtungen zum Verschließen der Kasse mittels einer kraftbetriebenen Sicherung deckt oft nicht den kompletten Arbeitsbereich ab, um bei Gefahr rechtzeitig reagieren zu können.

Der Kassenbetrieb wird durchgängig mit nur einem oder einer Beschäftigten aufrechterhalten. Diese Arbeitsweise ist nach der *UVV Kassen* zwar zulässig, zu bedenken ist aber die dann unverhältnismäßig erhöhte Gefahr durch Ablenkungen des oder der einzigen Beschäftigten.

Die Wartungs- und Instandhaltungsintervalle der kraftbetriebenen Sicherungen entsprechen nicht dem tatsächlichen Gefährdungspotenzial.

Beschäftigte – insbesondere Springer oder Springerinnen – gefährden im konkreten Bedrohungsfall alle Anwesenden, weil ihnen die vorhandene Sicherungsart nicht vertraut ist. Die Einweisung war dann nicht effektiv genug – oder hat gar nicht stattgefunden.

Die diskrete und unauffällige Ein- und Auszahlung von Großbeträgen stellt bei fehlendem Diskretbereich eine besondere Gefahr dar. Ein bloß schriftlicher Hinweis „Bitte Abstand halten“ kompensiert dieses Risiko nicht.

Zum Verlassen des verschlossenen Kassentraktes im Bedrohungsfall fehlt oft der zweite Rettungsweg oder Notausstieg.

Die regelmäßige Ver- und Entsorgung der Geschäftsstelle mit Bargeld ist immer dann sehr problematisch, wenn keine baulich getrennte Geldübergabestation vorhanden ist, sondern die Geldübergabe in der Kassenbox stattfindet. Zu diesem Zweck muss also ggf. die Kassenboxtür geöffnet werden.

Obwohl nach der *UVV Kassen* eine Einbruchmeldeanlage (EMA) nicht zwingend vorgeschrieben ist, sollten gegen atypische

Überfälle mindestens baulich-technische Maßnahmen an der Außenhaut des Gebäudes vorgenommen werden.

Bei vorhandener EMA fehlt häufig der Quittierungstaster.

Wenn die arbeitsphysiologischen Rahmenbedingungen in der Kassenbox nur unzureichend sind, wird die Zugangstür häufig unterkeilt und nicht verschlossen.

Der Kassierer oder die Kassiererin verlässt zu Beratungszwecken den gesicherten Bereich und der Schlüssel verbleibt dabei im Türschloss.

Kunden werden zu Kurzberatungen in die Kassenbox gelassen.

Zahlmulden sind im rechten Winkel zum Kassenarbeitsplatz angeordnet – damit ist der Blick auf die griffbereiten Geldbestände möglich. Dieser Einblick führt zu einem nochmals erhöhten Risiko, wenn – was häufig der Fall ist – die griffbereiten Geldbestände über den nach § 32 *UVV Kassen* zulässigen Höchstbetrag hinausgehen.

Bei Geldautomaten- (GA-) Indoorgeräten oder bei Geräten, die nicht aus dem gesicherten Bereich der Kassenbox mit Kassetten nachversorgt werden können, besteht immer dann ein erhöhtes Risiko, wenn die Nachversorgung während der Öffnungszeiten geschieht.

Nachhaltige Präventionsempfehlungen

Voraussetzung ist eine aussagekräftige Gefährdungsbeurteilung, die sämtliche Gefährdungsfacetten abbildet und die daraus resultierenden Sicherheitsmaßnahmen beschreibt.

Sämtliche im gesicherten Bereich vorhandene Arbeitsbereiche sind ausnahmslos zur Kundenhalle hin auszurichten, um im Bedrohungsfall den Auslösemechanismus der kraftbetriebenen Sicherungen betätigen zu können.

Das Überspringen der Theke ist durch die Konstruktion des Aufbaus zu erschweren.

Auslösevorrichtungen zum Verschließen der kraftbetriebenen Sicherungen sind überall dort zu installieren, wo sie einen sicherheitsrelevanten Nutzen haben.

Der Kassenbetrieb sollte nur aufgenommen werden, wenn mindestens zwei Beschäftigte anwesend sind.

Der übliche Verschleiß dieser technischen Sicherungseinrichtung lässt sich durch verkürzte Instandsetzungsintervalle weitgehend kompensieren.

Alle in der Geschäftsstelle anwesenden Beschäftigten müssen die Funktionsweise der kraftbetriebenen Sicherung kennen und den Auslösemechanismus beherrschen.

Kann aufgrund der Beschäftigtenanzahl oder des Arbeitsverfahrens nicht sichergestellt werden, dass der Bereich der Kasse ständig besetzt ist, müssen die kraftbetriebenen Sicherungen die verschiedenen Funktionsbereiche (Kundenhalle, Kasse...) trennen.

Eine biometrische Zugangsschleuse hilft während der üblichen Öffnungszeiten nur bedingt, weil im Fall einer konkreten Bedrohung die Auslösevorrichtung zum Verschließen der Kasse mittels der kraftbetriebenen Sicherungen nicht betätigt wird.

Kassen sind grundsätzlich so zu gestalten, dass im geschlossenen Zustand das gesamte Geldhandling im gesicherten Bereich stattfinden kann.

Die separate Aufstellung eines Wertschutzschranke im öffentlich zugänglichen Kundenbereich sollte unterlassen werden.

Für den Ausnahmezustand ist grundsätzlich ein zweiter unabhängiger Rettungsweg oder Notausstieg aus dem geschlossenen Backoffice notwendig.

Die Einsicht auf den Zahlstisch bzw. in die Zahlmulde gilt es zu verhindern. Eine so genannte ‚Bauchladenkasse‘ ist eine optimale Alternative.

Die Begrenzung der zulässigen griffbereiten Höchstbeträge darf nicht überzogen werden; wenn möglich, ist dauerhaft mit reduzierten Geldbeständen zu arbeiten.

Zur Nachversorgung der griffbereiten Bargeldbestände sollten zeitverschlossene Tagesresore mit Einwurfschacht für größere Einzahlungsbeträge am Kassenarbeitsplatz genutzt werden. Darüber lassen sich auch die internen Geldtransporte von und zum Haupttresor reduzieren.

Wenn keine anderweitigen baulich-technischen Voraussetzungen vorhanden sind, verhindert der Einsatz eines zertifizierten Geldkoffers (z. B. SQS) bei der Ver- und Entsorgung der Geschäftsstellen mit Bargeld das so genannte Bürgersteigrisiko.

Wenn keine biometrische Personenschleuse zum separaten Wertebereich vorhanden ist, sollte mindestens der Hintergrundbestand in den Aufenthaltsbereich der Optischen Raumüberwachungsanlage (ORÜA) integriert sein, da zunehmend Übergriffe auf Hintergrundbestände erfolgen.

Eine Alternative zur biometrischen Schleuse bietet die Fernfreischaltung des Wertebereichs, wenn er sich außerhalb der Kassenbox befindet; dafür muss mittels digitaler Kamertechnik einer autorisierten Stelle Einsicht aus der Ferne garantiert sein.

Außenbereiche wie Parkplätze, Zugänge zur Geschäftsstelle oder die Freizonen vor den Eingangstüren sind in den Bereich der Videoüberwachung aufzunehmen.

Weitere präventive Maßnahmen, die sowohl subjektiv als auch objektiv die Sicherheit erhöhen und zur Optimierung eines vorhandenen Gesamtkonzeptes beitragen, finden Sie in diesem Leitfaden im Abschnitt „Ergänzung der vorhandenen Rahmenbedingungen durch spezielle Einzelmaßnahmen“.

6. Durchbruchhemmende Kassenbox – § 14 UVV Kassen

Abweichend von § 11 UVV Kassen dürfen Arbeitsplätze mit griffbereiten Banknoten in öffentlich zugänglichen Bereichen nur durchbruchhemmend abgetrennt sein, wenn in diesen Bereichen die ständige Anwesenheit von mindestens sechs Beschäftigten mit Blickkontakt gewährleistet ist.

Grundsätzliches

Eine durchbruchhemmende Kassenbox ist nur in Stellen einzusetzen, in denen sechs oder mehr Personen beschäftigt sind.

Die Vielzahl der ständig anwesenden Beschäftigten ermöglicht den Einsatz einer Glasqualität, die nur auf Durchbruch geprüft ist. Der baulich-konstruktive Charakter der Aufbauten bleibt jedoch gleich.

Wenn ein Zugang aus der Kundenhalle zum eigentlichen Wertebereich der Kassenbox führt, handelt es sich bei der Kassenbox nur um einen beschränkt gesicherten Bereich. („Beschränkt gesichert“ bedeutet, dass durch Bedrohung und Erpressung der Zutritt von außen erpresst werden kann.)

Die maximal zulässige Höhe des griffbereiten Bargeldbestandes je Kassenarbeitsplatz ist abhängig von der Anzahl der Beschäftigten mit Blickkontakt.

Mindestanzahl der Beschäftigten

Eine durchbruchhemmende Kassenbox ist zulässig für Kassenstellen mit mindestens sechs Beschäftigten oder mehr.

Achtung: Der Blickkontakt untereinander muss jederzeit gewährleistet sein.

Die Analyse der Überfälle in den Jahren 2010 und 2011 auf Geschäfts- und Hauptstellen hat gezeigt, dass Kassenstellen mit griffbarem Bargeld und durchbruchhemmenden Aufbauten überdurchschnittlich häufig Ziel für Überfälle gewesen sind. Die Annahme, Täter würden durch die vielen anwesenden Beschäftigten im Bereich der Kasse oder Kundenhalle von ihrer Tat abgehalten, traf nicht zu. Diese Erfahrung ist künftig beim Betrieb einer solchen Kasse unbedingt mit zu berücksichtigen.

Konzeptionelle Besonderheiten

Diese Form der Kassensicherung trennt mit durchbruchhemmenden Glasaufbauten, die mit Sprech- und Durchreichöffnungen versehen sind, den eigentlichen Kassenbereich vom Kundenraum ab. Nur die Kassiererin oder der Kassierer halten sich im beschränkt gesicherten Bereich der Kassenbox auf. („Beschränkt gesichert“ bedeutet, dass durch Bedrohung und Erpressung der Zutritt von außen erpresst werden kann.) Die anderen Beschäftigten haben ihren Arbeitsplatz in unmittelbarer Nähe, um den Blickkontakt zu gewährleisten. Die offenen Glas-

aufbauten ermöglichen eine ungehinderte Kommunikation mit Kunden.

Im Gefahrenfall bieten die Glasaufbauten allerdings nur einen bedingten Schutz vor körperlichen Attacken, da über die Sprech- und Durchreichöffnungen eine direkte Bedrohung jederzeit möglich ist. Hierüber kann auch der Zutritt zur Kasse erzwungen werden, wenn kein biometrisch gesicherter Zugang vorhanden ist.

Der Aufenthalt von Beschäftigten mit Schlüsselgewalt außerhalb des Kassenbereiches ist unzulässig.

Die sicherere Variante wäre eine durchschusshemmende Kassenbox nach § 11 UVV Kassen mit einer biometrisch gesicherten Zugangsschleuse. Zudem kann dann auch die Verpflichtung der Beschäftigten, den Blickkontakt untereinander fortwährend zu garantieren, aufgehoben werden. Dieser Verpflichtung ist im Arbeitsalltag nämlich nur schwer oder gar nicht nachzukommen.

In großen Kopf- und Hauptstellen, in denen die Voraussetzung von mindestens sechs zeitgleich anwesenden Beschäftigten gegeben ist, sollten die Kassenstellen dennoch so gestaltet werden, als handele es sich um Ein-Personen-Stellen in einer weitläufigen Kundenhalle, d. h., die Kassensicherung sollte in durchschusshemmender Form ausgeführt werden.

Wenn der maximal zulässige Höchstbetrag nach § 32 UVV Kassen überschritten wird, ist zur Aufbereitung von Bargeld, Geldkassetten oder Nachttresor-Behältern während der Schalteröffnungszeiten ein separater Nebenraum vorzusehen, der vom eigentlichen Kassentrakt durch eine Sicherheitstür mit Knauf oder Elektronikschloss verschlossen sein muss (vgl. auch GUV-I/BGI 819.2 und 819.3).

Die Beschäftigten sind regelmäßig über die trotz dieser Kassensicherung bestehenden, besonderen Gefahren zu belehren.

Weitere Einzelheiten finden Sie in den im Literaturverzeichnis unter [10] und [11] angegebenen Titeln.

Gefährdungen bei Überfällen

Unterschieden werden zwei Gefährdungsarten: typische und atypische Überfälle. Überfälle typischer Art sind die bekannten Bedrohungen in einer Geschäftsstelle während der Öffnungszeiten, die die schnelle Herausgabe des griffbaren Bargeldes oder der unter Zeitverschluss befindlichen Neben- und Hintergrundbestände zum Ziel haben. Der Täter oder die Täterin möchte dann in möglichst kurzer Zeit eine möglichst hohe Beute erzielen. Solche Überfälle dauern oft nur drei bis fünf Minuten. Bevorzugtes Zielobjekt sind in der Regel Geschäftsstellen mit

geringer personeller Besetzung. In jüngster Zeit ist allerdings eine Verlagerung auf Haupt- und Kopfstellen erkennbar.

Wenn der Kassenbereich durchbruchhemmend abgetrennt ist, sollte bedacht werden:

Die Gefahr, in einen Überfall verwickelt zu werden, ist in Geschäftsstellen mit griffbarem Bargeld grundsätzlich gegeben, dies gilt insbesondere für Geschäftsstellen mit durchbruchhemmenden Kassenaufbauten. Schutz vor körperlichen Angriffen oder Attacken bieten die Glasaufbauten nur bedingt, weil über die Sprech- und Durchreichöffnungen jederzeit eine direkte Bedrohung mit einer Waffe möglich ist und sich so auch der Zutritt zum Wertebereich erzwingen lässt.

In einer Ausnahmesituation, d. h. bei einer konkreten Bedrohung wird der Kassierer bzw. die Kassiererin immer reagieren und dem Täter Bargeld aushändigen, um die Gefahr eines körperlichen Übergriffs möglichst schnell zu entschärfen. Diese Reaktion wirkt meistens deeskalierend auch auf die Gesamtsituation.

Ob nur das griffbare Bargeld aus der Zahmulde ausgehändigt wird oder auch die unter Zeitverschluss befindlichen Neben- oder Hintergrundbestände übergeben werden, hängt ab sowohl vom individuellen Auftreten des Täters oder der Täterin als auch den baulich-technischen Voraussetzungen der Geschäftsstelle.

Die in einer Geschäftsstelle ergriffenen Maßnahmen gegen Überfälle müssen so aufeinander abgestimmt sein, dass bei jeder Handlung eines Täters oder einer Täterin immer eine Mitwirkung eines oder einer Beschäftigten zwingend notwendig ist. Der bzw. die Beschäftigte bleibt dann in einer aktiven Rolle und hat dadurch die Chance, ggf. einen Stillen Alarm abzusetzen.

Einen nachhaltigen Schutz vor dem Zugriff eines Täters oder einer Täterin auf das Bargeld und vor Gewaltanwendung gegenüber den Beschäftigten bietet nur ein durchschusshemmender Kassenaufbau nach § 11 UVV *Kassen* mit integrierter biometrischer Personenschleuse, der einen reglementierten Zugang zum gesicherten Bereich (Kassenbox, Technikraum des Geldautomaten/GA) garantiert.

Bei allen hiervon abweichenden technischen Lösungen besteht das Risiko, dass Täter den Zutritt zum Wertebereich erpressen und sich selbst bedienen; dies gilt es selbstredend mit allen Mitteln zu verhindern. Die Analyse des Verlaufs von Überfällen zeigte nämlich, dass die körperlichen Attacken auf Beschäftigte innerhalb gesicherter Bereiche oft heftiger und dramatischer ausfallen als außerhalb.

Ein Angriff mit Schlagwerkzeugen auf die durchbruchhemmenden Kassenaufbauten muss verhindert werden, da hier nur eine begrenzte Standfestigkeit garantiert wird. Diese Information sollte jeder Person bekannt sein, die hinter einer solchen Kassenabtrennung ihren Arbeitsplatz hat.

Beim Betreten und Verlassen der Kassenstelle vor Kassenöffnung und nach Kassenschließung besteht außerdem die Gefahr einer Bedrohung, wenn vor der Geschäftsstelle Beschäftigte abgefangen werden. Aus präventiver Sicht empfiehlt sich daher eine biometrische Personenschleuse zum Wertebereich. Die Installation einer Einbruchmeldeanlage (EMA) mit Quittierungstaster wäre eine weitere Maßnahme – sie erhöht das Risiko für Täter bzw. Täterinnen drastisch.

Maßnahmen organisatorischer Art kompensieren diese besonderen Risiken nicht dauerhaft, sondern verlagern das Problem einseitig auf die Beschäftigten. Dies ist nach den Maßgaben des *ArbSchG* aber nicht zulässig.

Von anderer Art sind die atypischen Überfälle, d. h. Überfälle außerhalb der Öffnungszeiten. Täter und Täterinnen haben es dann grundsätzlich auf die Hintergrundbestände oder Kundenschießfächer abgesehen. Vorgehensweisen sind neben dem bereits beschriebenen Abfangen von Beschäftigten das Einschleichen oder das Einbrechen in die Geschäftsräume.

In den meisten Fällen läuft der Überfall auf eine Geiselnahme hinaus. Die Gefahr, Opfer eines atypischen Überfalls zu werden, ist weitgehend unabhängig von der gewählten Kassensicherung. Ursachen liegen eher im Fehlen von Rahmenbedingungen, die heute eigentlich Standard sein sollten.

Die letzte Tatserie in NRW auf größere Geschäftsstellen mit kombinierten Bank- und Kundentresoren im Untergeschoss erweist dieses erhöhte Überfallrisiko. (Ergänzende Hinweise hierzu finden Sie in einem gesonderten Rundschreiben der Sparkassenverbände NRW aus dem Jahr 2012.)

Ein weiteres Problemfeld, das im Zusammenhang mit diesem Kassensicherungskonzept analysiert werden muss, ist der Geldtransport von und zur Geschäftsstelle bzw. die häufig damit verbundene Ver- und Entsorgung der Geldautomaten. Wenn in diesem Bereich keine ausreichenden, zwangsläufig wirkenden Sicherungsmaßnahmen vorgesehen werden, kann auch hieraus ein konkretes Risiko für alle Anwesenden erwachsen.

Gefährdungen bei Bombendrohung oder Brand

Um bei Bombendrohung oder Brand keine zusätzliche Gefährdung für den Kassierer oder die Kassiererin durch einen gefangenen Raum aufkommen zu lassen, ist eine technische Möglichkeit zu schaffen, den gesicherten Bereich über einen

überwachten zweiten Notausgang oder Notausstieg zu verlassen. Wenn die räumlichen Gegebenheiten dies zulassen, sollte dieser Fluchtweg nicht durch die Kundenhalle führen.

Maßnahmen zum sicheren Umgang mit Bargeld

Begrenzung der griffbereiten Höchstbeträge pro Kassenarbeitsplatz

Anzahl der Beschäftigten	Höchstbetrag
sechs und mehr Beschäftigte	50.000 Euro

Je vorhandenen Kassenarbeitsplatz dürfen maximal 50.000 Euro im griffbereiten Bestand vorgehalten werden, wenn garantiert ist, dass mindestens sechs Beschäftigte mit ständig möglichem Blickkontakt anwesend sind.

Die zulässigen Höchstbeträge sind in der Betriebsanweisung festzuschreiben.

Um die Vorgaben des § 32 UVV Kassen zum zulässigen Höchstbetrag im Tagesgeschäft erfüllen zu können, sollte für eine gleichbleibende Personalstärke gesorgt werden.

Achtung: Bei Abwesenheit von Beschäftigten (durch Krankheit, Urlaub oder Fortbildungsmaßnahmen) können sich für die Geschäftsstelle fallweise veränderte Höchstbeträge ergeben.

Der maximal zulässige Höchstbetrag ist möglichst zu unterschreiten und am tatsächlichen Tagesbedarf auszurichten.

Die Geschäftsstelle darf erst dann für den Kundenverkehr geöffnet werden, wenn die Banknoten in der Kassenbox für den Kassenbetrieb ordnungsgemäß gesichert sind.

Wenn für die Bargeldverwahrung zu Dienstende die Kassenbox verlassen werden muss, hat dies erst nach Schließung der Geschäftsstelle zu erfolgen.

Sorten und Hartgeld

Bei übermäßig hohen Sortenbeständen – bspw. in grenznahen Gegenden – sollten diese wie Euro-Noten behandelt, also unter Zeitverschluss aufbewahrt werden.

Hartgeld zählt nicht zu den griffbereiten Bargeldbeständen und unterliegt somit auch nicht der Regelung des § 32 UVV Kassen.

Absicherung der Neben- und Hintergrundbestände

Grundsätzliches

Der Kassierer oder die KassiererIn sollte in Abhängigkeit vom aktuellen Tagesbedarf immer so viel Geld zur Verfügung haben,

dass der gesicherte Bereich für eine Nachversorgung nicht verlassen werden muss. Der jeweilige Tagesbedarf ist mittels einer genauen Geldflussanalyse zu ermitteln.

Um den Anreiz zu Überfällen zu schwächen, gelten folgende Richtlinien:

Die vorgehaltenen Geldsummen sind möglichst gering zu halten und an den tatsächlichen Bedarf anzupassen. Wenn möglich, ist auf Hintergrundbestände gänzlich zu verzichten!

Ein mechanischer Doppelverschluss zur Absicherung der Neben- und/oder Hintergrundbestände, der nach dem Vier-Augen-Prinzip funktioniert, muss die Bedingung einer mindestens dreiminütigen Verschlusszeit, die bei einem Elektronenschloss gegeben wäre, erfüllen.

Nebenbestände

Der tägliche Bargeldbedarf, der über die zulässige Betrags- höchstgrenze nach § 32 UVV Kassen hinausgeht, ist am Kassenarbeitsplatz in einem Tagestresor mit einer mindestens dreiminütigen Verschlusszeit aufzubewahren. Die so gesicherten Bargeldbestände werden als Nebenbestände bezeichnet.

Für dauerhaft erhöhte Kassen-Nebenbestände eignen sich besondere Zeitverschlussbehältnisse mit mehreren Fächern, die eine gestaffelte Betragsfreigabe garantieren.

Hintergrundbestände

Über den Nebenbestand hinausgehende Bargeldbestände zählen zu den Hintergrundbeständen, die bspw. im gesicherten Bereich der Kassenbox mit mindestens dreiminütigem Zeitverschluss zu verwahren sind. Besser ist ein Zeitverschluss von fünf Minuten.

Über die Höhe der Hintergrundbestände macht die UVV Kassen keine Angaben – demnach könnten theoretisch unbegrenzte Summen deponiert werden. In der Praxis wird die maximal zulässige Höhe der Hintergrundbestände aber durch die Qualität der verwendeten Wertschutzbehältnisse bestimmt; die entsprechenden Kategorien legt der Sachversicherer fest.

Solange der Wertschutzschrank nicht über ein eigenes Elektronenschloss verfügt, ist auch der zugehörige Schlüssel unter Zeitverschluss zu verwahren.

Die so abgesicherten Bargeldbestände zählen im Normalbetrieb nicht zum eigentlichen Tagesbedarf.

Interne Geldtransporte durch den öffentlichen Bereich sind während der Öffnungszeiten ausnahmsweise zulässig.

Besonders geeignete Einsatzbereiche einer durchbruchhemmenden Kassenbox

Die Nutzung einer durchbruchhemmenden Kassenbox ist besonders geeignet für Geschäftsstellen, in denen

- verstärkter Bedarf an Kurzberatungen im Kundenbereich besteht
- häufig Ein- oder Auszahlungen über die Kassenarbeitsplätze abgewickelt werden
- viele Sparbuchtransaktionen anfallen
- mit Fremdwährungen gehandelt wird
- Großbeträge angenommen oder ausgegeben werden

Vorteile einer solchen Kassensicherung

Die Kassenbox

- gewährleistet über die Sprech- und Durchreichöffnungen der Glasaufbauten einen guten Kundenkontakt
- ermöglicht einen hohen griffbereiten Banknotenbestand (vgl. § 32 UVV Kassen)
- lässt Fremdwährungen in der für das Tagesgeschäft notwendigen Höhe verfügbar
- erfordert keine Wartungskosten

Ungeachtet dieser Vorteile ist zu beachten, dass in jüngster Vergangenheit vermehrt Überfälle auf Geschäftsstellen stattgefunden haben, die mit durchbruchhemmenden Kassenboxen ausgerüstet sind. Im Ruhrgebiet z. B. waren immer wieder Haupt- und Kopfstellen betroffen.

Nachteile einer solchen Kassensicherung

Die durchbruchhemmende Kassenbox

- steht der Gestaltung einer offenen Kassenlandschaft wie in Automatenstellen entgegen
- macht die ständige Anwesenheit von mindestens sechs Beschäftigten mit Blickkontakt während der Öffnungszeiten zwingend notwendig – eine Forderung, die sich in der Praxis nicht immer lückenlos garantieren lässt

Besondere organisatorische Merkmale bei Kassensicherung mit durchbruchhemmender Kassenbox

Bei dieser Kassensicherung spielt die Kontroll- (bzw. Überwachungs-) Verantwortung der zuständigen Führungskraft eine wesentliche Rolle, insbesondere im Hinblick auf den geforderten Blickkontakt von mindestens sechs Beschäftigten (ggf. Beaufsichtigungsver schulden).

Vorgaben aus der Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV)

Den Beschäftigten ist eine kombinierte Sitz- und Stehhilfe anzubieten.

Empirische Faktoren, die das Überfallgeschehen beeinflussen

Durch eine aussagekräftige Gefährdungsbeurteilung lassen sich viele Risiken von vornherein ausschließen, die derzeit noch Anlass zu Beanstandungen geben.

Häufig fehlt eine separate Diskretkasse für eine diskrete und unauffällige Ein- und Auszahlung von Großbeträgen; der schriftliche Hinweis „Bitte Abstand halten“ kompensiert nicht die bei Umgang mit Großbeträgen gegebene Gefahr.

Oft fehlt der zweite Rettungsweg oder Notausstieg, der im Ausnahmezustand das Verlassen der Kassenbox oder des gesamten Sicherheitsbereiches gewährleistet.

Die regelmäßige Ver- und Entsorgung der Geschäftsstelle mit Bargeld ist immer dann sehr problematisch, wenn keine baulich getrennte Geldübergabestation vorhanden ist, weil dann die Geldübergabe in der Kassenbox stattfindet und zu diesem Zweck also die Kassenboxtür geöffnet werden muss.

Obwohl nach der UVV Kassen Einbruchmeldeanlagen (EMA) nicht zwingend vorgeschrieben sind, sollten gegen atypische Überfälle mindestens bauliche und technische Maßnahmen an der Außenhaut des Gebäudes vorgenommen werden. Bei vorhandenen EMA fehlt zudem häufig der Quittierungstaster.

Wenn die arbeitsphysiologischen Bedingungen in der Kassenbox unzureichend sind, wird die Zugangstür häufig unterteilt und nicht verschlossen.

Der Kassierer oder die Kassiererin verlässt zu Beratungszwecken den gesicherten Bereich und der Schlüssel verbleibt dabei im Türschloss.

Kunden werden zu Kurzberatungen in die Kassenbox gelassen.

Zahlmulden sind im rechten Winkel zum Kassenarbeitsplatz angeordnet – damit ist der Blick auf die griffbereiten Geldbestände möglich. Dieser Einblick führt zu einem nochmals erhöhten Risiko, wenn – was häufig der Fall ist – die griffbereiten Geldbestände über den nach § 32 UVV Kassen zulässigen Höchstbetrag hinausgehen.

Der (zeitweise evt. gar geöffnete) Wertschutzschrank befindet sich im direkten Blickfeld eines Kunden oder einer Kundin – also auch dem eines möglichen Täters oder einer möglichen Täterin.

Bei Geldautomaten- (GA-) Indoorgeräten oder bei Geräten, die nicht aus dem gesicherten Bereich der Kassenbox mit Kassetten nachversorgt werden können, besteht immer dann ein erhöhtes Risiko, wenn die Nachversorgung während der Öffnungszeiten geschieht.

Nachhaltige Präventionsempfehlungen

Voraussetzung ist eine aussagekräftige Gefährdungsbeurteilung, die sämtliche Gefährdungsfacetten abbildet und die daraus resultierenden Sicherheitsmaßnahmen beschreibt.

Kann eine Beschäftigtenzahl von mindestens sechs Personen mit ständigem Blickkontakt nicht dauerhaft garantiert werden, ist das Zahlungsgeschäft einzustellen, wenn keine Behältnisse für zeitlich gestaffelte Betragsfreigabe/n installiert sind (vgl. § 16 UVV Kassen).

Besser wäre, den Kassentrakt durchschusshemmend abzutrennen!

Die Überfälle der Jahre 2010 und 2011 auf Haupt- und Kopfstellen dieser Art bestätigen ein spezifisch erhöhtes Überfallrisiko.

Eine biometrische Personenschleuse zum Kassentrakt verhindert im konkreten Bedrohungsfall den sonst erpressbaren Zutritt eines Täters oder einer Täterin, um von dort aus an die Neben- oder Hintergrundbestände zu kommen.

Die Schleuse kann gleichzeitig als Geldübergabestation genutzt werden; die Geldübergabe geht dann vonstatten, ohne dass Dritte die Kassenbox betreten.

In diesem Fall ist zur Bargeld- oder Kassettenaufbereitung kein separater Nebenraum mit zusätzlicher Sicherheitstür notwendig. Wenn Kunden Einsicht in den Kassenbereich haben, ist die maximale Höhe des nach § 32 UVV Kassen zulässigen griffbereiten Höchstbetrages einzuhalten.

Kassenboxen sind grundsätzlich so zu gestalten, dass das gesamte Geldhandling aus der gesicherten Kassenbox heraus möglich ist. Diese Voraussetzung erfüllt nur ein in sich geschlossener Sicherheitsbereich.

Die Einbauvorschriften für durchbruchhemmende Glasaufbauten sind strikt einzuhalten.

Im öffentlich zugänglichen Kundenbereich darf kein separater Wertschutzschrank aufgestellt werden.

Die Geldübergabe des Werttransportunternehmens (WTU) soll möglichst über einen Schleusenwertschutzschrank (Wandtresor) oder eine Kofferschleuse im Thekenbereich erfolgen.

Ggf. ist ein zweiter Notausstieg aus der Kassenbox oder dem geschlossenen Backoffice nachzurüsten.

Um jederzeit optimale Bilder der Optischen Raumüberwachungsanlage (ORÜA) zu garantieren, sollten für die Kassenauf-

bauten nur Weißgläser eingesetzt und keine Plakate aufgeklebt werden.

Die Einsicht auf den Zahlstisch bzw. in die Zahlmulde ist zu verhindern. Eine so genannte ‚Bauchladenkasse‘ ist eine optimale Alternative.

Die Grenze der griffbereiten Höchstbeträge sollte nicht übertreten werden; wenn möglich, ist dauerhaft mit reduzierten Geldbeständen zu arbeiten.

Zur Nachversorgung der griffbereiten Bargeldbestände sollten zeitverschlossene Tagestresore mit Einwurfschacht für größere Einzahlungsbeträge am Kassenserviceplatz genutzt werden; dadurch lassen sich auch die internen Geldtransporte von und zum Haupttresor reduzieren.

Wenn keine anderweitigen baulich-technischen Voraussetzungen vorhanden sind, verhindert der Einsatz eines zertifizierten Geldkoffers (z. B. SQS) bei der Ver- und Entsorgung der Geschäftsstellen mit Bargeld das so genannte Bürgersteigrisiko.

Wenn keine biometrische Personenschleuse zum separaten Wertebereich vorhanden ist, sollte mindestens der Hintergrundbestand in den Überwachungsbereich der ORÜA integriert sein, da zunehmend Übergriffe auf Hintergrundbestände stattfinden.

Eine Alternative zur biometrischen Schleuse bietet die Fernfreischaltung des Zugangs zum Wertebereich, wenn er sich außerhalb der Kassenbox befindet; dafür muss mittels digitaler Kamertechnik einer autorisierten Stelle Einsicht aus der Ferne garantiert sein.

Grundsätzlich darf niemand – auch nicht zu einer Kurzberatung – in den gesicherten Bereich hineingelassen werden, selbst dann nicht, wenn dies bautechnisch möglich wäre.

Außenbereiche wie Parkplätze, Zugänge zur Geschäftsstelle oder die Freizonen vor den Eingangstüren sind in die Videoüberwachung zu integrieren.

Weitere präventive Maßnahmen, die sowohl subjektiv als auch objektiv die Sicherheit erhöhen und zur Optimierung eines vorhandenen Gesamtkonzeptes beitragen, finden Sie in diesem Leitfaden im Abschnitt „Ergänzung der vorhandenen Rahmenbedingungen durch spezielle Einzelmaßnahmen“.

**7. Durchbruchhemmende Vollabtrennung –
§ 14 UVV Kassen**

Durchbruchhemmende Vollabtrennungen sind nach den gleichen Kriterien wie eine klassische Kassenboxabtrennung mit durchbruchhemmenden Aufbauten zu planen, zu betreiben und zu beurteilen.

Die für die Praxis bedeutsamen Abweichungen werden im Folgenden beschrieben.

Die Abweichungen dieser Variante sind darin begründet, dass sich während der Schalteröffnungszeiten nicht nur der Kassierer oder die Kassiererin im beschränkt gesicherten Bereich aufhält, sondern auch alle sonstigen anwesenden Beschäftigten. („Beschränkt gesichert“ bedeutet, dass durch Bedrohung und Erpressung der Zutritt von außen erpresst werden kann.) Der Aufenthalt außerhalb der Vollabtrennung – bspw. zu Beratungsgesprächen mit Kunden – ist nicht gewollt.

Für den bestimmungsgemäßen Kassenbetrieb sind ebenfalls mindestens sechs Beschäftigte mit ständigem Blickkontakt erforderlich. Um die geforderte Mindestanzahl von Beschäftigten mit Blickkontakt im unmittelbaren Umfeld des Kassenarbeitsplatzes jederzeit zu garantieren, sind mehr als sechs Beschäftigte als Stammpersonal sinnvoll.

An besonders überfallgefährdeten Standorten erhöht der Einbau von ferngesteuerten Türöffnern zum kontrollierten Einlass von Kunden das Sicherheitsniveau.

Alles Weitere ist deckungsgleich mit den Erläuterungen zu durchbruchhemmenden Kassenboxen (vgl. vorherigen Abschnitt).

Notizen

8. Durchbruchhemmende Kassenbox in Verbindung mit Behältnissen für zeitlich gestaffelte Betragsfreigabe – § 16 UVV Kassen

§ 16 UVV Kassen lautet:

- (1) *Abweichend von § 11 dürfen Arbeitsplätze mit griffbereiten Banknoten in öffentlich zugänglichen Bereichen auch durchbruchhemmend abgetrennt sein, wenn dort Behältnisse für zeitlich gestaffelte Betragsfreigabe eingesetzt sind und in diesen Bereichen die ständige Anwesenheit von mindestens zwei Beschäftigten mit Blickkontakt gewährleistet ist.*
- (2) *Behältnisse für zeitlich gestaffelte Betragsfreigabe müssen von dem zuständigen Unfallversicherungsträger geprüft sein. Sie müssen gegen Wegnahme gesichert, aufbruchhemmend ausgeführt sowie mit Verschlusssystem ausgerüstet sein, welche die zeitverschlossenen Banknotenbestände nur programmgesteuert und zeitlich gestaffelt freigeben. Die Zeitverschlusssysteme müssen so ausgeführt und gesichert sein, dass eingestellte Programme nicht unbefugt geändert werden können.*
- (3) *Es muss dauerhaft und leicht verständlich darauf hingewiesen sein, dass die Geldbestände durch Zeitverschluss gesichert sind und die eingestellten Sperrzeiten von den Beschäftigten nicht beeinflusst werden können.*

Grundsätzliches

Die Kassensicherung mittels einer durchbruchhemmenden Kassenbox in Verbindung mit Behältnissen für zeitlich gestaffelte Betragsfreigabe darf bereits mit nur zwei Beschäftigten betrieben werden und unterscheidet sich von einer Kassensicherung gemäß § 14 UVV Kassen dahingehend, dass hier reduziertes Bargeld im griffbereiten Bestand vorgehalten wird. (Das restliche Geld verbleibt unter Zeitverschluss und darf nur programmgesteuert freigegeben werden.)

Weitere Hinweise zu den technischen Anforderungen dieser Kassenaufbauten finden Sie in den Erläuterungen zu „Gestaltungs- und Konstruktionsmerkmale[n] raumabschließender Elemente“.

Die maximal zulässige Höhe des griffbereiten Bargeldbestandes je Kassenarbeitsplatz ist abhängig von der Anzahl der Beschäftigten mit Blickkontakt.

§ 32 UVV Kassen unterscheidet Geschäftsstellen mit bis zu drei Beschäftigten und Geschäftsstellen, in denen mehr als drei Beschäftigte anwesend sind.

Mindestanzahl der Beschäftigten

Die Sicherung mittels einer durchbruchhemmenden Kassenbox

in Verbindung mit Behältnissen für zeitlich gestaffelte Betragsfreigabe ist zulässig für Kassenstellen mit nur zwei (oder mehr) Beschäftigten mit Blickkontakt. Ein jederzeit möglicher Blickkontakt wird zwingend gefordert.

Konzeptionelle Besonderheiten

Der baulich-konstruktive Charakter entspricht dem einer klassischen Kassenbox mit durchbruchhemmenden Glasaufbauten nach § 14 UVV Kassen, der die mechanische Abtrennung der Kasse von der Kundenhalle fordert. Die Kasse selbst kann nur als beschränkt gesichert angesehen werden, da über das Mittel der Bedrohung oder Erpressung von Beschäftigten oder Kunden der Zutritt ungehindert möglich ist. („Beschränkt gesichert“ bedeutet, dass durch Bedrohung und Erpressung der Zutritt von außen erpresst werden kann.)

Das Argument, durch den geringen griffbereiten Bargeldbestand in einer solchen Kasse würde der Anreiz zu Überfällen nachhaltig reduziert, gilt nur bedingt.

Solange ein nur üblich gesicherter Zugang aus dem Kundenbereich zur Kassenbox vorhanden ist, besteht bei dieser Sicherungsart ein erhöhtes Überfallrisiko mit weitgehend freiem Zugriff auf Neben- und Hintergrundbestände, sofern der Täter oder die Täterin sich ausreichend Zeit nimmt.

Auch die Glasaufbauten schützen bei einem Überfall allenfalls vorübergehend vor körperlichen Übergriffen.

Der Aufenthalt des Kassierers oder der Kassiererin außerhalb der Kassenbox während der Schalteröffnungszeiten ist strikt untersagt.

Die offenen Glasaufbauten mit den Sprech- und Durchreichöffnungen ermöglichen eine optimale Kommunikation mit Kunden.

Eine nachhaltige Lösung, die verhindert, dass ein Täter oder eine Täterin ungehinderten Zutritt zur Kasse erhält, schafft nur eine biometrische Schleuse, vorausgesetzt, die durchbruchhemmenden Gläser sind ordnungsgemäß befestigt und die Öffnungen nicht so groß, dass ein ungehindertes Durchsteigen möglich wäre.

Zur Aufbereitung von Bargeld, Geldkassetten oder ggf. Nachtresor-Behältern während der Öffnungszeiten, die meist den nach § 32 UVV Kassen zulässigen Höchstbetrag überschreiten, ist ein separater Nebenraum notwendig, der vom eigentlichen Kassentrakt durch eine Sicherheitstür abgeschottet sein muss. Sollten die räumlichen Verhältnisse diese Möglichkeit nicht zulassen, dürfen diese Tätigkeiten nur außerhalb der Öffnungszeiten durchgeführt werden – die Geldbestände sind dann wie Hintergrundbestände abzusichern.

An besonders überfallgefährdeten Standorten erhöht der Einbau von ferngesteuerten Türöffnern zum kontrollierten Einlass von Kunden das Sicherheitsniveau.

Die Beschäftigten sind regelmäßig über die trotz dieser Kassensicherung bestehenden, besonderen Gefahren zu belehren.

Weitere Einzelheiten hierzu finden Sie in den im Literaturverzeichnis unter [10] und [11] gelisteten Titeln.

Gefährdungen bei Überfällen

Unterschieden werden zwei Gefährdungsarten: typische und atypische Überfälle. Überfälle typischer Art sind die bekannten Bedrohungen in einer Geschäftsstelle während der Öffnungszeiten, die die schnelle Herausgabe des griffbereiten Bargeldes oder der unter Zeitverschluss befindlichen Neben- und Hintergrundbestände zum Ziel haben. Der Täter oder die Täterin möchte dann in möglichst kurzer Zeit eine möglichst hohe Beute erzielen. Solche Überfälle dauern oft nur drei bis fünf Minuten. Bevorzugtes Zielobjekt sind in der Regel Geschäftsstellen mit geringer personeller Besetzung. In jüngster Zeit ist allerdings eine Verlagerung auf Haupt- und Kopfstellen erkennbar.

Für eine durchbruchhemmend abgetrennte Kasse in Verbindung mit Behältnissen für zeitlich gestaffelte Betragsfreigabe ist zu beachten:

Das Vorhandensein einer Zeitverschlossenen Tageskasse (ZTK) spielt hinsichtlich der Gefährdung nur eine untergeordnete Rolle: Die Gefahr, in einer Geschäftsstelle mit durchbruchhemmenden Aufbauten in Verbindung mit einer ZTK überfallen zu werden, ist ebenso konkret wie in einer Geschäftsstelle ohne ZTK. Ausschlaggebendes Motiv für einen Überfall bleiben der griffbereite Bargeldbestand und die geringe (bis auf zwei Beschäftigte reduzierbare) personelle Besetzung, insbesondere, wenn ein Arbeitsplatz sich außerhalb des gesicherten Bereichs befindet.

Die Einsicht auf das griffbereite Bargeld im Zahl Tisch erhöht das Risiko, ebenso das Einlassen von Kunden in den gesicherten Bereich.

Schutz vor körperlichen Angriffen oder Attacken bieten die Glasaufbauten nur sehr bedingt, weil über die Sprech- und Durchreichöffnungen jederzeit eine unmittelbare Bedrohung mit einer Waffe möglich ist. Auch der Zutritt zum Wertebereich ließe sich so erzwingen.

Ob nur das reduziert vorhandene griffbereite Bargeld aus der Zahlmulde ausgehändigt wird oder auch die unter Zeitverschluss befindlichen Neben- oder Hintergrundbestände übergeben werden, hängt ab sowohl von dem individuellen Auftreten

des Täters oder der Täterin als auch den bautechnischen Voraussetzungen der Geschäftsstelle. Die schnelle Herausgabe des Bargeldes wirkt meistens deeskalierend: Die Gefahr eines körperlichen Übergriffs wird gebannt.

Die in einer Geschäftsstelle ergriffenen Maßnahmen gegen Überfälle müssen so aufeinander abgestimmt sein, dass bei jeder Handlung eines Täters oder einer Täterin immer eine Mitwirkung eines oder einer Beschäftigten zwingend notwendig ist. Der bzw. die Beschäftigte bleibt dann in einer aktiven Rolle und hat dadurch die Chance, ggf. einen Stillen Alarm abzusetzen.

Einen nachhaltigen Schutz vor dem Zugriff eines Täters auf das Bargeld und gegen Gewaltanwendung gegenüber dem Kassierer oder der Kassiererin bietet bei diesem Kassensicherungskonzept nur eine integrierte biometrische Personenschleuse, vorausgesetzt, die durchbruchhemmenden Gläser sind ordnungsgemäß befestigt und die Öffnungen nicht so groß, dass ein Täter oder eine Täterin ungehindert durchsteigen oder durchgreifen könnte (max. 12 cm).

Bei allen hiervon abweichenden Lösungen besteht das Risiko, dass der Täter oder die Täterin den Zutritt zum Wertebereich erpresst und sich selbst bedient – dies gilt es mit allen Mitteln zu verhindern. Analysen des Verlaufs von Überfällen haben nämlich gezeigt, dass die körperlichen Attacken auf Beschäftigte innerhalb gesicherter Bereiche oft heftiger und dramatischer verlaufen als außerhalb.

Eine Attacke auf die Glasaufbauten sollte durch geeignetes Verhalten ebenso verhindert werden, da die Standfestigkeit gegenüber Schlagwerkzeugen nur begrenzt garantiert ist. Diese Information sollte jeder Person bekannt sein, die hinter einer durchbruchhemmenden Abtrennung ihren Arbeitsplatz hat.

Beim Betreten und Verlassen der Kassenstelle vor Kassenöffnung und nach Kassenschließung besteht außerdem die Gefahr einer Bedrohung, wenn vor der Geschäftsstelle Beschäftigte abgefangen werden. Aus präventiver Sicht empfiehlt sich daher eine biometrische Personenschleuse zum Wertebereich. Die Installation einer Einbruchmeldeanlage (EMA) mit Quittierungstaster wäre eine weitere Maßnahme – sie erhöht das Risiko für Täter bzw. Täterinnen drastisch.

Maßnahmen organisatorischer Art kompensieren diese besonderen Risiken nicht dauerhaft, sondern verlagern das Problem einseitig auf die Beschäftigten. Dies ist nach den Maßgaben des *ArbSchG* nicht zulässig.

Von anderer Art sind die atypischen Überfälle, d. h. Überfälle außerhalb der Öffnungszeiten. Täter und Täterinnen haben es dann grundsätzlich auf die Hintergrundbestände oder Kundenschießfächer abgesehen. Vorgehensweisen sind neben dem bereits beschriebenen Abfangen von Beschäftigten das Einschleichen oder das Einbrechen in die Geschäftsräume.

In den meisten Fällen läuft der Überfall auf eine Geiselnahme hinaus. Die Gefahr, Opfer eines atypischen Überfalls zu werden, ist weitgehend unabhängig von der gewählten Kassensicherung. Ursachen liegen eher am Fehlen von Rahmenbedingungen, die heute eigentlich Standard sein sollten.

Ein weiteres Problemfeld, das im Zusammenhang mit dem Kassensicherungskonzept analysiert werden muss, ist der Geldtransport von und zur Geschäftsstelle bzw. die häufig damit verbundene Ver- und Entsorgung der Geldautomaten. Wenn in diesem Bereich keine ausreichenden, zwangsläufig wirkenden Sicherungsmaßnahmen vorgesehen werden, könnte hieraus ein konkretes Risiko für alle Anwesenden erwachsen.

Gefährdungen bei Bombendrohung oder Brand

Um bei Bombendrohung oder Brand keine zusätzliche Gefährdung für den Kassierer oder die Kassiererin durch einen gefangenen Raum aufkommen zu lassen, ist eine technische Möglichkeit zu schaffen, den gesicherten Bereich über einen überwachten zweiten Notausgang oder Notausstieg zu verlassen. Wenn die räumlichen Gegebenheiten dies zulassen, sollte dieser Fluchtweg nicht durch die Kundenhalle führen.

Maßnahmen zum sicheren Umgang mit Bargeld

Begrenzung der griffbereiten Höchstbeträge pro Kassenarbeitsplatz

Die Anzahl der in der Geschäftsstelle anwesenden Beschäftigten mit Blickkontakt bestimmt die jeweils zulässigen Höchstbeträge wie folgt:

Anzahl der Beschäftigten	Höchstbetrag
ein/e Beschäftigte/r	25.000 Euro
zwei bis fünf Beschäftigte	40.000 Euro
sechs und mehr Beschäftigte	50.000 Euro

Die zulässigen Höchstbeträge sind in der Betriebsanweisung festzuschreiben und in Korrespondenz zum tatsächlichen Tagesbedarf möglichst zu unterschreiten.

Um die Vorgaben des § 32 UVV Kassen zum zulässigen Höchstbetrag im Tagesgeschäft erfüllen zu können, sollte für eine

gleichbleibende Personalstärke gesorgt werden.

Achtung: Bei Abwesenheit von Beschäftigten (durch Krankheit, Urlaub oder Fortbildungsmaßnahmen) können sich für die Geschäftsstelle fallweise veränderte Höchstbeträge ergeben.

Die Geschäftsstelle darf erst dann für den Kundenverkehr geöffnet werden, wenn die Banknoten in der Kassenbox für den Kassenbetrieb ordnungsgemäß gesichert sind.

Wenn für die Bargeldverwahrung zu Dienstende die Kassenbox verlassen werden muss, darf dies erst nach Schließung der Geschäftsstelle passieren.

Sorten und Hartgeld

Bei übermäßig hohen Sortenbeständen – bspw. in grenznahen Gegenden – sollten diese wie Euro-Noten behandelt, also unter Zeitverschluss aufbewahrt werden.

Hartgeld zählt nicht zu den griffbereiten Bargeldbeständen und unterliegt somit auch nicht der Regelung des § 32 UVV Kassen.

Absicherung der Neben- und Hintergrundbestände

Grundsätzliches

Der Kassierer oder die Kassiererin sollte in Abhängigkeit vom aktuellen Tagesbedarf immer so viel Geld zur Verfügung haben, dass der gesicherte Bereich für eine Nachversorgung nicht verlassen werden muss. Der jeweilige Tagesbedarf ist mittels einer genauen Geldflussanalyse zu ermitteln.

Um den Anreiz zu Überfällen zu schwächen, gelten folgende Richtlinien:

Die vorgehaltenen Geldsummen sind möglichst gering zu halten und an den tatsächlichen Bedarf anzupassen. Wenn möglich, ist auf Hintergrundbestände gänzlich zu verzichten!

Nebenbestände

Zur Verwahrung von Kassennebenbeständen sind Zeitverschlussbehältnisse notwendig, auf die der Bediener bzw. die Bedienerin erst nach Ablauf einer Verzögerungszeit von mindestens 30 Sekunden Zugriff haben darf. Die Gesamt-Sperrzeit für alle Stufen mit fünf Geldfächern darf zehn Minuten nicht unterschreiten.

Nebenbestände sind auf alle vorhandenen Fächer zu verteilen.

Höchstbeträge pro Fach sind nicht definiert.

Hintergrundbestände

Über den Nebenbestand hinausgehende Bargeldbestände zählen zu den Hintergrundbeständen, die bspw. im gesicherten

Bereich der Kassenbox mit mindestens dreiminütigem Zeitverschluss zu verwahren sind. Besser ist ein Zeitverschluss von fünf Minuten.

Über die Höhe der Hintergrundbestände macht die *UVV Kassen* keine Angaben – demnach könnten theoretisch unbegrenzte Summen deponiert werden. In der Praxis wird die maximal zulässige Höhe der Hintergrundbestände aber durch die Qualität der verwendeten Wertschutzbehältnisse bestimmt; die entsprechenden Kategorien legt der Sachversicherer fest.

Solange der Wertschutzschrank nicht über ein eigenes Elektronikschloss verfügt, ist auch der zugehörige Schlüssel unter Zeitverschluss zu verwahren.

Die so abgesicherten Bargeldbestände zählen im Normalbetrieb nicht zum eigentlichen Tagesbedarf.

Falls die Situation es erlaubt, sind während der Öffnungszeiten interne Geldtransporte durch den öffentlichen Bereich ausnahmsweise zulässig.

Besonders geeignete Einsatzorte- und bereiche einer § 16-Kasse

Diese Kassensicherung ist insbesondere für kleine Geschäfte mit erhöhtem Kundenkontakt geeignet, in denen

- der Kassierer oder die Kassiererin durch das ständige Bargeldhandling (Ein- und Auszahlungen) ausgelastet ist
- viele Kunden mit Sparbuch zu bedienen sind
- mit Fremdwährungen gehandelt wird
- nur selten größere Auszahlungen getätigt werden

Vorteile einer solchen Kassensicherung

Jederzeit sind griffbereite Banknoten – zwar reduziert – am Kassenarbeitsplatz vorhanden.

Fremdwährungen in der für das Tagesgeschäft erforderlichen Menge können verfügbar gehalten werden.

Ein guter Kundenkontakt ist gewährleistet über die in der Verglasung vorhandenen Sprech- und Durchreichöffnungen.

Bei vorhandener biometrischer Zugangsschleuse zum Wertebereich der Kassenbox besteht nicht die Gefahr, dass während eines Überfalls der Zutritt erpresst werden kann.

Nachteile einer solchen Kassensicherung

Die Möglichkeit der Gestaltung einer offenen Kassenlandschaft wie in Automatenstellen ist nicht gegeben.

Die ständige Anwesenheit von mindestens zwei Beschäftigten mit Blickkontakt ist zwingend notwendig; eine dieser beschäftigten Personen muss sich ausschließlich in der Kassenbox aufhalten.

Durch den reduzierten griffbereiten Banknotenbestand können längere Wartezeiten bei erhöhten Auszahlungsbeträgen auftreten.

Bei fehlender biometrischer Zugangsschleuse zum Wertebereich der Kassenbox besteht die Gefahr, dass während eines Überfalls der Zutritt erpresst werden kann.

Besondere organisatorische Merkmale bei einer § 16-Kasse

Bei dieser Kassensicherung spielt die Kontroll- (bzw. Überwachungs-) Verantwortung der zuständigen Führungskraft eine wesentliche Rolle, weil – oft im Kundeninteresse – gegen bestehende Dienstanweisungen verstoßen wird, d. h. Tätigkeiten des Kassierers oder der Kassiererin außerhalb der Kassenbox ausgeführt werden. Bei Vernachlässigung ihrer Verantwortung trifft die Führungskraft ggf. ein Beaufsichtigungverschulden.

Vorgaben aus der *Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV)*

Um in dem sehr häufig beengten Arbeitsbereich einer Kassenbox vertretbare Arbeitsbedingungen zu schaffen, sind die in der *ArbStättV* niedergelegten Bedingungen für eine optimale Belüftung bzw. Klimatisierung und eine ausreichende Bewegungsfläche zu beachten (vgl. Erläuterungen zu § 15 *UVV Kassen*).

Den Beschäftigten ist eine kombinierte Sitz- und Stehhilfe anzubieten.

Empirische Faktoren, die das Überfallgeschehen beeinflussen

Durch eine aussagekräftige Gefährdungsbeurteilung lassen sich viele Risiken von vornherein ausschließen, die derzeit noch Anlass zu Beanstandungen geben.

Die Funktionsweise dieser Kassensicherung ist häufig nicht allen anwesenden Beschäftigten bekannt. Dieses Problem tritt verstärkt dann auf, wenn die Stammbesetzung nicht komplett ist, sondern durch Springer oder Springerinnen ergänzt wird.

Häufig fehlt eine separate Diskretkasse für eine diskrete und unauffällige Ein- und Auszahlung von Großbeträgen. Der schriftliche Hinweis „Bitte Abstand halten“ kompensiert nicht die bei Umgang mit Großbeträgen gegebene Gefahr.

Oft fehlt der zweite Rettungsweg oder Notausstieg, der im Ausnahmezustand das Verlassen der Kassenbox oder des gesamten Sicherheitsbereiches gewährleistet.

Zum Öffnen und Verschließen der Geschäftsstelle verlässt der Kassierer oder die Kassiererin den gesicherten Bereich.

Die regelmäßige Ver- und Entsorgung der Geschäftsstelle mit Bargeld ist immer dann als überaus problematisch zu bewerten, wenn keine baulich getrennte Geldübergabestation vorhanden ist, sondern die Geldübergabe innerhalb der Kassenbox stattfindet, weil zu diesem Zweck die Kassenboxtür geöffnet werden muss.

Obwohl nach der *UVV Kassen* Einbruchmeldeanlagen (EMA) nicht zwingend vorgeschrieben sind, sollten gegen atypische Überfälle mindestens bauliche und technische Maßnahmen an der Außenhaut des Gebäudes vorgenommen werden. Bei vorhandenen EMA fehlt zudem häufig der Quittierungstaster.

Wenn die arbeitsphysiologischen Bedingungen in der Kassenbox unzureichend sind, wird die Zugangstür häufig unterteilt und nicht verschlossen.

Der Kassierer oder die Kassiererin verlässt zu Beratungszwecken den gesicherten Bereich und der Schlüssel verbleibt dabei im Türschloss.

Kunden werden zu Kurzberatungen in die Kassenbox gelassen.

Zahlmulden sind im rechten Winkel zum Kassenarbeitsplatz angeordnet – dann ist der Blick auf die griffbereiten Geldbestände möglich. Dieser Einblick führt zu einem nochmals erhöhten Risiko, wenn – was häufig der Fall ist – die griffbereiten Geldbestände über den nach § 32 *UVV Kassen* zulässigen Höchstbetrag hinausgehen.

Die oberen Geldfächer der ZTK, die eine Verschlusszeit von nur 30 Sekunden haben, sind oft mit dem größten Teil des kompletten Bargeldbestandes bestückt. Im Gefahrenfall gelangt ein Täter oder eine Täterin dann problemlos an eine relativ hohe Beute.

Bei Geldautomaten- (GA-) Indoorgeräten oder bei Geräten, die nicht aus dem gesicherten Bereich der Kassenbox mit Kassetten nachversorgt werden können, besteht immer dann ein erhöhtes Risiko, wenn die Nachversorgung während der Öffnungszeiten geschieht.

Nachhaltige Präventionsempfehlungen

Voraussetzung ist eine aussagekräftige Gefährdungsbeurteilung, die sämtliche Gefährdungsfacetten abbildet und die daraus resultierenden Sicherheitsmaßnahmen beschreibt.

Kann die Beschäftigtenzahl von mindestens zwei Personen mit ständigem Blickkontakt nicht dauerhaft garantiert werden, ist das Zahlungsgeschäft einzustellen.

Besser:

Der Kassentrakt ist durchschusshemmend abzutrennen!

Diese Form der Kassensicherung darf nämlich bereits mit einer Person betrieben werden.

Eine biometrische Personenschleuse zum Kassentrakt verhindert im Fall einer konkreten Bedrohung den sonst erpressbaren Zutritt, wenn Täter oder Täterin an die Neben- oder Hintergrundbestände gelangen will.

Die Schleuse kann gleichzeitig als Geldübergabestation gelten, ohne dass eine dritte Person die Kassenbox betreten muss.

Bei vorhandener biometrischer Personenschleuse ist zur Bargeld- oder Kassettenaufbereitung kein separater Nebenraum mit zusätzlicher Sicherheitstür notwendig. Der zulässige griffbereite Höchstbetrag nach § 32 *UVV Kassen* ist allerdings weiterhin zu beachten, falls Kunden oder Kundinnen Einsicht in den Kassenbereich haben.

Die in der Geschäftsstelle anwesenden Beschäftigten müssen die Funktionsweise dieser Kassensicherung kennen, deren Mechanismen beherrschen und für den Gefahrenfall wissen, wie Alarm ausgelöst wird.

Kassenboxen sind grundsätzlich so gestalten, dass das gesamte Geldhandling aus der gesicherten Kassenbox möglich ist. Diese Voraussetzung erfüllt nur ein in sich geschlossener Sicherheitsbereich.

Die Einbauvorschriften für durchbruchhemmende Glasaufbauten sind strikt einzuhalten.

Im öffentlich zugänglichen Kundenbereich soll kein separater Wertschutzschrank aufgestellt werden.

Die Geldübergabe durch das Werttransportunternehmen (WTU) soll möglichst über einen Schleusenwertschutzschrank (Wandtresor) oder eine Kofferschleuse im Thekenbereich erfolgen.

Ggf. ist ein zweiter Notausstieg aus der Kassenbox oder aus dem geschlossenen Backoffice nachzurüsten.

Um jederzeit garantiert optimale Bilder der Optischen Raumüberwachungsanlage (ORÜA) erhalten zu können, sollten nur

Weißgläser für die Kassenaufbauten eingesetzt und keine Plakate aufgeklebt werden.

Die Einsicht auf den Zahlstisch bzw. in die Zahlmulde gilt es zu verhindern. Die so genannte ‚Bauchladenkasse‘ ist hier eine optimale Alternative.

Die Geldfächer der ZTK sollen gleichmäßig so befüllt werden, dass ein reibungsloser Zahlungsverkehr stattfinden kann. Die Aufbewahrung der Banknoten allein in den oberen Fächern ist nicht zulässig.

Der Einsatz eines zertifizierten Geldkoffers (z. B. SQS) verhindert bei der Ver- und Entsorgung der Geschäftsstellen mit Bargeld das Bürgersteigrisiko, wenn nicht anderweitig bautechnische Maßnahmen getroffen worden sind.

Wenn vor dem separaten Wertebereich keine biometrische Personenschleuse vorhanden ist, sollte mindestens der Hintergrundbestand in den Überwachungsbereich der ORÜA integriert sein, da zunehmend Übergriffe auf die Hintergrundbestände zu verzeichnen sind.

Eine Alternative zur Installation einer biometrischen Schleuse bietet auch die Fernfreischaltung des Zugangs zum Wertebereich, wenn er sich außerhalb der Kassenbox befindet – die freilich nur dann möglich ist, wenn digitale Technik einer autorisierten Instanz kontrollierenden Einblick aus der Ferne ermöglicht.

Grundsätzlich darf niemand – auch nicht zu einer Kurzberatung – in den gesicherten Bereich eingelassen werden, selbst dann nicht, wenn dies baulich und technisch möglich wäre.

Außenbereiche wie Parkplätze, Zugänge zur Geschäftsstelle oder die Freizonen vor den Eingangstüren sind in den Aufnahmebereich der Videoüberwachung zu integrieren.

Weitere präventive Maßnahmen, die sowohl subjektiv als auch objektiv die Sicherheit erhöhen und zur Optimierung eines vorhandenen Gesamtkonzeptes beitragen, entnehmen Sie bitte den Grafiken unter „Ergänzung der vorhandenen Rahmenbedingungen durch spezielle Einzelmaßnahmen“.

Notizen

9. Durchbruchhemmende Vollabtrennung in Verbindung mit Behältnissen für zeitlich gestaffelte Betragsfreigabe – § 16 UVV Kassen

Durchbruchhemmende Vollabtrennungen in Verbindung mit einer (ZTK) sind nach den gleichen Kriterien wie eine Kassenbox mit durchbruchhemmenden Aufbauten zu konzipieren, zu betreiben und zu beurteilen.

Die Abweichungen dieser Variante liegen darin, dass sich während der Öffnungszeiten nicht nur der Kassierer oder die Kassiererin, sondern auch alle anderen in der Geschäftsstelle Beschäftigten im beschränkt gesicherten Bereich aufhalten. („Beschränkt gesichert“ bedeutet, dass durch Bedrohung und Erpressung der Zutritt von außen erpresst werden kann.)

Der Aufenthalt von Beschäftigten außerhalb der Vollabtrennung ist nicht gewollt.

Der sichere Betrieb dieser Kassensicherung erfordert die Anwesenheit von mindestens zwei Beschäftigten mit ständig möglichem Blickkontakt.

Alle über diese Erläuterungen zu diesem Kassensicherungskonzept hinausgehenden Erfordernisse sind deckungsgleich mit denen für durchbruchhemmende Kassenboxen (s. o. Pkt. 6).

Notizen

10. Zentrale Geldversorgungseinrichtungen (ZGV) –

§ 17 UVV Kassen

§ 17 UVV Kassen führt aus:

- (1) *Arbeitsplätze an zentralen Geldversorgungseinrichtungen außerhalb öffentlich zugänglicher Bereiche müssen entsprechend den §§ 4, 5, 9 und 10 gesichert sein.*
- (2) *An zentrale Geldversorgungseinrichtungen angeschlossene Arbeitsplätze in öffentlich zugänglichen Bereichen müssen entsprechend den §§ 4, 6 und 8 bis 10 gesichert sein.*

Grundsätzliches

Die Sonderform der Bargeldverwaltung über Zentrale Geldversorgungseinrichtungen zählt zu den Kassensicherungskonzepten, die eine offene und damit sehr kundenfreundliche ‚Kassenlandschaft‘ zulassen: Jegliche Aufbauten, die den Kontakt zu Kunden und Kundinnen einschränken würden, fehlen.

Auszahlungen erfolgen ohne tätige Mitwirkung des Kunden über eine Zentrale Geldversorgungseinrichtung, die aus einer Rohrpostanlage mit nachgelagerter Zentralkasse besteht.

Aktiviert werden die Auszahlungen über die Bedienertastatur am Arbeitsplatz des oder der Beschäftigten. Die Beträge werden nach Bearbeitung in der Zentralkasse zeitverzögert ausgegeben.

Griffbereites Bargeld im Sinne der *UVV Kassen* liegt bei diesem System zu keiner Zeit vor.

Mindestanzahl der Beschäftigten

Bei Vorhandensein einer Zentralen Geldversorgungseinrichtung können Auszahlungen mit nur einer beschäftigten Person am Bedienerplatz in der Kundenhalle getätigt werden, vorausgesetzt, die Zentralkasse oder der speziell dafür notwendige Geldbearbeitungsraum im Backoffice ist ebenfalls personell besetzt.

Konzeptionelle Besonderheiten

An den Arbeits- oder Bedienerplätzen im Servicebereich der Kundenhalle gibt es abgesehen von den üblichen Tischen oder Tresen keine besonderen Einrichtungen, die vor körperlichen Angriffen schützen könnten. Die offene Gestaltung ist gewollt, um einen optimalen Kontakt zum Kunden pflegen zu können.

Oggleich aktuelle Überfälle nicht bekannt sind, muss jede im Bedienbereich anwesende beschäftigte Person befähigt und ausgebildet sein, uneingeschränkte Auszahlungen vorzunehmen, um im Bedrohungsfall Bargeld an Täter ausgeben zu können.

Einzahlungen von Kunden oder Kundinnen sind unmittelbar nach dem Erhalt über die Geldbombe der Rohrpostanlage an die

Zentralkasse weiterzuleiten, da kein griffbereites Bargeld vorgehalten werden darf. Daher sind am Bedienerplatz auch keine Zeitverschlussbehältnisse erforderlich.

Dieses System setzt voraus, dass ein Kassierer oder eine Kassiererin während der gesamten Öffnungszeiten Auszahlungsaufforderungen aus dem bankintern gesicherten Bereich tätigen kann.

Weiterentwickelte Systeme automatisieren Auszahlungen so, dass sie sowohl beschäftigtenbedient als auch kundenbedient vorgenommen werden können.

Der Betrieb solcher Anlagen bietet sich insbesondere für Altbauten mit geringer Bodentraglast an, da im Servicebereich keine schweren Kassensicherungen benötigt werden.

Zentrale Geldversorgungseinrichtungen (ZGV) werden zunehmend durch Beschäftigtenbediente Banknotenautomaten- (BBA-) Lösungen ersetzt, obgleich sie laut *UVV Kassen* zu den nachhaltigsten Sicherheitslösungen in Kreditinstituten zählen, denn zum einen wird kein frei zugängliches Bargeld vorgehalten und zum anderen kann im Bedrohungsfall nur über den Umweg der Einschaltung der Zentralkasse Geld angefordert werden.

Ein Problem ergäbe sich nur, wenn der Zutritt zum gesicherten Bereich der Zentralkasse für einen Täter oder eine Täterin erpressbar wäre. Dies bleibt möglich, solange keine biometrische Schleuse installiert ist. (Hinweise zur biometrischen Schleuse finden Sie weiter oben unter Pkt. 3.)

Die Beschäftigten sind regelmäßig über die trotz dieser Kassensicherung bestehenden, besonderen Gefahren zu belehren.

Gefährdungen bei Überfällen

Unterschieden werden zwei Gefährdungsarten: typische und atypische Überfälle. Überfälle typischer Art sind die bekannten Bedrohungen in einer Geschäftsstelle während der Öffnungszeiten, die die schnelle Herausgabe des griffbereiten Bargeldes oder der unter Zeitverschluss befindlichen Neben- und Hintergrundbestände zum Ziel haben. Der Täter oder die Täterin möchte dann in möglichst kurzer Zeit eine möglichst hohe Beute erzielen. Solche Überfälle dauern oft nur drei bis fünf Minuten. Bevorzugtes Zielobjekt sind in der Regel Geschäftsstellen mit geringer personeller Besetzung. In jüngster Zeit ist allerdings eine Verlagerung auf Haupt- und Kopfstellen erkennbar.

Bei Vorhandensein einer Zentralen Geldversorgungseinrichtung (ZGV) ist zu beachten:

Bei diesem System der Bargeldverwaltung wird an den Serviceplätzen der Kundenhalle zu keiner Zeit griffbereites Bargeld im Sinne der *UVV Kassen* vorgehalten. Somit ist das Risiko, Opfer

eines typischen Überfalls zu werden, nicht sehr hoch. Herausgabe wäre zudem nur mit einer zeitlichen Verzögerung und einer Kontaktaufnahme zu einem nicht bedrohbar Beschäftigten verbunden, der seinen ständigen Arbeitsplatz in einem rückwärtigen Geldbearbeitungsraum hat. Der Täter oder die Täterin kann also zu keinem Zeitpunkt Gewissheit haben über den Verlauf des Überfalls.

Die Serviceplätze sind im Raum frei zugänglich, ein Angriff auf Beschäftigte ist also jederzeit möglich. Ob im konkreten Bedrohungsfall die Situation eskaliert, hängt weitgehend von persönlichem Verhalten ab. Die eingesetzten Beschäftigten müssen die Wirkungsweise der Kassensicherung erläutern und deutlich machen können, dass ohne die Einbindung einer zweiten Person kein Bargeld ausgegeben werden kann. Eine prompte Übergabe von Bargeld, die in anderen Fällen deeskalierend wirken kann, ist nicht möglich.

Überfälle typischer Art auf Geschäftsstellen mit ZGV sind nicht bekannt, ggf. deshalb, weil diese Kassensicherungen nur noch sehr selten anzutreffen sind. Sie zählen nichtsdestotrotz nach der *UVV Kassen* zu den nachhaltigsten Lösungen der Sicherheitsproblematik in Kreditinstituten, weil einerseits kein frei zugängliches Bargeld vorgehalten wird und andererseits im Bedrohungsfall nur über den Umweg der Zentralkasse Geld angefordert werden kann.

Ein Problem ergäbe sich nur, wenn der Zutritt zum gesicherten Bereich der Zentralkasse für einen Täter erpressbar wäre. Dies bleibt möglich, solange keine biometrische Schleuse installiert ist.

Beim Betreten und Verlassen der Kassenstelle vor Kassenöffnung und nach Kassenschließung besteht außerdem die Gefahr einer Bedrohung, wenn vor der Geschäftsstelle Beschäftigte abgefangen werden. Aus präventiver Sicht empfiehlt sich daher eine biometrische Personenschleuse zum Wertebereich. Die Installation einer Einbruchmeldeanlage (EMA) mit Quittierungstaster wäre eine weitere Maßnahme – sie erhöht das Risiko für den Täter drastisch.

Maßnahmen organisatorischer Art kompensieren diese besonderen Risiken nicht dauerhaft, sondern verlagern das Problem einseitig auf die Beschäftigten. Dies ist nach den Maßgaben des *ArbSchG* aber nicht zulässig.

Von anderer Art sind die atypischen Überfälle, d. h. Überfälle außerhalb der Öffnungszeiten. Täter und Täterinnen haben es dann grundsätzlich auf die Hintergrundbestände oder Kundenschießfächer abgesehen. Vorgehensweisen sind neben dem bereits beschriebenen Abfangen von Beschäftigten das Einschleichen oder das Einbrechen in die Geschäftsräume.

In den meisten Fällen läuft der Überfall auf eine Geiselnahme hinaus. Die Gefahr, Opfer eines atypischen Überfalls zu werden, ist weitgehend unabhängig von der gewählten Kassensicherung. Ursachen liegen eher am Fehlen von Rahmenbedingungen, die heute eigentlich Standard sein sollten.

Ein weiteres Problemfeld, das im Zusammenhang mit dem Kassensicherungskonzept analysiert werden muss, ist der Geldtransport von und zur Geschäftsstelle bzw. die häufig damit verbundene Ver- und Entsorgung der Geldautomaten. Wenn in diesem Bereich keine ausreichenden, zwangsläufig wirkenden Sicherungsmaßnahmen vorgesehen werden, könnte hieraus ggf. ein Risiko für alle Anwesenden erwachsen.

Gefährdungen bei Bombendrohung oder Brand

Um bei Bombendrohung oder Brand keine zusätzliche Gefährdung für den Kassierer oder die Kassiererin durch einen gefangenen Raum aufkommen zu lassen, ist eine technische Möglichkeit zu schaffen, den gesicherten Bereich über einen überwachten zweiten Notausgang oder Notausstieg zu verlassen. Wenn die räumlichen Gegebenheiten dies zulassen, sollte dieser Fluchtweg nicht durch die Kundenhalle führen.

Maßnahmen zum sicheren Umgang mit Bargeld

Griffbereite Höchstbeträge pro Kassenarbeitsplatz

Bei Vorhandensein einer Zentralen Geldversorgungseinrichtung muss für den rückwärtigen Kassentrakt eine nach § 11 *UVV Kassen* gestaltete Sicherung vorhanden sein. Es gilt:

Die Anzahl der in der Geschäftsstelle anwesenden Beschäftigten mit Blickkontakt bestimmt die jeweils zulässigen Höchstbeträge wie folgt:

Anzahl der Beschäftigten	zulässiger Höchstbetrag
ein/e Beschäftigte/r	25.000 Euro
zwei bis fünf Beschäftigte	40.000 Euro
sechs und mehr Beschäftigte	50.000 Euro

Die zulässigen Höchstbeträge sind in der Betriebsanweisung festzuschreiben und in Korrespondenz zum tatsächlichen Tagesbedarf möglichst zu unterschreiten.

Um die Vorgaben des § 32 *UVV Kassen* zum zulässigen Höchstbetrag im Tagesgeschäft erfüllen zu können, sollte für eine gleichbleibende Personalstärke gesorgt werden.

Achtung: Bei Abwesenheit von Beschäftigten (durch Krankheit, Urlaub oder Fortbildungsmaßnahmen) können sich für die Geschäftsstelle fallweise veränderte Höchstbeträge ergeben.

Die Geschäftsstelle darf erst dann für den Kundenverkehr geöffnet werden, wenn die Banknoten in der Kassenbox für den Kassenbetrieb ordnungsgemäß gesichert sind.

Wenn für die Bargeldverwahrung zu Dienstende die Kassenbox verlassen werden muss, hat dies erst nach Schließung der Geschäftsstelle zu erfolgen.

Sorten und Hartgeld

Bei übermäßig hohen Sortenbeständen – bspw. in grenznahen Gegenden – sollten diese wie Euro-Noten behandelt, also unter Zeitverschluss aufbewahrt werden.

Hartgeld zählt nicht zu den griffbereiten Bargeldbeständen und unterliegt somit auch nicht der Regelung des § 32 *UVV Kassen*.

Absicherung der Neben- und Hintergrundbestände

Grundsätzliches

Der Kassierer oder die KassiererIn sollte in Abhängigkeit vom aktuellen Tagesbedarf immer so viel Geld zur Verfügung haben, dass der gesicherte Bereich für eine Nachversorgung nicht verlassen werden muss. Der jeweilige Tagesbedarf ist mittels einer genauen Geldflussanalyse zu ermitteln.

Um den Anreiz zu Überfällen zu schwächen, gelten folgende Richtlinien:

Die vorgehaltenen Geldsummen sind möglichst gering zu halten und dem tatsächlichen Bedarf anzupassen. Wenn möglich, ist auf Hintergrundbestände gänzlich zu verzichten!

Ein mechanischer Doppelverschluss zur Absicherung der Neben- und/oder Hintergrundbestände, der nach dem Vier-Augen-Prinzip funktioniert, ist in kleinen Geschäftsstellen grundsätzlich untersagt und in Geschäftsstellen mit nur einem oder einer Beschäftigten sowieso nicht machbar. Diese alternative Absicherung erfüllt die mindestens dreiminütige Verschlusszeit, die bei einem Elektronenschloss gegeben wäre, nicht.

Nebenbestände

Der tägliche Bargeldbedarf, der über die zulässige Betragshöchstgrenze nach § 32 *UVV Kassen* hinausgeht, ist am Kassenarbeitsplatz in einem Tagesresor mit einer mindestens dreiminütigen Verschlusszeit aufzubewahren. Die so gesicherten Bargeldbestände werden als Nebenbestände bezeichnet.

Für dauerhaft erhöhte Kassen-Nebenbestände eignen sich besondere Zeitverschlussbehältnisse mit mehreren Fächern, die eine gestaffelte Betragsfreigabe garantieren.

Hintergrundbestände

Über den Nebenbestand hinausgehende Bargeldbestände zählen zu den Hintergrundbeständen, die bspw. im gesicherten Bereich der Kasse mit mindestens dreiminütigem Zeitverschluss zu verwahren sind. Besser ist ein Zeitverschluss von fünf Minuten.

Über die Höhe der Hintergrundbestände macht die *UVV Kassen* keine Angaben – demnach könnten theoretisch unbegrenzte Summen deponiert werden. In der Praxis wird die maximal zulässige Höhe der Hintergrundbestände aber durch die Qualität der verwendeten Wertschutzbehältnisse bestimmt; die entsprechenden Kategorien legt der Sachversicherer fest.

Solange der Wertschutzschrank nicht über ein eigenes Elektronenschloss verfügt, ist auch der zugehörige Schlüssel unter Zeitverschluss zu verwahren.

Die so abgesicherten Bargeldbestände zählen im Normalbetrieb nicht zum eigentlichen Tagesbedarf.

Falls die Situation es erlaubt, sind während der Öffnungszeiten interne Geldtransporte durch den öffentlichen Bereich ausnahmsweise zulässig.

Besonders geeignete Einsatzbereiche für eine Zentrale Geldversorgungseinrichtung (ZGV)

Eine ZGV ist besonders geeignet für Geschäftsstellen

- größerer Art, in der die in der Zentralkasse ständig anwesende beschäftigte Person ganztägig ausgelastet ist
- in Altbauten mit Böden geringer Traglast, da keine schweren Kassenaufbauten benötigt werden
- die vorwiegend persönliche Serviceleistungen anbieten, bei denen sowohl an den Serviceplätzen als auch in den Beratungsräumen Ein- oder Auszahlungen abgewickelt bzw. eingeleitet werden können
- in denen höhere Auszahlungen oft in Nebenräumen abgewickelt werden
- die die Geldaufbereitung für andere Geschäftsstellen durchführen

Vorteile einer solchen Kassensicherung

- optimaler Kundenkontakt durch Fehlen von Kassenaufbauten
- Flexibilität von Bargeldgeschäften jeglicher Art

- prompte Bearbeitung von Sonderwünschen durch optional erhöhten Banknotenbestand in der Zentralkasse im Einzelfall
- uneingeschränkte Aufbereitung von Geldkassetten zur Ver- und Entsorgung der Banknotenautomaten in der Zentralkasse
- keine Erpressbarkeit des Zutritts zum Wertebereich bei vorhandener biometrischer Zugangsschleuse vor der Zentralkasse

Nachteile einer solchen Kassensicherung

- Kleinere Geschäftsstellen mit geringen Auszahlungsbeträgen kommen nicht in Betracht.
- Für Transaktionen ist die ständige Anwesenheit eines Kassierers oder einer Kassiererin in der Zentralkasse notwendig (sofern diese nicht automatisiert ist).
- Wenn in der Kundenhalle mehrere Servicestationen gleichzeitig in Dienst sind, können bei Bargeldauszahlungen Verzögerungen auftreten.
- Bei Störungen oder Wartungsarbeiten können weder Ein- noch Auszahlungen an Kunden und Kundinnen erfolgen.
- Bei fehlender biometrischer Zugangsschleuse zur Zentralkasse besteht die Gefahr, dass während eines Überfalls der Zutritt zum Wertebereich erpresst werden kann.

Besondere organisatorische Merkmale bei einer ZGV

Falls vor der Zentralkasse keine biometrische Personenschleuse vorhanden ist, obliegt der zuständigen Führungskraft eine besondere Kontroll- (bzw. Überwachungs-) Verantwortung, damit keine Tätigkeiten außerhalb des gesicherten Bereichs ausgeführt werden.

Ist die Zentralkasse mit nur einem bzw. einer Beschäftigten besetzt, müssen besondere Kontrollmaßnahmen im Rahmen der Erste-Hilfe-Maßnahmen festgeschrieben werden: Mit Bezug auf die gesetzlichen Vorgaben des § 10 ArbSchG und der §§ 24-28 GUV-VA 1 müssen insbesondere die zeitlichen Intervalle der „Anwesenheitskontrolle“ genau definiert werden.

Defizite bzw. Organisationsmängel in diesem Bereich können für den Arbeitgeber und bzw. oder die Führungskraft unter Umständen mit einem erheblichen Haftungspotenzial verbunden sein.

Vorgaben aus der Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV)

In der Zentralkasse sind vertretbare Arbeitsbedingungen zu schaffen, die die Bedingungen für eine optimale Belüftung bzw. Klimatisierung und eine ausreichende Bewegungsfläche beachten (vgl. Erläuterungen zu § 15 UVV Kassen).

Den Beschäftigten ist eine kombinierte Sitz- und Stehhilfe anzubieten.

Empirische Faktoren, die das Überfallgeschehen beeinflussen

Durch eine aussagekräftige Gefährdungsbeurteilung lassen sich viele Risiken von vornherein ausschließen, die derzeit noch Anlass zu Beanstandungen geben.

Besondere Probleme, die das Überfallgeschehen während der Kassenöffnungszeiten in einer Geschäftsstelle mit ZGV nachhaltig beeinflussen, können weitgehend außer Acht gelassen werden. Wenn die angeforderten Geldbeträge zügig ausgezahlt und Einzahlungen direkt der Zentralkasse zugeführt werden, gibt es kein griffbares Bargeld im Sinne der UVV Kassen.

Voraussetzung hierfür ist natürlich, dass alle anwesenden Beschäftigten ausnahmslos die besondere Funktionsweise der ZGV beherrschen.

Sollte die Zentralkasse von Kunden auch für den üblichen Zahlungsverkehr genutzt werden (was selten gegeben ist), sind die Ausführungen zu § 11 UVV Kassen zu beachten (siehe oben Pkt. 1).

Nachhaltige Präventionsempfehlungen

Voraussetzung ist eine aussagekräftige Gefährdungsbeurteilung, die sämtliche Gefährdungsfacetten abbildet und die daraus resultierenden Sicherheitsmaßnahmen beschreibt.

Besondere Probleme, die das Überfallgeschehen während der Kassenöffnungszeiten in einer Geschäftsstelle mit ZGV nachhaltig beeinflussen, können weitgehend außer Acht gelassen werden. Griffbares Bargeld liegt nicht vor, wenn die angeforderten Geldbeträge zügig an die Kunden ausgezahlt und Einzahlungen direkt der Zentralkasse zugeführt werden.

Dies gilt nur unter der Voraussetzung, dass alle anwesenden Beschäftigten die besondere Funktionsweise der ZGV beherrschen.

Sollte die Zentralkasse auch für den üblichen Zahlungsverkehr von Kunden genutzt werden – was bei dieser Sicherungsform relativ selten anzutreffen ist –, sind die Ausführungen zu § 11 UVV Kassen zu beachten.

Weitere präventive Maßnahmen, die sowohl subjektiv als auch objektiv die Sicherheit erhöhen und zur Optimierung eines vorhandenen Gesamtkonzeptes beitragen, entnehmen Sie bitte den Grafiken des Kapitels 5, Abschnitt 2: „Ergänzung der vorhandenen Rahmenbedingungen durch spezielle Einzelmaßnahmen“.

11. Beschäftigtenbediente Banknotenautomaten (BBA) als Standardlösung – § 18 UVV Kassen

§ 18 UVV Kassen lautet:

- (1) *Arbeitsplätze mit beschäftigtenbedienten Banknotenautomaten in öffentlich zugänglichen Bereichen müssen entsprechend den §§ 4-6 und 8-10 gesichert sein. Außerdem muss die ständige Anwesenheit von mindestens zwei Beschäftigten mit Blickkontakt gewährleistet sein.*
- (2) *Die beschäftigtenbedienten Banknotenautomaten müssen mit Einrichtungsgegenständen so umgeben sein, dass Beschäftigte das Betreten der Automatenbedienbereiche durch Unbefugte sofort erkennen können.*
- (3) *Beschäftigtenbediente Banknotenautomaten müssen von dem zuständigen Unfallversicherungsträger geprüft sein.*
- (4) *Gehäuse von beschäftigtenbedienten Banknotenautomaten sowie ihre funktionsbedingten Öffnungen und Verriegelungseinrichtungen müssen einen ausreichenden Widerstand gegen Aufbruch und Wegnahme bieten.*
- (5) *Beschäftigtenbediente Banknotenautomaten müssen so ausgeführt sein, dass eine Alarmauslösung sowohl mit der Einleitung eines Auszahlungsvorganges als auch mit der Einleitung einer Öffnung des Hauptverschlusses möglich ist.*
- (6) *Beschäftigtenbediente Banknotenautomaten dürfen nur mit programmgesteuerter Bestandsverwaltung betrieben werden können. Hierbei muss sichergestellt sein, dass die pro Zeiteinheit abrufbaren Beträge begrenzt sind. Außerdem müssen beschäftigtenbediente Banknotenautomaten mit einem Zeitverschlusssystem versehen sein, das ein Öffnen des Hauptverschlusses vor Ablauf der festgelegten Sperrzeit nicht zulässt.*
- (7) *An den Eingängen für Publikumsverkehr sowie in den öffentlich zugänglichen Bereichen muss dauerhaft und leicht verständlich darauf hingewiesen sein, dass nur festgelegte Geldbeträge nach vorgegebenen Sperrzeiten freigegeben werden und diese von den Beschäftigten nicht beeinflusst werden können.*

Grundsätzliches

Diese Sonderform der Kassengestaltung erlaubt eine offene Gestaltung der Räume und kommt ohne mechanische Barrieren am Kassenarbeitsplatz aus. Die Beschäftigten im Servicebereich haben direkten Kundenkontakt. Die einzige Vorgabe besteht darin, dass der BBA so in die vorhandene Möblierung einzubeziehen ist, dass Unbefugte den Auszahlungsbereich des Gerätes nicht unbemerkt von hinten betreten können.

Auszahlungen aus dem BBA werden ohne Mitwirkung von Kunden programmgesteuert und mit einer fest definierten Verzögerungszeit freigegeben.

Griffbereites Bargeld im Sinne der UVV Kassen gibt es nicht.

Mindestanzahl der Beschäftigten

Während der Kassenöffnungszeiten müssen zwei Beschäftigte mit Blickkontakt in der Kundenhalle oder im Servicebereich des BBA ständig anwesend sein.

Für den Normalbetrieb einer solchen Stelle setzt dies allerdings eine Stammbesetzung von mehr als zwei Beschäftigten voraus, um bspw. auch diskrete Kundengespräche außerhalb des Sichtfeldes des BBA durchführen zu können.

Konzeptionelle Besonderheiten

An Arbeitsplätzen dieser Art gibt es (abgesehen von den Servicetischen) keine mechanischen Trennungen oder Barrieren zwischen Beschäftigten und Kunden, die vor körperlichen Angriffen schützen könnten.

Die offene Gestaltung ist gewollt, um einen optimalen Kundenkontakt zu pflegen.

Jede beschäftigte Person, die im Bedienbereich des BBA anwesend ist, muss also zum Schutz aller ausgebildet und befähigt sein, uneingeschränkt Auszahlungen vorzunehmen, um bspw. einem Täter bei Bedrohung Bargeld aus dem Automaten aushändigen zu können.

Der Standard-BBA ist üblicherweise nur mit gängigen, kleineren Euro-Banknoten bestückt. Andere Banknoten oder größere Beträge für avisierte Auszahlungen stehen nicht zur Verfügung. Im Bedarfsfall dürfen die höheren Banknoten in einem separaten Zeitverschlussbehältnis als Nebenbestand neben dem BBA deponiert werden. Die Freigabe erfolgt dann entweder über die BBA-Tastatur oder über eine gesonderte Tastatur am Arbeitsplatz der Zeitverschlossenen Tageskasse (ZTK). In beiden Fällen müssen die technischen Voraussetzungen für die Auslösung eines Stillen Alarms integriert sein.

Die ZTK darf nicht – bspw. bei größerem Kundenandrang zu Ultimo – den Charakter eines ungesicherten Kassenarbeitsplatzes annehmen. Die Nutzung der ZTK muss unter allen Umständen auf einzelne Transaktionen beschränkt bleiben.

Da in BBA-Stellen Banknoten nicht ungesichert aufbewahrt werden dürfen, sind für die angenommenen Banknoten Abwurfbehältnisse notwendig, die unter Zeitverschluss stehen. Dies gilt auch für Recycling-Geräte, wenn nicht akzeptierte Banknoten dem freien Zugriff entzogen werden müssen.

Zur Aufbereitung von Geldkassetten oder sonstiger Bargeldbestände während der Öffnungszeiten ist ein separater, gesicherter Nebenraum notwendig, der mindestens den Qualitätskriterien einer Kassenbox nach § 11 *UVV Kassen* entspricht.

An sämtlichen Eingängen, Bedienerplätzen und Geräten muss ein Aufkleber gut sichtbar sein, der auf die Besonderheiten dieser Kassensicherung hinweist:

Geldbestände zeitschlossgesichert!

Unsere Beschäftigten haben keinen Einfluss auf Abkürzung der eingestellten Sperrzeit.

Für nicht kalkulierbare Geräteausfälle empfiehlt sich die Integration einer Notkasse in einem Besprechungsraum. Die Einrichtung dieser Notkasse unterliegt den Bedingungen einer Kassenbox nach § 11 *UVV Kassen* – andernfalls muss für die Zeit der Störung der Zahlungsverkehr in der Geschäftsstelle eingestellt werden.

Dieses Kassensicherungskonzept mit seiner offenen und damit sehr kundenfreundlichen Gestaltung zählt zu den nachhaltigen Lösungen in Kreditinstituten, weil zum einen keine griffbereiten Bargeldbestände vorgehalten werden und zum anderen im Bedrohungsfall vom BBA nur begrenzte Beträge freigegeben werden – zudem nur zeitverzögert. Damit entspricht diese Art der Kassensicherung § 7 *UVV Kassen*, der den Abbau von Anreizen zu Überfällen fordert.

Ein generelles Problem besteht allerdings überall dort, wo zur Absicherung der institutseigenen Werte keine geschlossenen internen Sicherheitsbereiche mit biometrisch abgesicherten Zugängen (s. o. Pkt. 3) vorhanden sind.

Auch BBA-Stellen sind betroffen von der bereits erwähnten Verlagerung des Fokus auf Hintergrund- und GA-Bestände. Diesem Phänomen kann nach dem heutigen Stand der Technik durch den reglementierten Zutritt über eine biometrische Schleuse begegnet werden. Eine mindestens gleichwertige Alternative bietet die Fernfreischaltung des separaten Werteschutzbereichs oder des Geldautomaten-Raumes – hierfür muss einer autorisierten Instanz über digitale Kamertechnik ein kontrollierender Einblick aus der Ferne garantiert werden.

Weitere Einzelheiten über Gestaltungsfragen und Betrieb einer BBA finden Sie in den unter [10] und [11] im Literaturverzeichnis genannten Titeln.

Gefährdungen bei Überfällen

Unterschieden werden zwei Gefährdungsarten, typische und atypische Überfälle. Für BBA-Stellen gilt: Überfälle typischer Art sind die bekannten Bedrohungen in einer Geschäftsstelle während der Öffnungszeiten, die die schnelle Herausgabe des griffbereiten Bargeldes oder der unter Zeitverschluss befindlichen Neben- und Hintergrundbestände zum Ziel haben. Der Täter oder die Täterin möchte dann in möglichst kurzer Zeit eine möglichst hohe Beute erzielen. Solche Überfälle dauern oft nur als drei bis fünf Minuten. Bevorzugtes Zielobjekt sind in der Regel Geschäftsstellen mit geringer personeller Besetzung. In jüngster Zeit ist allerdings eine Verlagerung auf Haupt- und Kopfstellen erkennbar.

Bei diesem System der Bargeldverwaltung ist zu keiner Zeit griffbereites Bargeld im Sinne der *UVV Kassen* vorhanden und somit das Risiko eines typischen Überfalls geringer als bei allen anderen Kassensicherungskonzepten, die Bargeldbestände griffbereit halten. Die nur begrenzte Herausgabe von Bargeld aus dem BBA während eines Überfalls ist außerdem nur mit einer zeitlichen Verzögerung möglich – während dieser Zeitspanne kann über die Tastatur ein Stiller Alarm abgesetzt werden.

Die Serviceplätze liegen frei zugänglich im Raum, ein Angriff auf Beschäftigte ist also jederzeit möglich. Um im konkreten Bedrohungsfall Bargeld an Täter ausgeben zu können, muss gewährleistet sein, dass jede im Bedienbereich beschäftigte Person eine Transaktion bzw. Auszahlung aus dem BBA veranlassen kann. Das persönliche Risiko steigt, wenn die Arbeitsweise oder Handhabung nicht ausreichend beherrscht wird. In den meisten Fällen wirkt die kurzfristige Bereitstellung von Bargeld – selbst in geringer Menge – nämlich bereits deeskalierend. Bei geforderter Auszahlung größerer Beträge muss auf den Aufkleber „Geldbestände zeitschlossgesichert!“ verwiesen werden.

Überfälle auf BBA-Stellen stehen derzeit nicht im Mittelpunkt von Kriminellen, sind aber kurz- und mittelfristig nicht auszuschließen.

Das sehr kundenfreundliche Kassensicherungskonzept zählt aufgrund des hier gegebenen verminderten Anreizes zu Überfällen im Sinne des § 7 *UVV Kassen* zu den nachhaltigen Lösungen, weil vom BBA im Bedrohungsfall nur begrenzte Beträge zeitverzögert freigegeben werden können. Ferner ist bei jeder Transaktion oder Auszahlung die zwingende Mitwirkung eines oder einer Beschäftigten notwendig.

Ein generelles Problem besteht allerdings überall dort, wo zur Absicherung der institutseigenen Werte keine geschlossenen internen Sicherheitsbereiche mit biometrisch abgesicherten Zugängen vorhanden sind. Eine Verschiebung der Überfälle auf die Hintergrund- und Geldautomaten-Bestände in BBA-Stellen

ist erkennbar. Diesem Phänomen kann über den durch Vorschaltung einer biometrischen Schleuse reglementierten Zutritt begegnet werden. Eine mindestens gleichwertige Alternative bietet die Fernfreischaltung der Wertebereiche durch eine autorisierte Person, die sich außerhalb der Geschäftsstelle aufhalten muss.

Probleme können sich beim Betreten und Verlassen der Kassenstelle vor Kassenöffnung und nach Kassenschließung ergeben, wenn Beschäftigte vor der Geschäftsstelle abgefangen werden. Aus präventiver Sicht empfiehlt sich daher eine biometrische Personenschleuse vor dem Zugang zum Wertebereich. Die Installation einer Einbruchsmeldeanlage (EMA) mit Quittierungstaster ist eine weitere Sicherheitsmaßnahme, da sie das Risiko für Täter drastisch erhöht.

Maßnahmen organisatorischer Art kompensieren besondere Risiken nicht dauerhaft, sondern verlagern das Problem einseitig auf die Beschäftigten. Dies ist nach den Maßgaben des *ArbSchG* nicht zulässig.

Von anderer Art sind die atypischen Überfälle, d. h. Überfälle außerhalb der Öffnungszeiten. Täter und Täterinnen haben es dann grundsätzlich auf die Hintergrundbestände oder Kundenschießfächer abgesehen. Vorgehensweisen sind neben dem bereits beschriebenen Abfangen von Beschäftigten das Einschleichen oder das Einbrechen in die Geschäftsräume.

In den meisten Fällen läuft der Überfall auf eine Geiselnahme hinaus. Die Gefahr, Opfer eines atypischen Überfalls zu werden, ist weitgehend unabhängig von der gewählten Kassensicherung. Ursachen liegen eher am Fehlen von Rahmenbedingungen, die heute eigentlich Standard sein müssten.

Die letzte Tatserie in NRW, die größere Geschäftsstellen mit kombinierten Bank- und Kundentresoren im Untergeschoss zum Ziel hatte, bezeugt ein erhöhtes Überfallrisiko. (Ergänzende Hinweise zu den Tatbeständen finden Sie in einem gesonderten Rundschreiben der Sparkassenverbände NRW aus dem Jahr 2012.)

Ein weiteres Problemfeld, das im Zusammenhang mit diesem Kassensicherungskonzept analysiert werden muss, ist der Geldtransport von und zur Geschäftsstelle bzw. die häufig damit verbundene Ver- und Entsorgung der Geldautomaten. Wenn in diesem Bereich keine ausreichenden, zwangsläufig wirkenden Sicherheitsmaßnahmen vorgesehen werden, könnte hieraus ein Risiko für alle Anwesenden erwachsen.

Gefährdungen bei Bombendrohung oder Brand

Um bei Bombendrohung oder Brand für die Beschäftigten im Servicebereich keine zusätzliche Gefährdung durch einen gefan-

genen Raum aufkommen zu lassen, ist eine technische Möglichkeit zu schaffen, um den gesicherten Arbeitsbereich über einen überwachten zweiten Notausgang oder Notausstieg verlassen zu können. Wenn die räumlichen Gegebenheiten dies zulassen, sollte dieser Fluchtweg nicht durch die Kundenhalle führen.

Maßnahmen zum sicheren Umgang mit Bargeld

Bargeldverwaltung und Sperrzeiten je Bedienbereich
Banknoten dürfen am BBA-Arbeitsplatz, am Arbeitsplatz des ggf. vorhandenen Cashmasters, im Kundenbereich oder in ungesicherten angrenzenden Räumen nicht griffbereit vorgehalten werden. Griffbereite Banknotenbestände sind bei dieser Bargeldverwaltung unzulässig.

Das Öffnen des BBA-Hauptverschlusses darf erst nach einer Sperrzeit von mindestens zehn Minuten möglich sein. Die Öffentlichkeit ist auszuschließen.

Angenommene Banknoten sind nach Empfang unverzüglich entweder dem Recycler zuzuführen oder in einen Abwurfresor abzulegen. Die Öffnungszeit dieses Behältnisses im öffentlich zugänglichen Kundenbereich darf fünf Minuten nicht unterschreiten.

Desgleichen dürfen angenommenen Banknoten eines vorherigen Kunden nicht für Auszahlungen an andere Kunden genutzt werden.

Vorausgesetzt, der ständige Blickkontakt von mindestens zwei Beschäftigten im Kundenbereich ist garantiert, gelten folgende Auszahlungsmodalitäten:

Auszahlungen aus dem BBA	Freigabe
max. 5.000 Euro	innerhalb von 30 Sekunden
max. 10.000 Euro	nach Ablauf von 30 Sekunden innerhalb von zwei Minuten
über 10.000 - max. 25.000 Euro	nach Ablauf von fünf Minuten

Auszahlungen von Nebenbeständen aus einer zeitverschlossenen Tageskasse (ZTK)

Für größere Euro-Banknoten, die nicht im BBA, sondern nur in einer Zeitverschlossenen Tageskasse vorgehalten werden, gelten folgende Auszahlungsbedingungen:

Höchstbetrag	Freigabe
max. 2.500 Euro	nach Ablauf von 30 Sekunden
max. 10.000 Euro	nach zwei Minuten
über 10.000 Euro	nach Ablauf von fünf Minuten

Registrierte Banknoten bis zu einer Höhe von 2.000 Euro zählen nicht zum Bestand.

Der Bedienbereich einer Zeitverschlossenen Tageskasse darf nicht den Charakter eines ungesicherten Kassenarbeitsplatzes annehmen – seine Nutzung muss auf einzelne Transaktionen reduziert bleiben. Die angesteuerten Geldfächer sind also nach jedem Kundenkontakt wieder zu verschließen.

Sorten und Hartgeld

Sorten dürfen in unbegrenzter Höhe am Bedienerplatz unter 30 Sekunden Verzögerungszeit aufbewahrt werden, obwohl höhere Verschlusszeiten der Sicherheit dienlicher sind. Dies gilt insbesondere für Geschäftsstellen in grenznahen Gegenden mit überdurchschnittlich hohen Sorten-Beständen.

Hartgeld zählt nicht zu den griffbereiten Bargeldbeständen und unterliegt somit auch nicht der Regelung des § 32 UVV Kassen.

Nutzung separater Handkassen

Da die UVV Kassen zwischen bankspezifischem und bankfremdem Bargeldverkehr nicht unterscheidet, die Deutsche Post AG in ihren Filialen aber bereits seit Jahren Geschäfte und diversifizierte Dienstleistungen abwickelt, wurde in Abstimmung zwischen den zuständigen Fachgremien und der Präventionsabteilung der Unfallkasse Post und Telekom (UK PT) auf der Basis der UVV Kassen ein bundesweit einheitliches Sicherheitskonzept zur Nutzung separater Handkassen verabschiedet. Dieses gilt nunmehr in allen Geschäftsstellen aller Kreditinstitute sowie in allen Filialen der Postbank unter Einschluss der Post-Agenturen und beinhaltet folgende Verbindlichkeiten:

- Bargeldbestände, die nicht der Abwicklung von Banktransaktionen, sondern ausschließlich dem Waren- und Dienstleistungsverkauf dienen, dürfen über separat gesicherte Handkassen abgewickelt werden, wenn der Banknoteninhalt bzw. der Bargeldbestand der Handkasse auf 500 Euro begrenzt wird.
- Die Handkassenöffnung (Schublade) muss mit einer Zeitverzögerung versehen sein, die vergleichbar ist mit der Zeitverzögerung einer BBA-Auszahlung (über zwei Sekunden, jedoch unter 30 Sekunden).
- Die Handkasse ist nach jedem Ein- oder Auszahlungsvorgang unverzüglich wieder zu verschließen.
- Bei Wechselgeldausgabe oder Einleitung des Öffnungsvor-

ganges der Handkasse muss eine unbemerkte Alarmierung möglich sein. Dies kann z. B. über die Tastatur, einen in der Handkasse installierten Geldscheinkontakt oder alternativ über einen Alarmauslöser erfolgen, der in der Nähe eines verdeckt angebrachten Öffnungsschalters angeordnet ist.

- Einzahlungen oder Verkaufserlöse, die den zulässigen Bestand von 500 Euro übersteigen, sind in ein Verschlussbehältnis mit Einwurfföffnung abzuwerfen. Die zeitliche Verzögerung von fünf Minuten für die Öffnung des Behältnisses darf dabei nicht unterschritten werden.
- Die Handkasse ist so in den Thekenbereich zu integrieren, dass Kunden und Kundinnen auch bei geöffneter Schublade keinen Einblick erhalten.
- Die Bargeld- bzw. Banknoten-Nachversorgung der Handkasse erfolgt ausschließlich über die Geldautomaten der Geschäftsstelle.

Absicherung der Neben- und Hintergrundbestände

Grundsätzliches

Die Beschäftigten im Servicebereich sollten in Abhängigkeit vom aktuellen Tagesbedarf immer so viel Geld zur Verfügung haben, dass der gesicherte Bereich für eine Nachversorgung nicht betreten werden muss. Der jeweilige Tagesbedarf ist mittels einer genauen Geldflussanalyse zu ermitteln.

Um den Anreiz zu Überfällen zu schwächen, gelten folgende Richtlinien:

Die vorgehaltenen Geldsummen sind möglichst gering zu halten und an den tatsächlichen Bedarf anzupassen. Wenn möglich, ist auf Hintergrundbestände gänzlich zu verzichten!

Ein mechanischer Doppelverschluss zur Absicherung der Neben- und (bzw. oder) Hintergrundbestände, der nach dem Vier-Augen-Prinzip funktioniert, ist in kleinen Geschäftsstellen grundsätzlich untersagt. Diese Absicherungsart erfüllt die mindestens dreiminütige Verschlusszeit, die bei einem Elektronikschloss gegeben wäre, nicht.

Hintergrundbestände

Über den Nebenbestand hinausgehende Bargeldbestände zählen zu den Hintergrundbeständen, die in einem gesicherten Bereich mit mindestens dreiminütigem Zeitverschluss zu verwahren sind. Besser ist ein Zeitverschluss von fünf Minuten.

Über die Höhe der Hintergrundbestände macht die UVV Kassen keine Angaben – demnach könnten theoretisch unbegrenzte Summen deponiert werden. In der Praxis wird die maximal zulässige Höhe der Hintergrundbestände aber durch die Qualität der verwendeten Wertschutzbehältnisse bestimmt; die entsprechenden Kategorien legt der Sachversicherer fest.

Solange der Wertschutzschrank nicht über ein eigenes Elektronikschloss verfügt, ist auch der zugehörige Schlüssel unter Zeitverschluss zu verwahren.

Die so abgesicherten Bargeldbestände zählen im Normalbetrieb nicht zum eigentlichen Tagesbedarf.

Falls die Situation es erlaubt, sind während der Öffnungszeiten interne Geldtransporte durch den öffentlichen Bereich ausnahmsweise zulässig.

Besonders geeignete Einsatzorte- und bereiche einer BBA-Lösung

Die Nutzung von beschäftigtenbedienten Bankautomaten empfiehlt sich besonders für mittlere bis große Geschäftstellen, die persönliche Serviceleistungen für Privat- und Geschäftskunden anbieten und in denen die Anwesenheit von mindestens zwei Beschäftigten mit Blickkontakt gewährleistet ist.

Vorteile einer BBA-Lösung

- Die Beschäftigtenbedienten Banknotenautomaten garantieren einen guten Kundenkontakt, weil Kassenaufbauten fehlen.
- Nach Ablauf der vorgeschriebenen Verzögerungszeiten können alle anfallenden Geldgeschäfte am BBA abgewickelt werden, auch Auszahlungen größerer Beträge.
- Bei vorhandener biometrischer Zugangsschleuse zum rückwärtigen Wertebereich oder bei Fernfreischaltung dieser gesicherten Räumlichkeiten besteht keine Gefahr, dass während eines Überfalls der Zutritt dahinein erpresst werden kann.

Nachteile einer BBA-Lösung

- Die ständige Anwesenheit von mindestens zwei Beschäftigten mit Blickkontakt im BBA-Bereich ist zwingend notwendig.
- Sollen bei BBA-Ausfall weiterhin Bargeldgeschäfte stattfinden, müssen geeignete technische Ausstattungen vorhanden sein und organisatorische Maßnahmen beachtet werden.
- Bei Wartungsarbeiten sind geeignete Ersatzmaßnahmen vorzusehen.
- Bei fehlender biometrischer Zugangsschleuse zum Wertebereich oder Fernfreischaltung der Zugangstür besteht die Gefahr, dass während eines Überfalls der Zutritt erpresst werden kann.

Besondere organisatorische Merkmale bei einer BBA-Lösung

Bei dieser Kassensicherung spielt die Kontroll- (bzw. Überwachungs-) Verantwortung der zuständigen Führungskraft eine

wesentliche Rolle. Der geforderte Blickkontakt von mindestens zwei Beschäftigten wird nämlich häufig nicht eingehalten, so dass es bei entsprechenden Versäumnissen ggf. zu einem Beaufsichtigungsverschulden der verantwortlichen Führungskraft kommen kann.

Vorgaben aus der Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV)

Den Beschäftigten ist eine kombinierte Sitz- und Stehhilfe anzubieten.

Empirische Faktoren, die das Überfallgeschehen beeinflussen

Durch eine aussagekräftige Gefährdungsbeurteilung lassen sich viele Risiken von vornherein ausschließen, die derzeit noch Anlass zu Beanstandungen geben.

Die Funktionsweise und Handhabung dieser besonderen Bargeldverwaltung ist häufig nicht allen anwesenden Beschäftigten bekannt. Dieses Problem tritt verstärkt dann auf, wenn die Stammbesetzung durch Springer oder Springerinnen ergänzt wird.

Die Beschäftigtenzahl von mindestens zwei Personen mit beständigem Blickkontakt wird nicht dauerhaft garantiert. Das Zahlungsgeschäft wird aber uneingeschränkt weitergeführt.

Für die diskrete und unauffällige Ein- und Auszahlung von Großbeträgen fehlt häufig eine separate Diskretkasse. Der schriftliche Hinweis „Bitte Abstand halten“ kompensiert nicht die damit verbundene Gefahr.

Die regelmäßige Ver- und Entsorgung der Geschäftsstelle mit Bargeld ist immer dann sehr problematisch, wenn keine baulich getrennte Geldübergabestation vorhanden ist.

Obwohl nach *UVV Kassen* eine EMA nicht zwingend vorgeschrieben ist, sollten gegen atypische Überfälle mindestens bauliche und technische Maßnahmen an der Außenhaut des Gebäudes vorgenommen werden.

Bei vorhandener EMA fehlt häufig der Quittierungstaster.

Die Geldfächer der separaten Zeitverschlossenen Tageskasse sind häufig mit höheren Banknotenbeständen bestückt, als nach § 32 *UVV Kassen* zulässig.

Bei erhöhtem Kundenandrang wird mit geöffneten Geldfächern der ZTK gearbeitet, so dass griffbares Bargeld vorliegt. Dann handelt es sich um einen ungesicherten Kassensitzplatz, der nach *UVV Kassen* unzulässig ist!

Der Generalschlüssel zu Wertschutzbehältnissen wird nicht unter zehnmütiger Verschlusszeit aufbewahrt.

Bei Geldautomaten- Indoorgeräten oder bei Geräten, die nicht aus dem gesicherten Bereich nachversorgt werden können, besteht immer dann ein erhöhtes Risiko, wenn die Nachversorgung während der Öffnungszeiten geschieht.

Nachhaltige Präventionsempfehlungen

Voraussetzung ist eine aussagekräftige Gefährdungsbeurteilung, die sämtliche Gefährdungsfacetten abbildet und die daraus resultierenden Sicherheitsmaßnahmen beschreibt.

Die in der Geschäftsstelle anwesenden Beschäftigten müssen die Funktionsweise und Handhabung dieser besonderen Bargeldverwaltung im Gefahrenfall beherrschen und kommunizieren können.

Kann die Beschäftigtenzahl von mindestens zwei Personen mit ständigem Blickkontakt nicht dauerhaft garantiert werden, ist das Zahlungsgeschäft gänzlich einzustellen.

Besser wäre, das Konzept einer Plus-Stelle einzuführen, da dann eine ständige Anwesenheitspflicht nicht notwendig wäre.

Das Öffnen des Hauptverschlusses (gleich wozu) darf erst nach einer Sperrzeit von mindestens zehn Minuten möglich sein. Ohne zusätzliche Sicherungsmaßnahmen ist jede Öffentlichkeit grundsätzlich auszuschließen.

Der Generalschlüssel zu Wertschutzbehältnissen ist mindestens unter zehnminütiger Verschlusszeit aufzubewahren.

Eine separate Diskretkasse für die unauffällige Ein- und Auszahlung von Großbeträgen sollte in keiner BBA-Stelle fehlen.

Im öffentlich zugänglichen Kundenbereich darf kein separater Wertschutzschrank aufgestellt werden.

Ein zweiter Notausstieg aus dem hinteren Bereich der Kassenhalle ist vorzusehen.

Die Geldfächer der separaten ZTK nach § 32 UVV Kassen sind so zu befüllen, dass ein reibungsloser Zahlungsverkehr stattfinden kann.

Der Bedienbereich der ZTK darf nicht den Charakter eines ungesicherten Kassenarbeitsplatzes annehmen, die Nutzung bleibt auf einzelne Transaktionen reduziert. Die angesteuerten Geldfächer sind nach jedem Kundenkontakt wieder zu verschließen.

Griffbereite Banknotenbestände sind bei dieser Bargeldverwaltung unzulässig. Auch die Aufbewahrung eines so genannten Empfangsgeldes für den Bedrohungsfall im öffentlich zugänglichen Bereich ist strikt untersagt.

Der Einsatz eines zertifizierten Geldkoffers (z. B. SQS) verhindert bei der Ver- und Entsorgung der Geschäftsstellen mit Bargeld das Bürgersteigrisiko, wenn keine anderweitigen baulichen und technischen Sicherheitsmaßnahmen getroffen worden sind.

Wenn keine biometrische Personenschleuse zum separaten Wertebereich der Hintergrundbestände vorhanden ist, muss mindestens dieser Raum in den Aufnahmebereich der Optischen Raumüberwachungsanlage (ORÜA) integriert werden, da zunehmend Übergriffe auf Hintergrundbestände stattfinden.

Eine Alternative zur Installation einer biometrischen Schleuse bietet auch die Fernfreischaltung des Zugangs zum Wertebereich – die freilich nur dann möglich ist, wenn digitale Technik einer autorisierten Instanz Einblick aus der Ferne ermöglicht.

Außenbereiche wie Parkplätze, Zugänge zur Geschäftsstelle oder die Freizonen vor den Eingangstüren sind in den Aufnahmebereich der Videoüberwachung zu integrieren.

Weitere präventive Maßnahmen, die sowohl subjektiv als auch objektiv die Sicherheit erhöhen und zur Optimierung eines vorhandenen Gesamtkonzeptes beitragen, finden Sie in diesem Leitfaden in Kapitel 5 unter „Ergänzung der vorhandenen Rahmenbedingungen durch spezielle Einzelmaßnahmen“.

12. Beschäftigtenbediente Banknotenautomaten (BBA) mit White-Cards – § 18 UVV Kassen

Beschäftigtenbediente Banknotenautomaten (BBA) mit White-Card-Lösung sind nach den gleichen Kriterien wie eine Standard-BBA-Stelle zu konzipieren, zu betreiben und zu beurteilen.

Die relevanten Abweichungen werden im Folgenden beschrieben:

Die White-Card ist ein Medium für Geld, sie erhält erst durch die Zuordnung des Betrages einen Wert und kann nach Übergabe an den Kunden an einem normalen oder speziellen Geldautomaten eingelöst werden.

Die verbindlich vorgegebene Zeitverzögerung für eine Auszahlung am BBA ist erfüllt, wenn zwischen der Kartenwertzuordnung und der tatsächlichen Auszahlung am Geldautomaten die Verzögerungszeiten gemäß § 32 UVV Kassen eingehalten werden.

White-Cards dürfen ungesichert aufbewahrt werden, weil sie erst durch die Zuordnung eines Betrages ihren eigentlichen Wert erhalten (s. o.) und ohne diese jeweils besondere Zuteilung wertlos sind.

Geschäftsstellen mit White-Card-Lösungen sind bei typischen Überfällen besser positioniert, da dem Täter nicht unmittelbar Geld ausgehändigt werden kann, sondern nur über den Umweg eines separaten Geldautomaten. Dieser Umstand könnte als abschreckendes Moment wirken.

Alle weiteren Erläuterungen zu diesem Sicherungskonzept sind deckungsgleich mit denen einer BBA-Standard-Lösung, die weiter oben unter Pkt. 11 nachzulesen sind.

13. Mitarbeiterbesetzte Geschäftsstellen mit Kundenbedienten Banknotenautomaten (KBA-Stellen) – § 19 UVV Kassen

§ 19 der UVV Kassen lautet:

- (1) *Bei kundenbedienten Banknotenautomaten muss durch die Aufstellung oder durch besondere Einrichtungen sichergestellt werden können, dass während der Ver- und Entsorgung durch Beschäftigte der Arbeitsbereich öffentlich nicht zugänglich und ein Einblick von außen nicht möglich ist.*
- (2) *Die Vorderfronten von kundenbedienten Banknotenautomaten müssen an übersichtlichen Standorten mit gut ausgeleuchtetem Umfeld liegen.*
- (3) *Kundenbediente Banknotenautomaten in öffentlich zugänglichen Bereichen, in denen Beschäftigte ständig anwesend sind, müssen den Anforderungen nach § 18 Abs. 4 UVV Kassen entsprechen.*
- (4) *Die Forderung der Absätze 1 und 2 gelten auch für Tag- und Nachttresoranlagen.*

Grundsätzliches

Diese Kassensicherungsart, die in der Kreditwirtschaft auch unter dem Begriff „Kleinstzweigstellenlösung“ bekannt ist, kann bereits mit nur einer beschäftigten Person betrieben werden. Die Auszahlungen, die in der Höhe durch diese Person beeinflussbar sind, erfolgen ausschließlich über den KBA, der Kunden das abgezählte Geld zeitverzögert zur Verfügung stellt. Die Legitimierung des Kunden oder der Kundin geschieht entweder über dessen oder deren PIN, die persönliche Kundenkarte oder durch hinterlegte biometrische Personendaten. Griffbereites Bargeld, auf das Beschäftigte Zugriff haben könnten, lässt dieses Lösungskonzept nicht zu. Dies gilt gleichermaßen für Neben- und Hintergrundbestände oder für Geldkassetten der Automaten. Geldbeträge, die über Kundeneinzahlungen anfallen, sind sofort in einem Abwurfsafe zu deponieren, zu dem die Beschäftigten ebenfalls keinen Zugriff haben dürfen. Zugriff ist nur den Personen gestattet, die ihren Arbeitsplatz nicht in der Geschäftsstelle haben.

Mindestanzahl der Beschäftigten

Kundenbediente Banknotenautomaten (KBA-Stellen) sind zulässig bei Beschäftigung mindestens einer Person.

Bei mehreren Beschäftigten ist zu beachten, dass nichtsdestotrotz dieselben Kriterien Anwendung finden, die auch für den Ein-Personen-Betrieb einer KBA-Stelle gelten.

Abweichungen, die mit der Mitarbeiterzahl begründet werden, sind nicht zulässig, Kombinationen hinsichtlich der Auszah-

lungsmodalitäten (wie in BBA- oder Plus-Stellen, wenn auch nur stundenweise) also strikt untersagt.

Konzeptionelle Besonderheiten

Diese Sonderform der Bargeldverwaltung erlaubt einen offenen Servicebereich, der ohne mechanische Aufbauten oder Abtrennungen auskommt. Die offene Kassenlandschaft dient ausschließlich der Kommunikation und nicht vordringlich dem Personenschutz. Beim KBA handelt es sich um einen Geldautomaten, der durch die Mitwirkung von Beschäftigten Auszahlungen an Kunden freischaltet, sobald eine Identifizierung des Kunden stattgefunden hat. Die über den KBA erhältlichen Geldbeträge sind begrenzt. Für eigene Kunden liegt der Betrag bei max. 5.000 Euro pro Tag und Konto. Abweichungen für Großkunden sind möglich, wenn die dafür notwendigen Voraussetzungen elektronisch hinterlegt sind. Für externe Kunden gelten die üblichen Standardbedingungen für Fremdauszahlungen an Geldautomaten. Von einem neu angelegten Konto darf erst nach Ablauf einer Frist von 24 Stunden verfügt werden (alternativ genügt der Datumswechsel plus acht Stunden).

Alle in der Geschäftsstelle anwesende Beschäftigte müssen die besondere Funktionsweise dieser Kassensicherung beherrschen.

Bei Geräteausfall oder -störung ist ein Notkassenbetrieb nicht zulässig.

Die Geschäftsstelle ist mit folgendem Text zu kennzeichnen:

Auszahlung nur über Geldautomat

Das KBA-Kassensicherungskonzept, das bewusst nur begrenzte Kundenwünsche erfüllen kann, zählt im Sinne der *UVV Kassen* zu den nachhaltigen Lösungsansätzen, da sämtliche Geldtransaktionen nur über die vorhandenen Geldautomaten abgewickelt werden können. Beschäftigte haben zu keiner Zeit alleinigen Zugriff auf Bargeld – vorausgesetzt, ihre eigene Bankkarte ist für die Freischaltung einer Auszahlung in der eigenen Geschäftsstelle gesperrt. Damit sollen Erpressungen während eines Überfalls unterbunden werden.

Die Beschäftigten sind regelmäßig über die trotz dieser Kassensicherung bestehenden, besonderen Gefahren zu belehren.

Weitere Einzelheiten über Gestaltungsfragen und den Betrieb finden Sie in den im Literaturverzeichnis aufgeführten Titeln [10] und [11].

Gefährdungen bei Überfällen

Unterschieden werden zwei Gefährdungsarten typische und

atypische Überfälle. Überfälle typischer Art sind die bekannten Bedrohungen in einer Geschäftsstelle während der Öffnungszeiten, die die schnelle Herausgabe des griffbereiten Bargeldes oder der unter Zeitverschluss befindlichen Neben- und Hintergrundbestände zum Ziel haben. Der Täter oder die Täterin möchte dann in möglichst kurzer Zeit eine möglichst hohe Beute erzielen. Solche Überfälle dauern oft nur drei bis fünf Minuten. Bevorzugtes Zielobjekt sind in der Regel Geschäftsstellen mit geringer personeller Besetzung. In jüngster Zeit ist allerdings eine Verlagerung auf Haupt- und Kopfstellen erkennbar.

Für die Sicherheit in KBA-Stellen sind folgende Merkmale von Bedeutung:

Bei dieser Art der Bargeldverwaltung liegt zu keiner Zeit griffbares Bargeld vor. Somit ist auch das Risiko eines typischen Überfalls geringer als bei allen anderen Kassensicherungskonzepten mit griffbarem Bargeldbeständen.

Der Serviceplatz befindet sich frei zugänglich im Raum, ein Angriff auf die Beschäftigten ist jederzeit möglich. Ob im konkreten Bedrohungsfall die Situation eskaliert, hängt weitgehend vom persönlichen Verhalten ab, d. h., der oder die Beschäftigte muss die Wirkungsweise der Kassensicherung erklären und deutlich machen können, dass ohne Legitimation kein Bargeld ausgezahlt werden kann. Bargeld als deeskalierendes Mittel fehlt in dieser Situation.

Die Zahl der Überfälle auf KBA-Stellen ist derzeit sehr gering, da Täter nur dann an Geld gelangen können, wenn zufällig Kunden anwesend oder die eigenen Bankkarten der in der Geschäftsstelle Beschäftigten nicht für die Freischaltung einer Auszahlung gesperrt sind.

Die Gefahr, beim Betreten oder Verlassen der Kassenstelle, vor Kassenöffnung und nach Kassenschließung von einem Täter oder einer Täterin abgefangen zu werden, besteht auch bei dieser Sicherungsform. Ein tätlicher Übergriff führt aber zu keinem Erfolg. Um dennoch die persönlichen Risiken der Beschäftigten in heiklen Situationen zu minimieren, wird die Installation einer EMA mit Quittierungstaster dringend empfohlen. Allein das allgemein bekannte S-Zeichen der Sparkassen suggeriert einem Gelegenheitstäter, der die Szene nicht ausreichend kennt, dass ebendort Bargeld vorhanden sei, auf das die Beschäftigten Zugriff haben.

Maßnahmen organisatorischer Art kompensieren diese besonderen Risiken nicht dauerhaft, sondern verlagern das Problem einseitig auf die Beschäftigten. Dies ist nach den Maßgaben des *ArbSchG* aber nicht zulässig.

Sonstige atypische Überfälle – z. B. das Einschleichen oder das Einbrechen in die Geschäftsräume –, die in den meisten Fällen auf eine Geiselnahme hinauslaufen, sind zwar möglich, führen aber für Täter nicht zum Erfolg.

Die einzig reale Chance eines Täters, in einer KBA-Stelle an Bargeld zu gelangen, ist unmittelbar verknüpft mit den Rahmenbedingungen des Geldtransports und der Ver- und Entsorgung der Geldautomaten, und besteht auch dann nur, wenn die baulichen und technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen nicht ausreichend sind. Dieses Gefahrenmoment sollte allen Beteiligten bewusst sein.

Nähere Einzelheiten zu diesem Themenkomplex finden Sie im Materialienteil („Regelungen zum Geldtransport...“).

Gefährdungen bei Bombendrohung oder Brand

Um bei Bombendrohung oder Brand durch einen gefangenen Raum keine zusätzliche Gefährdung für den oder die Beschäftigten aufkommen zu lassen, ist eine technische Möglichkeit zu schaffen, um den Arbeitsbereich über einen überwachten zweiten Notausgang oder Notausstieg verlassen zu können. Wenn die räumlichen Gegebenheiten dies zulassen, sollte dieser Fluchtweg nicht durch die Kundenhalle führen.

Maßnahmen zum sicheren Umgang mit Bargeld

Auszahlungen in einer KBA-Stelle sind nur zulässig, soweit sie über Automaten abgewickelt werden.

Beschäftigte dürfen zu keiner Zeit Zugriff auf Banknoten haben.

Gleiches gilt auch für Schlüssel zu Wertschutzschranken oder Banknotenautomaten. Auszahlungen an eigene Kunden bis maximal 5.000 Euro pro Tag sind möglich.

Innerhalb von 30 Sekunden dürfen höchstens 5.000 Euro, innerhalb von zwei Minuten 10.000 Euro ausgezahlt werden.

Für persönlich bekannte Großkunden (maximal fünf Prozent des Kundenstammes) dürfen höhere Auszahlungen freigeschaltet werden. Auszahlungen an Fremdkunden sind nur in begrenztem Umfang möglich.

Kann der Kunde oder die Kundin über einen gewünschten Betrag nicht selbst verfügen, wendet er oder sie sich an einen Berater oder eine Beraterin. Der geänderte Auszahlungsbetrag wird dann ohne Eingabe der PIN durch Benutzung der Bankkarte aus einem Banknotenautomaten ausgezahlt.

Vorbestellte Großbeträge, die über dem üblichen Tageslimit liegen, werden über ein zusätzliches Depot-Übergabefach ausgezahlt, nachdem der Kunde oder die Kundin sich identifiziert hat.

Sorten werden entweder über einen Sortenautomaten oder nach Vorbestellung über zusätzliche Depot-Übergabefächer nach persönlicher Identifikation ausgezahlt.

Hartgeld zählt nicht zu den griffbereiten Banknotenbeständen. Falls Münzen häufiger in größeren Mengen benötigt werden, sollte die Ausgabe über Münzrollenspende erfolgen.

Einzahlungen sind entweder unverzüglich dem Abwurfresor oder dem Einzahlungsautomaten zuzuführen.

Neben- und Hintergrundbestände, auf die Beschäftigte Zugriff haben können, sind nicht zulässig.

Zu keiner Zeit darf griffbereites Bargeld im Sinne der *UVV Kassen* vorhanden sein.

Besonders geeignete Einsatzorte und -bereiche einer KBA-Stelle

Eine KBA-Stelle ist besonders sinnvoll für Geschäftsstellen in Wohngebieten mit bekanntem Kundenstamm, die

- nur selten Auszahlungen über 5.000 Euro benötigen
- mit geringem Personalstand betrieben werden
- einen erhöhten Kundenberatungsbedarf haben

Vorteile einer KBA-Lösung

Eine KBA-Stelle kann mit nur einem (oder mehreren Beschäftigten, die nicht ständig anwesend sein müssen) betrieben werden.

Während der Öffnungszeit steht meist eine beschäftigte Person als Ansprechpartner oder Ansprechpartnerin für Kunden zur Verfügung.

Nachteile einer KBA-Lösung

Dieses Sicherungskonzept ist ungeeignet für Kassenstellen, in denen häufig Wechselgeschäfte, Auszahlungen über das vorgegebene Automaten-Limit o. ä. von Kunden gewünscht werden.

SB-Auszahlungen sind nur im Rahmen der vorgegebenen Limits möglich.

Die Ver- und Entsorgung der Banknotenautomaten sowie die Störungsbeseitigung im Wertebereich erfolgt ausschließlich durch externes Personal.

Bei Ausfall der Automaten darf kein Notkassenbetrieb – auch nicht kurzzeitig – erfolgen.

Besondere organisatorische Merkmale einer KBA-Lösung

Bei dieser Kassensicherung spielt die Kontroll- (bzw. Überwachungs-) Verantwortung der zuständigen Führungskraft eine wesentliche Rolle (ggf. (Beaufsichtigungsverschulden). Die verantwortliche Führungskraft hat Sorge dafür zu tragen, dass bspw. griffbares Bargeld vorgehalten wird oder die eigene Bankkarte für die Geschäftsstelle nicht gesperrt ist.

In Kleinstgeschäftsstellen, die nur von einem oder einer Beschäftigten besetzt sind, müssen im Rahmen der Erste-Hilfe-Maßnahmen besondere Kontrollmaßnahmen festgeschrieben werden. Unter Bezug auf die gesetzlichen Vorgaben des § 10 ArbSchG und §§ 24-28 GUV-VA 1 müssen insbesondere die zeitlichen Intervalle der Anwesenheitskontrolle genau definiert werden.

Defizite bzw. Organisationsmängel in diesem Bereich können für den Arbeitgeber und/oder die Führungskraft unter Umständen mit erheblichem Haftungspotenzial verbunden sein.

Vorgaben aus der Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV)

Den Beschäftigten sind kombinierte Sitz- und Stehhilfen anzubieten, da deren Tätigkeiten überwiegend sitzend auszuführen sind.

Empirische Faktoren, die das Überfallgeschehen beeinflussen

Durch eine aussagekräftige Gefährdungsbeurteilung lassen sich viele Risiken von vornherein ausschließen, die derzeit noch Anlass zu Beanstandungen geben.

Die Funktionsweise und Handhabung dieser besonderen Art der Bargeldverwaltung ist häufig nicht allen Beschäftigten bekannt. Dieses Problem tritt verstärkt dann auf, wenn die Stammbesetzung durch Springer oder Springerinnen ergänzt wird.

Wenn die eigenen Bankkarten der Beschäftigten für Auszahlungen innerhalb der Geschäftsstelle elektronisch nicht gesperrt sind, sind Auszahlungen erpressbar.

Die Anwesenheit mehrerer Beschäftigter kann dazu führen, dass das Sicherungsprinzip der KBA-Stelle missachtet wird, um doch kurzfristig Auszahlungen zu tätigen, die nach § 19 UVV Kassen nicht zulässig sind.

Der Wechsel vom KBA- zu einem anderen Kassensicherungskonzept (BBA- oder Plus-Stelle) ist nicht erlaubt.

Für die diskrete und unauffällige Ein- und Auszahlung von Großbeträgen fehlt häufig eine separate Diskretkasse. Ein bloß schriftlicher Hinweis „Bitte Abstand halten“ kompensiert die damit verbundene Gefahr nicht.

Die regelmäßige Ver- und Entsorgung der Geschäftsstelle mit Bargeld ist immer dann sehr problematisch, wenn kein baulich getrennter Wertebereich vorhanden ist.

Obwohl nach UVV Kassen für KBA-Stellen eine EMA nicht zwingend vorgeschrieben ist, sollten gegen atypische Überfälle mindestens bauliche und technische Maßnahmen an der Außenhaut des Gebäudes vorgenommen werden. Bei vorhandener EMA ist ggf. ein Quittierungstaster nachzurüsten.

Beschäftigte haben Zugriff auf den Generalschlüssel zu Wertschutzbehältnissen, obwohl dies strikt untersagt ist.

Nachhaltige Präventionsempfehlungen

Voraussetzung ist eine aussagekräftige Gefährdungsbeurteilung, die sämtliche Gefährdungsfacetten abbildet und die daraus resultierenden Sicherheitsmaßnahmen beschreibt.

Die in der Geschäftsstelle anwesenden Beschäftigten müssen die Funktionsweise und Handhabung dieser besonderen Bargeldverwaltung auch im Gefahrenfall beherrschen und kommunizieren können.

Die eigenen Bankkarten der Beschäftigten sind für Auszahlungen innerhalb der Geschäftsstelle ausnahmslos zu sperren, um hierüber die Erpressung einer Auszahlung zu verhindern.

Der kurzzeitige Wechsel zwischen den Features einer KBA-Stelle und einer BBA- oder Plus-Stelle ist strikt untersagt.

Ein Generalschlüssel zu Wertschutzbehältnissen der Geschäftsstelle darf bei dieser Form der Bargeldverwaltung nicht vorhanden sein.

Eine separate Diskretkasse für die unauffällige Ein- und Auszahlung von Großbeträgen sollte in keiner KBA-Stelle fehlen.

Ein zweiter Fluchtweg aus dem hinteren Bereich der Kassenhalle ist einzurichten.

Griffbereite Banknotenbestände sind bei dieser Bargeldverwaltung unzulässig.

Auch die Aufbewahrung eines so genannten „Empfangsgeldes“ für den Bedrohungsfall im öffentlich zugänglichen Bereich ist strikt untersagt.

Weitere präventive Maßnahmen, die sowohl subjektiv als auch objektiv die Sicherheit erhöhen und zur Optimierung eines vorhandenen Gesamtkonzeptes beitragen, finden Sie in diesem Leitfaden unter der Überschrift: „Ergänzung der vorhandenen Rahmenbedingungen durch spezielle Einzelmaßnahmen“.

14. Plus-Stellen (Banknotenautomaten mit biometrischen Erkennungssystemen)

Ein neuer Lösungsansatz nach *GUV-I/BGI 819.2-3*

Grundsätzliches

Diese neue Art der Kassenverwaltung ist eine Sonderform der technischen Lösungskonzepte. Sie erlaubt – wie in einer BBA-Stelle – eine offene Gestaltung der Geschäftsräume. Die Möblierung ist aber so im Raum zu positionieren, dass kein Unbefugter unbemerkt den rückwärtigen Gerätebereich betreten kann.

Auszahlungen aus dem Banknotenautomaten werden immer nur durch zwei autorisierte Personen, die in ein biometrisches System eingepflegt sind, programmgesteuert mit einer fest definierten Verzögerungszeit freigegeben.

Griffbereites Bargeld im Sinne der *UVV Kassen* liegt in Plus-Stellen nicht vor.

Mindestanzahl der Beschäftigten

Die Forderung nach ständiger Anwesenheit von mindestens zwei Beschäftigten mit Blickkontakt während der Öffnungszeiten muss bei diesem Lösungseinsatz nicht zwingend eingehalten werden. Lediglich zur Initialisierung einer Auszahlung sind zwei Personen notwendig. Dies können entweder zwei Beschäftigte oder ein Beschäftigter bzw. eine Beschäftigte und ein legitimer Kunde bzw. eine legitimierte Kundin sein.

Konzeptionelle Besonderheiten

An sämtlichen in der Kundenhalle vorhandenen Bedienerplätzen gibt es, abgesehen von den Servicetischen, zwischen Beschäftigten und Kunden sowie Kundinnen keine weiteren Barrieren, die vor körperlichen Angriffen oder Attacken schützen könnten.

Die offene Gestaltung ist beabsichtigt, um einen optimalen Kundenkontakt pflegen zu können.

Vom Prinzip her handelt es sich bei diesem Kassenkonzept um den Einsatz eines modifizierten Banknotenautomaten, der Auszahlungen über ein integriertes biometrisches Verfahren freigibt. Zu diesem Zweck müssen entweder zwei Beschäftigte oder ein Beschäftigter bzw. eine Beschäftigte und ein berechtigter Kunde bzw. eine berechnigte Kundin die Transaktion auslösen.

Die Identifizierung des Kunden oder der Kundin kann alternativ über eine personenbezogene Bankkarte oder über biometrische Personendaten, die im System niedergelegt sind, erfolgen. Dazu müssen die Kundendaten mindestens seit dem Vortag im System abgespeichert sein.

Für die Beschäftigten gilt, dass deren Personendaten ausschließlich biometrisch eingepflegt sein dürfen. Die Neuaufnahme von Beschäftigtendaten erfolgt bspw. durch einen Revisor, der nicht ständig in der Geschäftsstelle anwesend sein darf.

Eine Auszahlung kann also nur von zwei berechtigten Personen aktiviert werden, die sich beide in der Kundenhalle aufhalten müssen.

In das biometrische Sicherheitssystem mit implementierter Zeitverzögerung sind alle relevanten Wertbehältnisse integriert, so dass mittels dieser Bargeldverwaltung alle üblichen Bargeldgeschäfte innerhalb der Geschäftsstelle abgewickelt werden können.

Abweichend hiervon dürfen ohne biometrische Absicherung und Zeitverzögerung nur externe Dienstleister – bspw. Geld- und Werttransporteure – auf alle Wertbehältnisse zugreifen, um unnötige Wartezeiten zu vermeiden, die wiederum mit Risiken verbunden sein können.

Für angenommene Banknoten sind geeignete Abwurfbehältnisse vorzuhalten, die ebenfalls in das biometrische System zu integrieren sind.

An sämtlichen Eingängen, Bedienerplätzen und Automaten muss ein Aufkleber mit folgendem Text gut sichtbar vorhanden sein, der auf die Besonderheiten der Kassensicherung hinweist:

– AUTOMATENGESICHERT –

Barauszahlungen durch eine/n Mitarbeiter/-in allein nicht möglich!

Zum Schutz der Beschäftigten ist sowohl bei der Einleitung einer Auszahlung als auch bei Ansteuerung des Hauptverschlusses des Automaten oder der Neben- und Hintergrundbestände eine integrierte Alarmauslösemöglichkeit vorzusehen.

Die Bankkarten der Beschäftigten sind für Auszahlungen innerhalb der Geschäftsstelle elektronisch zu sperren, um hierüber die Erpressung einer Auszahlung zu verhindern.

Um einem Täter oder einer Täterin dennoch bei Bedrohung Bargeld aus dem Automaten aushändigen zu können, muss jede/r in der Geschäftsstelle anwesende Beschäftigte zum Schutz aller dazu befähigt und ausgebildet sein, uneingeschränkt eine Auszahlung vornehmen zu können, wenn mindestens zwei oder mehr Beschäftigte einschließlich berechtigter Kunden anwesend sind. In den meisten Fällen wirkt die kurzfristige Bereitstellung von Bargeld – und sei es in geringer Menge – deeskalierend und mindert das Risiko einer psychischen Übersprunghandlung beim Täter.

Für nicht kalkulierbare Geräteausfälle empfiehlt sich die Integration einer Notkassa in einem Besprechungsraum. Die Notkassa

hat den Bedingungen einer Kassenbox nach § 11 UVV Kassen zu entsprechen. Wenn diese Bedingung nicht gegeben ist, muss in der Geschäftsstelle für die Zeit der Störung der Zahlungsverkehr eingestellt werden.

Dieses hoch technisierte Kassensicherungskonzept mit einem integrierten biometrischen Sicherheitsverfahren zählt – hierin folgend § 7 UVV Kassen, der den Abbau von Anreizen zu Überfällen vorsieht – zu den nachhaltigen Lösungen in Kreditinstituten: Zum einen werden nämlich überhaupt keine griffbereiten Bargeldbestände vorgehalten, zum anderen können im konkreten Bedrohungsfall keine oder nur begrenzte Beträge – zudem ausschließlich zeitverzögert – vom Banknotenautomaten freigegeben werden.

Ein Problem besteht allerdings immer dann, wenn zur Absicherung der institutseigenen Werte in einer Geschäftsstelle keine geschlossenen internen Sicherheitsbereiche mit biometrisch abgesicherten Zugängen vorhanden sind, sondern der Zugriff allein über Biometrie und Zeitverzögerung gewährleistet werden soll.

Eine Zunahme der Überfälle, die auf Hintergrund- und Automatenbestände abzielen, ist erkennbar. Diesem Phänomen kann nach heutigem Stand der Technik durch den reglementierten Zutritt über eine biometrische Schleuse begegnet werden.

Eine mindestens gleichwertige Alternative bietet die Fernfreischaltung des Zugangs zum Wertebereich über eine autorisierte Person aus der Hauptstelle nach vorheriger Kontrolle über die optische Raumüberwachung.

Der generelle Verzicht auf Hintergrundbestände und auf den Zugriff der Geldautomaten wäre ebenso vertretbar.

Weitere Einzelheiten zu Gestaltungsfragen und den Betrieb einer Plus-Stelle sind in den Titeln [10] und [11] des Literaturverzeichnisses enthalten.

Gefährdungen bei Überfällen

Unterschieden werden zwei Gefährdungsarten: typische und atypische Überfälle. Überfälle typischer Art sind die bekannten Bedrohungen in einer Geschäftsstelle während der Öffnungszeiten, die die schnelle Herausgabe des griffbereiten Bargeldes oder der unter Zeitverschluss befindlichen Neben- und Hintergrundbestände zum Ziel haben. Der Täter oder die Täterin möchte dann in möglichst kurzer Zeit eine möglichst hohe Beute erzielen. Solche Überfälle dauern oft nur drei bis fünf Minuten. Bevorzugtes Zielobjekt sind in der Regel Geschäftsstellen mit geringer personeller Besetzung. In jüngster Zeit ist allerdings eine Verlagerung auf Haupt- und Kopfstellen erkennbar.

Für Plus-Stellen, in denen Banknotenautomaten mit biometrischen Erkennungssystemen im Einsatz sind, ist zu bedenken:

Bei diesem System der Bargeldverwaltung ist zu keiner Zeit griffbereites Bargeld im Sinne der UVV Kassen vorhanden. Somit ist auch das Risiko eines typischen Überfalls geringer als bei anderen Kassensicherungskonzepten, die griffbereite Bargeldbestände vorhalten. Eine begrenzte Herausgabe von Bargeld aus dem Banknotenautomaten während eines Überfalls wäre außerdem nur dann möglich, wenn zwei hierzu autorisierte Personen, die im System biometrisch eingepflegt sind, die Auszahlung veranlassen würden. Eine einzelne berechnigte Person kann allein aufgrund der technischen Bedingungen keine Auszahlung initiieren.

Im konkreten Bedrohungsfall steigt deshalb das persönliche Risiko des oder der Beschäftigten, wenn er oder sie die Arbeitsweise und Handhabung des Gerätes nicht ausreichend beherrscht bzw. gegenüber dem Täter oder der Täterin nicht plausibel und überzeugend kommunizieren kann.

In den meisten Fällen wirkt die Bereitstellung von Bargeld in geringer Menge deeskalierend. Bei Abforderung größerer Beträge sollte auf den Aufkleber „Automatengesichert – Barauszahlungen durch eine/n Mitarbeiter/in allein nicht möglich“ verwiesen werden.

Einige Überfälle auf Plus-Stellen sind zwar bekannt geworden, Plus-Stellen liegen aber derzeit eher außerhalb des Täterfokus.

Dies neuartige Kassensicherungskonzept, das eine offene Gestaltung der Bedienbereiche erlaubt, zählt – hierin ganz im Sinne des § 7 UVV Kassen – zu den nachhaltigen Lösungen für Kreditinstitute, weil der Banknotenautomat im Bedrohungsfall nur begrenzte Beträge – zudem nur zeitverzögert – freigeben kann. Außerdem ist bei jeder Transaktion zwingend die Mitwirkung zweier autorisierter Personen notwendig.

Ein Problem besteht allerdings überall dort, wo zur Absicherung der institutseigenen Werte keine geschlossenen internen Sicherheitsbereiche mit biometrisch abgesicherten Zugängen, d. h. biometrischen Schleusen, vorhanden sind, sondern der Zugriff allein über die Sicherungsformate der Biometrie und einer Zeitverzögerung gewährleistet wird.

Nachweislich geraten zunehmend Hintergrund- und Automatenbestände ins Interesse von Täterkreisen. Diesem Phänomen kann durch einen über eine biometrische Schleuse reglementierten Zutritt in die entsprechenden Bereiche begegnet werden. Eine gleichwertige Alternative bietet auch die Fernfreischaltung des Zugangs zum Wertebereich – die freilich nur dann möglich

ist, wenn entsprechende Überwachungstechnik einer autorisierten Instanz Einblick aus der Ferne ermöglicht.

Weitere Probleme können sich beim Betreten und Verlassen der Kassenstelle vor Kassenöffnung und nach Kassenschließung ergeben, wenn Beschäftigte vor der Geschäftsstelle abgefangen werden. Aus präventiver Sicht empfiehlt sich auch daher eine biometrische Personenschleuse zum Wertebereich. Die Installation einer EMA mit Quittierungstaster ist eine weitere optimierende Maßnahme, da dadurch das Risiko des Gefasstwerdens für Täter drastisch erhöht wird.

Maßnahmen organisatorischer Art kompensieren die besonderen Risiken nicht dauerhaft, sondern verlagern das Problem einseitig auf die Beschäftigten. Dies ist nach den Maßgaben des *ArbSchG* aber nicht zulässig.

Von anderer Art sind die atypischen Überfälle, d. h. Überfälle außerhalb der Öffnungszeiten. Täter und Täterinnen haben es dann von vornherein auf die Hintergrundbestände oder Kundenschießfächer abgesehen. Vorgehensweisen sind neben dem bereits beschriebenen Abfangen von Beschäftigten das Einschleichen oder das Einbrechen in die Geschäftsräume.

In den meisten Fällen läuft ein solcher Überfall auf eine Geiselnahme hinaus. Die Gefahr, Opfer eines atypischen Überfalls zu werden, ist weitgehend unabhängig von der gewählten Kassensicherung. Die Ursachen liegen eher in fehlenden Rahmenbedingungen, die heute eigentlich Standard sein müssten.

Die letzte Tatserie in NRW auf größere Geschäftsstellen mit kombinierten Bank- und Kundentresoren im Untergeschoss erweist ein erhöhtes Überfallrisiko. (Ergänzende Hinweise hierzu finden Sie in einem gesonderten Rundschreiben der Sparkassenverbände NRW aus 2012.)

Ein weiteres Problemfeld, das im Zusammenhang mit dem Kassensicherungskonzept analysiert werden muss, ist der Geldtransport von und zur Geschäftsstelle bzw. die häufig damit verbundene Ver- und Entsorgung der Geldautomaten. Wenn in diesem Bereich keine ausreichenden, zwangsläufig wirkenden Sicherungsmaßnahmen vorgesehen werden, könnte hieraus ein konkretes Risiko für alle Anwesenden erwachsen.

Gefährdungen bei Bombendrohung oder Brand

Um bei Bombendrohung oder Brand keine zusätzliche Gefährdung für die Beschäftigten im Servicebereich aufkommen zu lassen, ist eine technische Möglichkeit zu schaffen, um den Arbeitsbereich über einen überwachten zweiten Notausgang oder Notausstieg verlassen zu können. Wenn die räumlichen Gegebenheiten dies zulassen, sollte dieser Fluchtweg nicht durch die Kundenhalle führen.

Maßnahmen zum sicheren Umgang mit Bargeld

Bargeldverwaltung und Sperrzeiten je Bedienbereich

Banknoten dürfen am KBA-Arbeitsplatz, am Arbeitsplatz der vorhandenen Zeitverschlossenen Tageskasse (ZTK), im Kundenbereich oder in ungesicherten angrenzenden Räumen nicht griffbereit vorgehalten werden. Griffbereite Banknotenbestände sind bei dieser Bargeldverwaltung unzulässig.

Das Öffnen des KBA-Hauptverschlusses darf erst nach einer Sperrzeit von mindestens zehn Minuten möglich sein. Die Öffentlichkeit ist auszuschließen.

Alle Behältnisse, in denen sich Banknoten befinden, werden ausnahmslos über ein biometrisches Öffnungssystem angesteuert.

Angenommene Banknoten sind nach Empfang unverzüglich entweder dem Recycler zuzuführen oder in einen Abwurfresor abzulegen. Die Öffnungszeit dieses Behältnisses im öffentlich zugänglichen Kundenbereich darf fünf Minuten nicht unterschreiten. Ebenso dürfen die Bargeldbestände nicht für regelmäßige Auszahlungen genutzt werden.

Beschränkung der Auszahlungen aus dem KBA bei Auszahlung durch zwei Beschäftigte:

Höchstbetrag	Freigabe
bis 5.000 Euro	innerhalb von 30 Sekunden
über 5.000 Euro bis maximal 10.000 Euro	innerhalb von zwei Minuten, jedoch nicht vor 30 Sekunden
über 10.000 Euro bis max. 25.000 Euro	nach fünf Minuten

bei Auszahlung durch eine/n Beschäftigte/n zusammen mit einem Kunden/einer Kundin:

Höchstbetrag	Freigabe
5.000 Euro pro Tag und Kunde	innerhalb von 30 Sekunden
10.000 Euro	innerhalb von zwei Minuten

Beschränkung der Auszahlungen von Nebenbeständen aus einer separaten Zeitverschlossenen Tageskasse
Für die größeren Banknoten, die nicht im KBA verfügbar sind, gelten folgende Regelungen:

Auszahlung durch zwei Beschäftigte:

Höchstbetrag	Freigabe
bis 2.500 Euro	nach 30 Sekunden
bis 10.000 Euro	nach zwei Minuten
über 10.000 Euro	nach fünf Minuten

Auszahlung durch eine/n Beschäftigte/n zusammen mit einem Kunden/einer Kundin:

Diese Option gilt nur für vorbereitete Geldbeträge, die in einem für einen bestimmten Kunden oder eine bestimmte Kundin reservierten Fach am Servicearbeitsplatz unter fünf Minuten Verschlusszeit deponiert sind.

Registrierte Banknoten bis zu einer Höhe von 2.000 Euro zählen nicht zum Bestand.

Der Bedienbereich der Zeitverschlossenen Tageskasse darf nicht den Charakter eines ungesicherten Kassenarbeitsplatzes annehmen, die Nutzung desselben ist und bleibt auf einzelne Transaktionen reduziert. Für die Praxis bedeutet das, dass die angesteuerten Geldfächer nach jedem Kundenkontakt sofort wieder zu verschließen sind.

Sorten und Hartgeld

Sorten dürfen am Bedienerplatz unter 30 Sekunden Verzögerungszeit in unbegrenzter Höhe aufbewahrt werden. Höhere Verschlusszeiten sind der Sicherheit allerdings zuträglicher. Eine solche Erweiterung der Sicherheitsvorkehrungen ist insbesondere in grenznahen Regionen mit überdurchschnittlich hohen Beständen zu erwägen.

Hartgeld zählt nicht zu den griffbereiten Bargeldbeständen und unterliegt somit auch nicht der Regelung des § 32 UVV Kassen.

Nutzung separater Handkassen

Da in der UVV Kassen keine Differenzierung zwischen bankspezifischem und bankfremden Bargeldverkehr enthalten ist, die Deutsche Post AG in ihren Filialen aber bereits seit Jahren Geschäfte und Dienstleistungen dieser oder ähnlicher Art abwickelt, wurde in Abstimmung zwischen den zuständigen Fachgremien und der Präventionsabteilung der Unfallkasse Post und Telekom zu dieser Thematik auf der Basis der UVV Kassen ein bundesweit einheitliches Sicherheitskonzept verabschiedet, das nunmehr in Geschäftsstellen aller Kreditinstitute und Filialen der Postbank einschließlich der nachgeordneten Postagenturen gültig ist.

Dieses Sicherheitskonzept beinhaltet folgende Regelungen:

Bargeldbestände, die nicht der Abwicklung von Banktransaktionen, sondern ausschließlich dem Waren- und Dienstleistungsverkauf dienen, dürfen über separat gesicherte Handkassen abgewickelt werden, wenn der Banknoteninhalt/Bargeldbestand der Handkasse auf 500 Euro begrenzt wird.

Die Handkassenöffnung (Schublade) muss mit einer Zeitverzögerung versehen sein, die vergleichbar ist mit der Zeitverzögerung einer BBA-Auszahlung (mehr als zwei Sekunden, jedoch unter 30 Sekunden).

Die Handkasse ist nach jedem Ein- oder Auszahlungsvorgang unverzüglich wieder zu verschließen.

Im Zuge der Wechselgeldausgabe oder bei Einleitung des Öffnungsvorganges der Handkasse muss eine unbemerkte Alarmierung möglich sein. Dies kann z. B. über die Tastatur oder einen in der Handkasse installierten Geldscheinkontakt erfolgen, alternativ auch über einen Alarmauslöser, der in der Nähe eines verdeckt angebrachten Öffnungsschalters angebracht ist.

Einzahlungen aus Verkaufsgeschäften, die den maximal zulässigen Handkassenbestand von 500 Euro übersteigen, sind in ein Verschlussbehältnis mit Einwurföffnung abzuwerfen. Die zeitliche Verzögerung von fünf Minuten für die Öffnung des Behältnisses darf dabei nicht unterschritten werden.

Die Handkasse ist so in den Thekenbereich zu integrieren, dass der Kunde oder die Kundin bei geöffneter Schublade keinen Einblick erhält.

Die Bargeld-/Banknoten-Nachversorgung der Handkasse erfolgt ausschließlich über die Geldautomaten der Geschäftsstelle.

Absicherung der Hintergrundbestände

Über den Nebenbestand hinausgehende Bargeldbestände zählen zu den Hintergrundbeständen, die in einem gesicherten Bereich mindestens unter fünfminütigem Zeitverschluss zu verwahren sind. Besser ist die Fernfreischaltung des Zugangs über die Zentrale, wenn die Technik Einblick aus der Ferne gewährleistet.

Über die Höhe der Hintergrundbestände macht die UVV Kassen keine Angaben – demnach könnten theoretisch unbegrenzte Summen deponiert werden. In der Praxis wird die maximal zulässige Höhe der Hintergrundbestände aber durch die Qualität der verwendeten Wertschutzbehältnisse bestimmt; die entsprechenden Kategorien legt der Sachversicherer fest.

Falls die Situation es erlaubt, sind während der Öffnungszeiten interne Geldtransporte durch den öffentlichen Bereich ausnahmsweise zulässig,

Besonders geeignete Einsatzorte- und bereiche einer Plus-Stelle

Dies gilt insbesondere für regionale Geschäftsstellen mit überwiegend Privat- und Geschäftskunden, die es gewohnt sind, sich selbständig mit Bargeld über Automaten zu versorgen und nur selten höhere Beträge als das übliche Limit benötigen, aber dafür häufiger diskrete Beratungen außerhalb der Kundenhalle wünschen. Diese Umstände tragen bei zu einer reduzierten Beschäftigtenzahl im Kundenbereich.

Diese Kassensicherung eignet sich ebenso für Geschäftsstellen mit geringer personeller Besetzung, da sie nicht die ständige Anwesenheit von zwei Beschäftigten im Kundenbereich erfordert.

Vorteile einer Plus-Stelle

Es ist keine ständige Anwesenheit von zwei Beschäftigten mit Blickkontakt erforderlich.

Ein guter Kundenkontakt bleibt gewährleistet.

Alle Zahlungsgeschäfte sind möglich.

Bei zusätzlicher biometrischer Zugangsschleuse zum Wertebereich besteht im Bedrohungsfall nicht die Gefahr, dass Täter nach Ablauf der Sperrfrist den Zutritt erpressen können, um an die Hintergrundbestände heranzukommen.

Nachteile einer Plus-Stelle

Kurzfristige Störung eines Kundengesprächs im Nebenraum für eine Auszahlung ist möglich.

Die spezifische Unterweisung der Beschäftigten im Hinblick auf die bestimmungsgemäße Nutzung dieser Kassensicherung muss erfolgt sein.

Für Wartungsarbeiten oder für den Fall, dass der Geldautomat ausfällt, sind Ersatzmaßnahmen erforderlich, also vorab vorzusehen.

Bei fehlender biometrischer Zugangsschleuse zum Wertebereich besteht im Bedrohungsfall die Gefahr, dass Täter nach Ablauf der Sperrzeit ungehindert an die Hintergrundbestände gelangen können.

Besondere organisatorische Merkmale bei einer Plus-Stelle

Bei dieser Kassensicherung spielt die Kontroll- (bzw. Überwachungs-) Verantwortung der zuständigen Führungskraft eine wesentliche Rolle (ggf. Beaufsichtigungsverschulden). Die

verantwortliche Person hat also Sorge dafür zu tragen, dass z. B. kein griffbares Bargeld vorgehalten wird oder die eigene Bankkarte für die Geschäftsstelle gesperrt ist.

In Kleinstgeschäftsstellen, die nur von einem/r Beschäftigten besetzt sind, müssen im Rahmen der Erste-Hilfe-Maßnahmen besondere Kontrollmaßnahmen festgeschrieben werden. Unter Bezug auf die gesetzlichen Vorgaben des § 10 ArbSchG und der §§ 24-28 GUV-VA 1 müssen insbesondere die zeitlichen Intervalle der Anwesenheitskontrolle genau definiert werden.

Defizite bzw. Organisationsmängel in diesem Bereich können für den Arbeitgeber und/oder die Führungskraft mit erheblichem Haftungsrisiko verbunden sein

Vorgaben aus der Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV)

Den Beschäftigten sind kombinierte Sitz- und Stehhilfen anzubieten, da deren Tätigkeiten überwiegend sitzend auszuführen sind.

Empirische Faktoren, die das Überfallgeschehen beeinflussen

Durch eine aussagekräftige Gefährdungsbeurteilung lassen sich viele Risiken von vornherein ausschließen, die derzeit noch Anlass zu Beanstandungen geben.

Die Funktionsweise und Handhabung dieser besonderen Bargeldverwaltung ist häufig nicht allen anwesenden Beschäftigten bekannt. Dieses Problem tritt verstärkt dann auf, wenn die Stammbesetzung durch Springer oder Springerinnen ergänzt wird.

Wenn die eigenen Bankkarten der Beschäftigten für Auszahlungen innerhalb der Geschäftsstelle elektronisch nicht gesperrt sind, können Auszahlungen erpresst werden.

Für die diskrete und unauffällige Ein- und Auszahlung von Großbeträgen fehlt häufig eine separate Diskretkasse. Der schriftliche Hinweis „Bitte Abstand halten“ kompensiert nicht die damit verbundene Gefahr.

Die regelmäßige Ver- und Entsorgung der Geschäftsstelle mit Bargeld ist immer dann sehr problematisch, wenn keine baulich getrennte Geldübergabestation vorhanden ist.

Obwohl nach *UVV Kassen* eine EMA nicht zwingend vorgeschrieben ist, sollten gegen atypische Überfälle mindestens bauliche und technische Maßnahmen an der Außenhaut des Gebäudes vorgenommen werden. Bei bereits vorhandener EMA ist ggf. der fehlende Quittierungstaster nachzurüsten.

Die Geldfächer der separaten ZTK sind häufig mit höheren Banknotenbeständen bestückt, als es der § 32 *UVV Kassen* vorschreibt; dies ist nicht zulässig.

Bei erhöhtem Kundenandrang wird mit geöffneten Geldfächern der ZTK gearbeitet, so dass griffbereites Bargeld vorliegt. In diesem Fall handelt es sich um einen ungesicherten Kassenarbeitsplatz.

Der Generalschlüssel zu Wertschutzbehältnissen wird nicht unter zehnminütiger Verschlusszeit aufbewahrt.

Bei Geldautomaten-Indoorgeräten oder bei Geräten, die nicht aus dem gesicherten Bereich nachversorgt werden können, besteht immer dann ein erhöhtes Risiko, wenn die Nachversorgung während der Öffnungszeiten geschieht.

Nachhaltige Präventionsempfehlungen

Voraussetzung ist eine aussagekräftige Gefährdungsbeurteilung, die sämtliche Gefährdungsfacetten abbildet und die daraus resultierenden Sicherheitsmaßnahmen beschreibt.

Die in der Geschäftsstelle anwesenden Beschäftigten müssen die Funktionsweise und Handhabung dieser besonderen Bargeldverwaltung im Gefahrenfall beherrschen und kommunizieren können.

Die eigenen Bankkarten der Beschäftigten sind ausnahmslos für Auszahlungen innerhalb der Geschäftsstelle zu sperren, um die Erpressung einer Auszahlung zu verhindern.

Das Öffnen des Hauptverschlusses darf erst nach einer Sperrzeit von mindestens zehn Minuten möglich sein. Wenn keine zusätzlichen Sicherungsmaßnahmen vorgenommen werden, ist die Öffentlichkeit derweil grundsätzlich auszuschließen.

Der Generalschlüssel zu Wertschutzbehältnissen ist mindestens unter zehnminütiger Verschlusszeit aufzubewahren.

Eine separate Diskretkasse für die unauffällige Ein- und Auszahlung von Großbeträgen sollte in keiner Plus-Stelle fehlen.

Im öffentlich zugänglichen Kundenbereich darf kein Wertschutzschrank aufgestellt werden.

Ein zweiter Notausstieg aus dem hinteren Bereich der Kassenhalle ist einzurichten.

Die Geldfächer der separaten ZTK nach § 32 UVV Kassen sind so zu befüllen, dass ein reibungsloser Zahlungsverkehr stattfinden kann.

Der Bedienbereich der ZTK darf nicht den Charakter eines ungesicherten Kassenarbeitsplatzes annehmen, die Nutzung der ZTK bleibt auf einzelne Transaktionen beschränkt.

Die angesteuerten Geldfächer sind nach jedem Kundenkontakt sofort wieder zu verschließen.

Griffbereite Banknotenbestände sind bei dieser Bargeldverwaltung unzulässig.

Auch die Aufbewahrung eines sogenannten „Empfangsgeldes“ für den Bedrohungsfall im öffentlich zugänglichen Bereich ist strikt untersagt.

Der Einsatz eines zertifizierten Geldkoffers (z. B. SQS) verhindert bei der Ver- und Entsorgung der Geschäftsstellen mit Bargeld das Bürgersteigrisiko, wenn nicht bauliche und technische Voraussetzungen der Sicherheit Genüge tun.

Wenn keine biometrische Personenschleuse zum gesicherten Wertebereich der Hintergrundbestände vorhanden ist, ist mindestens dieser Raum in den Aufnahmebereich der ORÜA zu integrieren, da zunehmend Übergriffe auf die Hintergrundbestände stattfinden.

Eine Alternative zur biometrischen Schleuse bietet auch die Fernfreischaltung des Zugangs zum Wertebereich. Dafür ist notwendig, dass einer autorisierten Person über digitale Kameratechnik die Überwachung aus der Ferne garantiert ist.

Außenbereiche wie Parkplätze, Zugänge zur Geschäftsstelle oder die Freizonen vor den Eingangstüren sind in den Überwachungsbereich der ORÜA zu integrieren.

Weitere präventive Maßnahmen, die sowohl subjektiv als auch objektiv die Sicherheit erhöhen und zur Optimierung eines vorhandenen Gesamtkonzeptes beitragen, finden Sie in diesem Leitfaden im Kapitel „Ergänzung der vorhandenen Rahmenbedingungen durch spezielle Einzelmaßnahmen“.

15. Plus-Stellen (Banknotenautomaten mit biometrischen Erkennungssystemen) unter Verwendung von White-Cards

Plus-Stellen mit einer zusätzlichen White-Card-Lösung sind nach den gleichen Kriterien wie eine Standard-Plus-Stelle (vgl. vorstehend Pkt. 14) zu konzipieren, zu betreiben und zu beurteilen.

Die bedeutsamen Abweichungen werden im Folgenden beschrieben:

Die White-Card ist ein anderes Medium für Geld, sie erhält erst durch die Zuordnung eines Betrages ihren Wert und kann dann vom Kunden über einen Geldautomaten eingelöst werden.

Hierbei ist sicherzustellen, dass entweder die Zuordnung einer Auszahlung zu einer White-Card oder die Bereitstellung einer White-Card aus einem Kartenspender (Dispenser) durch zwei Berechtigte (Beschäftigte/r und Beschäftigte/r oder Beschäftigte/r und Kunde/Kundin) biometrisch abgesichert erfolgt.

Die vorgegebene Zeitverzögerung für eine Auszahlung ist erfüllt, wenn zwischen der Kassenwertzuordnung und der tatsächlichen Auszahlung am Geldautomaten die Verzögerungszeiten gemäß § 32 *UVV Kassen* eingehalten werden.

Mit White-Cards darf je nach praktiziertem Lösungsansatz entweder offen umgegangen werden oder sie sind in einem biometrisch abgesicherten Kartenspender aufzubewahren. Die mögliche Auszahlungshöhe pro Tag ist unmittelbar abhängig von der Art der Kartenaufbewahrung.

Für die Auszahlungsmodalitäten gelten folgende Differenzierungen:

1. Wenn die White-Card einem biometrisch abgesicherten Kartenspender entnommen wurde, ist der Auszahlungsbetrag auf maximal 5000 Euro pro Tag begrenzt.
2. Bei offener Aufbewahrung der White-Card gelten dieselben Auszahlungsregelungen, die generell für Plus-Stellen gelten bzw. bei Verfügbarkeit von zwei Beschäftigten oder eines/r Beschäftigten und einen berechtigten Kunden bzw. einer berechtigten Kundin (vgl. dazu Pkt. 14).

Geschäftsstellen mit White-Card-Lösungen sind bei typischen Überfällen besser aufgestellt, weil dem Täter oder der Täterin nicht unmittelbar Geld ausgehändigt werden kann, sondern nur über den Umweg eines separaten Geldautomaten. Diese Verkomplizierung kann zusätzlich als abschreckendes Moment wirken.

16. Fahrbare Zweigstellen – § 22 *UVV Kassen*

Hinsichtlich der Ausführung und Ausrüstung fahrbarer Zweigstellen sind alle Regelungen zu berücksichtigen, die für stationäre Kassenarbeitsplätze zutreffen. Abweichende Regelungen für Telefon und ORÜA gegenüber den Forderungen der *UVV Kassen* sind überholt, da die technischen Voraussetzungen aktuell kein Problem mehr darstellen.

Das gewählte Kassensicherungskonzept ist abhängig von der tatsächlichen Beschäftigtenzahl und der favorisierten Art der Gestaltung: Entweder wird offen mit Banknotenautomaten (BBA, KBA, GA mit biometrischer Erkennung...) oder hinter Glasabtrennungen mit griffbarem Bargeld gearbeitet.

Die dabei zu berücksichtigenden Maßnahmen sind im Zusammenhang der entsprechenden Kassensicherungen nach §§ 11 ff. *UVV Kassen* nachzulesen und zu beurteilen.

Ein Sonderproblem stellen die Fahrten zwischen den einzelnen Standorten dar, wenn das Fahrzeug von Tätern gestoppt wird. Die Betriebsanweisung Geldtransporte, die im Anhang 4 der Kommentierung der *UVV Kassen* (vgl. Literaturangaben Titel [10]) abgedruckt ist, gibt für solche Fälle einer konkreten Bedrohung sinnvolle Hinweise.

Gefährdungen bei Überfällen

Fahrbare Zweigstellen unterliegen – unabhängig vom Kassensicherungskonzept und der Beschäftigtenzahl – den gleichen Risiken wie stationäre Geschäftsstellen. Die Fahrten zwischen den Standorten sind darüber hinausgehend mit besonderen Risiken – ähnlich wie beim klassischen Geldtransport – verbunden.

Weitere präventive Maßnahmen, die sowohl subjektiv als auch objektiv die Sicherheit erhöhen und zur Optimierung eines vorhandenen Gesamtkonzeptes beitragen, finden Sie in diesem Leitfaden („Ergänzung der vorhandenen Rahmenbedingungen durch besondere Einzelmaßnahmen“).

17. Bargeldverkehr in institutsfremden Räumen –

§ 23 UVV Kassen

In institutsfremden Räumen gelten die Forderungen der §§ 4-21 UVV Kassen nicht, wenn

- Banknoten nur stundenweise ausgegeben oder angenommen werden
- äußere Hinweise auf die Geschäftstätigkeit nicht dauerhaft angebracht sind
- die Voraussetzungen zur unverzüglichen Alarmierung der Hilfe bringenden Stellen gegeben ist

Unter institutsfremden Räumen sind Zahlstellen von Kreditinstituten zu verstehen, die häufig in ländlichen Strukturen eingerichtet werden: z. B. Räume in privaten Wohnungen, Gasthöfen, Betrieben oder in Verwaltungen, in denen Banknoten nur unregelmäßig und stundenweise pro Woche ausgegeben oder angenommen werden. Der maximal griffbereite Höchstbetrag sollte 500 Euro nicht übersteigen. Das ggf. darüber hinausgehende Bargeld sollte in einem zertifizierten Geldkoffer (z. B. SQS) deponiert sein.

Äußere Hinweise auf diese Serviceleistungen dürfen am jeweiligen Standort nicht dauerhaft montiert sein, zudem darf ein Einblick von außen in die Geschäftsräume nicht möglich und die Voraussetzung zur unverzüglichen Alarmierung einer Hilfe bringenden Stelle muss gegeben sein.

Überfälle auf Zahlstellen dieser Art sind bisher nicht bekannt geworden.

Um dennoch das Risiko einer konkreten Bedrohung möglichst gering zu halten, sollten die verfügbaren Bargeldbeträge auf den zu erwartenden Tagesbedarf abgestimmt werden. Die Restbestände sind in einem gesicherten Geldkoffer aufzubewahren (s. o.).

Weitere technische Sicherungen können das subjektive Sicherheitsempfinden der Mitarbeiterin oder des Mitarbeiters deutlich steigern. Für deren Berücksichtigung und ggf. Einrichtung können Sie zurückgreifen auf die in dieser Broschüre weiter oben beschriebenen sonstigen Kassensicherungskonzepten nach §§ 11 ff. UVV Kassen.

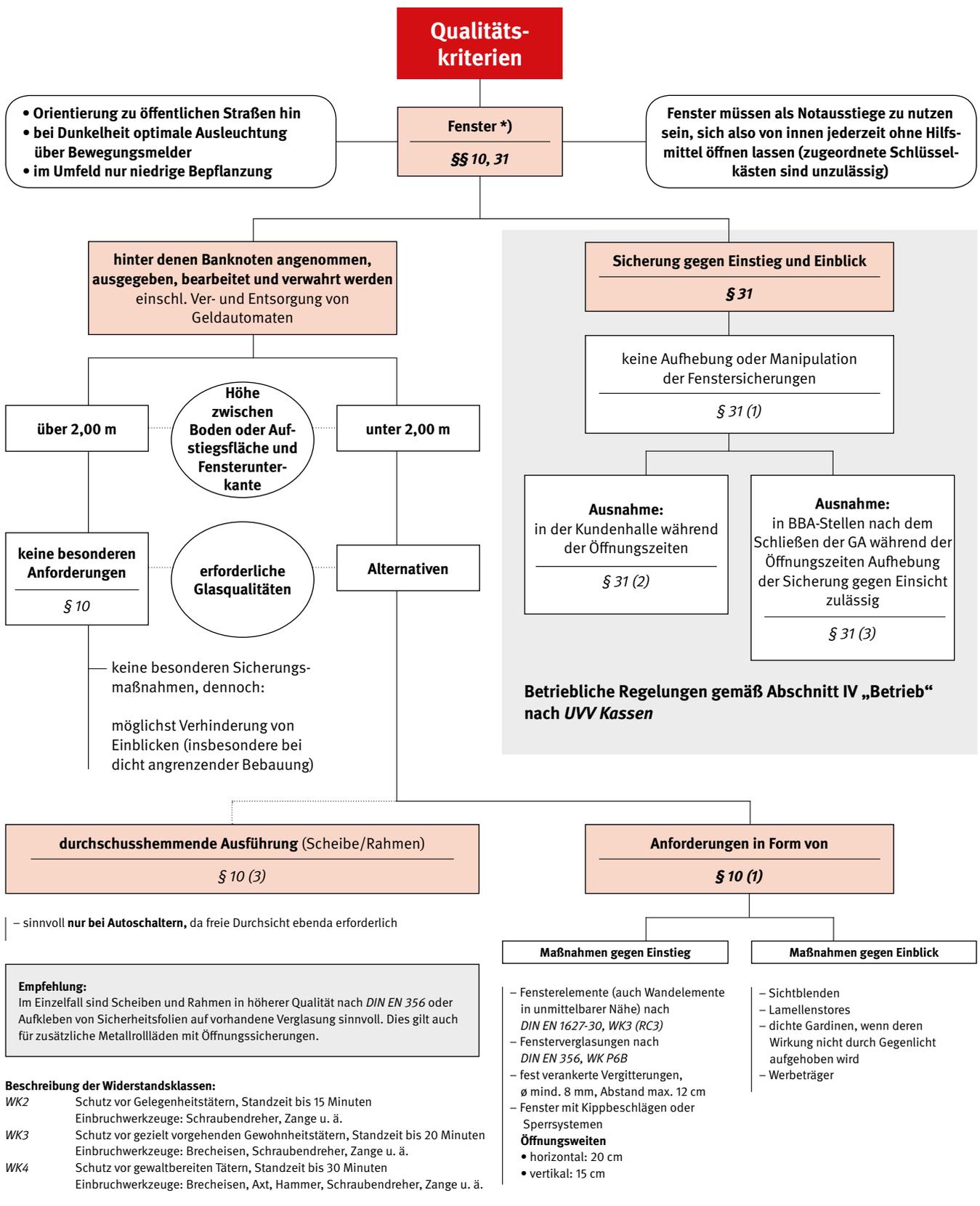
Zu beachten sind zudem die *Betriebsanweisung Geldtransporte*, die in der Kommentierung der UVV Kassen abgedruckt ist (vgl. Anhang 4 des Titels [10] lt. Literaturverzeichnis).

Gefährdungen bei Überfällen

Überfallszenarien – in allen Facetten – auf Zahlstellen dieser Art sind denkbar, da die üblichen Sicherheitsmaßnahmen einer typischen Geschäftsstelle weitgehend fehlen. Eine Gefahr ist immer real, auch wenn die Statistiken seit Jahren keinen Überfall erfasst haben.

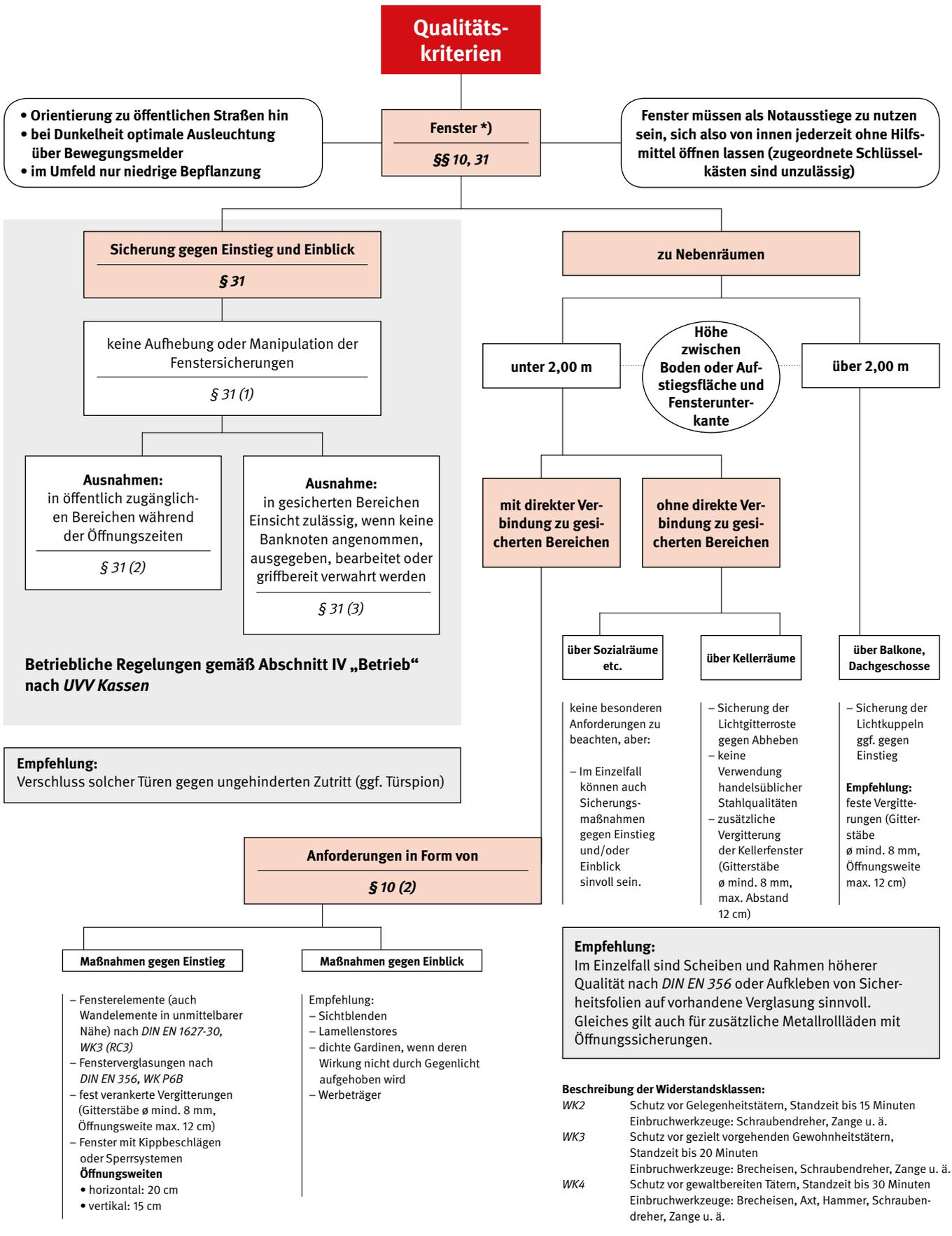
Sinnvolle Maßnahmen und Verhaltensregeln, die das Risiko eines Überfalls verhindern oder erschweren helfen, finden Sie in §§ 11 ff. UVV Kassen oder im vorliegenden Leitfaden im Abschnitt „Ergänzung der vorhandenen Rahmenbedingungen durch spezielle Einzelmaßnahmen“.

Gestaltungs- und Konstruktionsmerkmale raumabschließender Elemente Fenster von Räumen mit Banknotenhandling



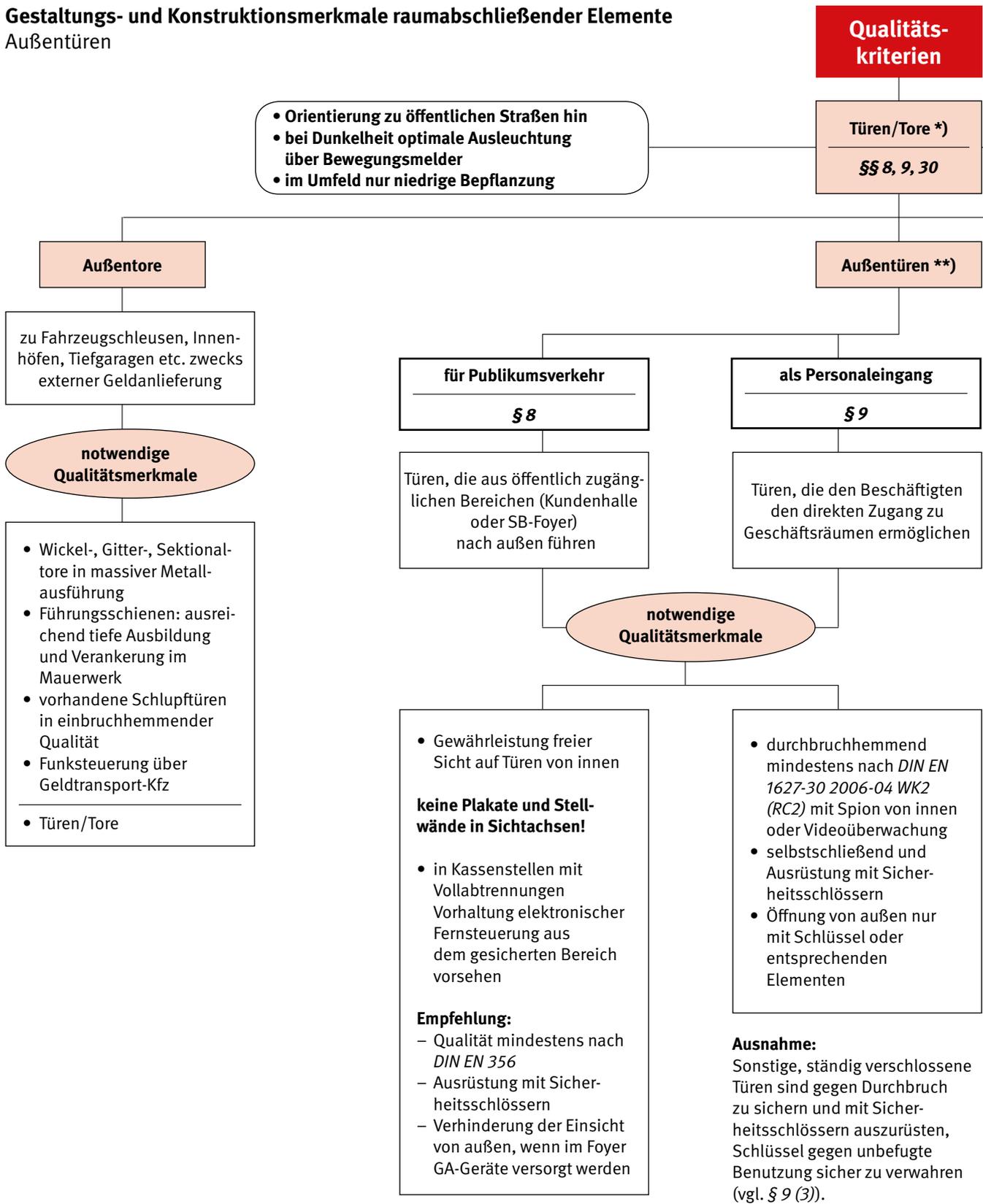
*) Einbruchmeldeeinrichtungen im Rahmen der Außenhautsicherung sind ebenfalls zuverlässige Hilfsmittel, die das Einsteigen von Tätern in die Betriebsräume außerhalb der Geschäftszeiten nachhaltig erschweren oder gar verhindern. Diese Maßnahmen sind Empfehlungen und nach *UVV Kassen* keine zwingenden Forderungen. Quittierungstaster nach Deaktivierung sind aber zwingend notwendig.

Gestaltungs- und Konstruktionsmerkmale raumabschließender Elemente Fenster von Nebenräumen



*) Einbruchmeldeeinrichtungen im Rahmen der Außenhautsicherung sind ebenfalls zuverlässige Hilfsmittel, die das Einsteigen von Tätern in die Betriebsräume außerhalb der Geschäftszeiten nachhaltig erschweren oder gar verhindern. Diese Maßnahmen sind Empfehlungen und keine zwingenden Forderungen aus der UVV Kassen. Quittierungstaster nach Deaktivierung ist zwingend notwendig.

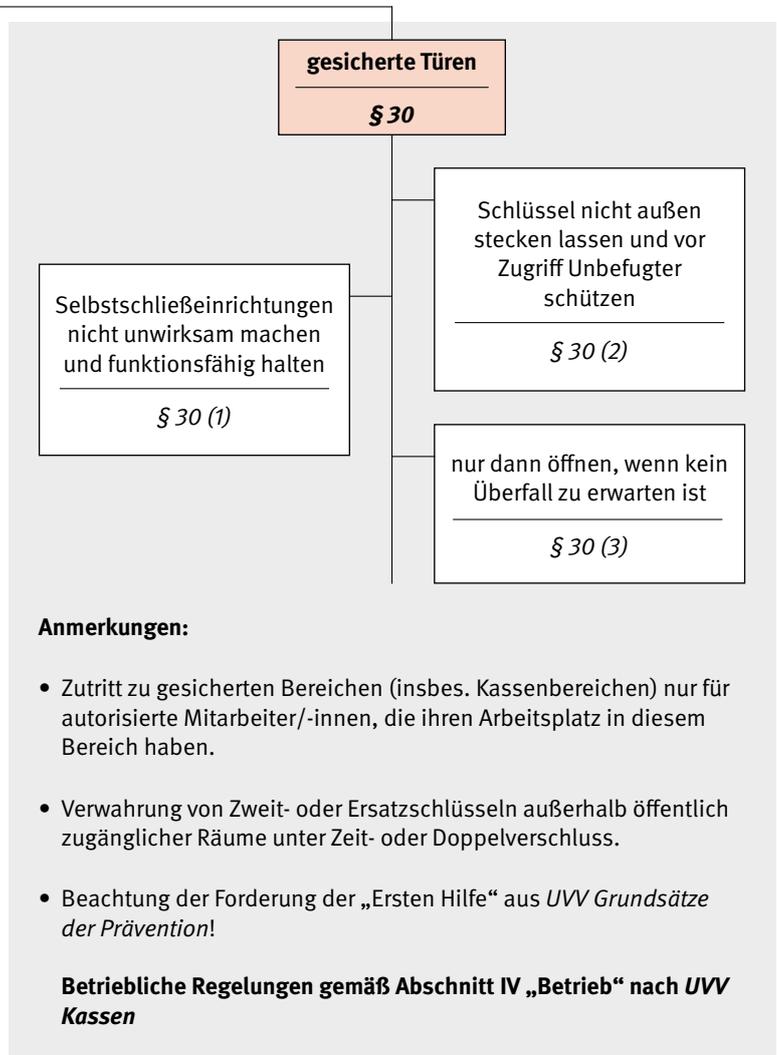
Gestaltungs- und Konstruktionsmerkmale raumabschließender Elemente
Außentüren



*) Auch andere, mindestens ebenso sichere Lösungen gelten als gleichwertig, wenn sie in technischen Regeln anderer EU-Mitgliedstaaten ihren Niederschlag gefunden haben

**) Außentüren zu gemeinsam genutzten Treppenhäusern sind keine Personaleingangstüren.

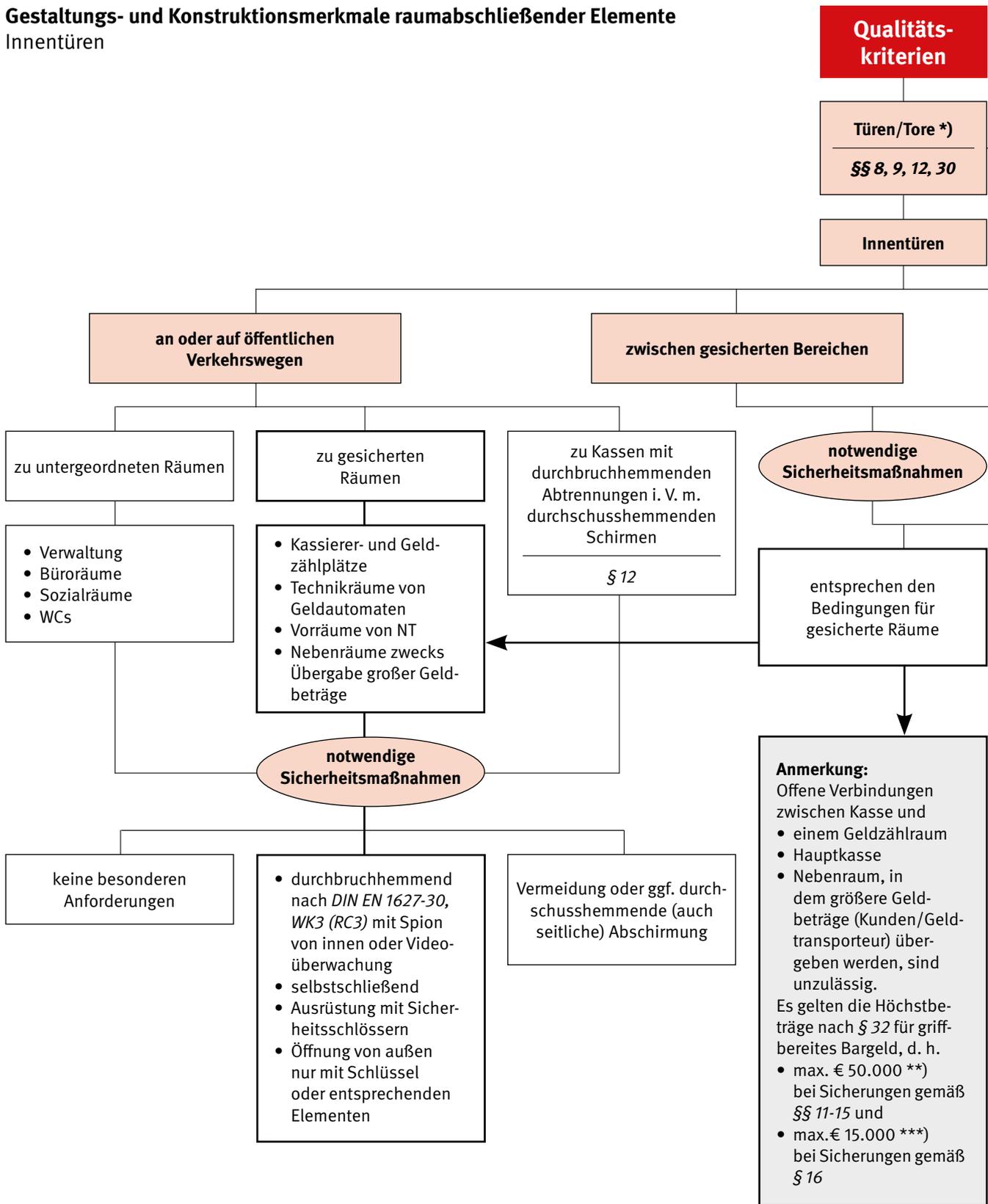
Türen müssen als Notausgänge zu nutzen sein, sich also ohne Hilfsmittel öffnen lassen (zugeordnete Schlüsselkästen sind unzulässig).



Beschreibung der Widerstandsklassen:

- WK2** Schutz vor Gelegenheitstätern, Standzeit bis 15 Minuten
Einbruchwerkzeuge: Schraubendreher, Zange u. ä.
- WK3** Schutz vor gezielt vorgehenden Gewohnheitstätern, Standzeit bis 20 Minuten
Einbruchwerkzeuge: Brecheisen, Schraubendreher, Zange u. ä.
- WK4** Schutz vor gewaltbereiten Tätern, Standzeit bis 30 Minuten
Einbruchwerkzeuge: Brecheisen, Axt, Hammer, Schraubendreher, Zange u. ä.

Gestaltungs- und Konstruktionsmerkmale raumabschließender Elemente
Innentüren



*) Elektronische Sicherungsmaßnahmen in Kombination mit Einbruchmeldeanlagen sind ebenfalls zuverlässige Hilfsmittel, die das Einsteigen in gesicherte Betriebsräume außerhalb der Geschäftszeiten nachhaltig erschweren oder gar verhindern. Diese Maßnahmen sind Empfehlungen und keine zwingenden Forderungen der UVV Kassen.

**) 25.000 € bei 1 Beschäftigten/-ter
40.000 € bei 2-5 Beschäftigten
50.000 € ab 6 Beschäftigten

***) 10.000 € bei 2-3 Beschäftigten
15.000 € bei 4-5 Beschäftigten

Türen müssen als Notausgänge zu nutzen sein, sich also ohne Hilfsmittel öffnen lassen (zugeordnete Schlüsselkästen sind unzulässig).

zu Tresoren (Tagestüren)

- durchbruchhemmend mindestens nach *DIN EN 1627-30, WK3 (RC3)*
- selbstschließend und Ausrüstung mit Sicherheitsschlössern
- dürfen von außen nur mit Schlüssel oder entsprechenden Elementen zu öffnen sein
- Tür ggf. mit seperatem Alarmschloss sichern

gesicherte Türen
§ 30

Gewährleistung der Funktionstüchtigkeit der Selbstschließeinrichtungen
§ 30 (1)

– keine Vorhaltung von Schlüsseln im Schloss
– Schutz von Schlüsseln vor unbefugtem Zugriff
§ 30 (2)

Öffnung nur, wenn Überfall ausgeschlossen
§ 30 (3)

Anmerkungen:

- Zutritt zu gesicherten Bereichen (insbes. Kassenbereichen) nur für autorisierte Mitarbeiter/-innen, die ihren Arbeitsplatz in diesem Bereich haben.
- Verwahrung von Zweit- oder Ersatzschlüsseln außerhalb öffentlich zugänglicher Räume unter Zeit- oder Doppelverschluss
- Beachtung der Forderung der „Ersten Hilfe“ aus *UVV Grundsätze der Prävention!*

Betriebliche Regelungen gemäß Abschnitt IV „Betrieb“ nach *UVV Kassen*

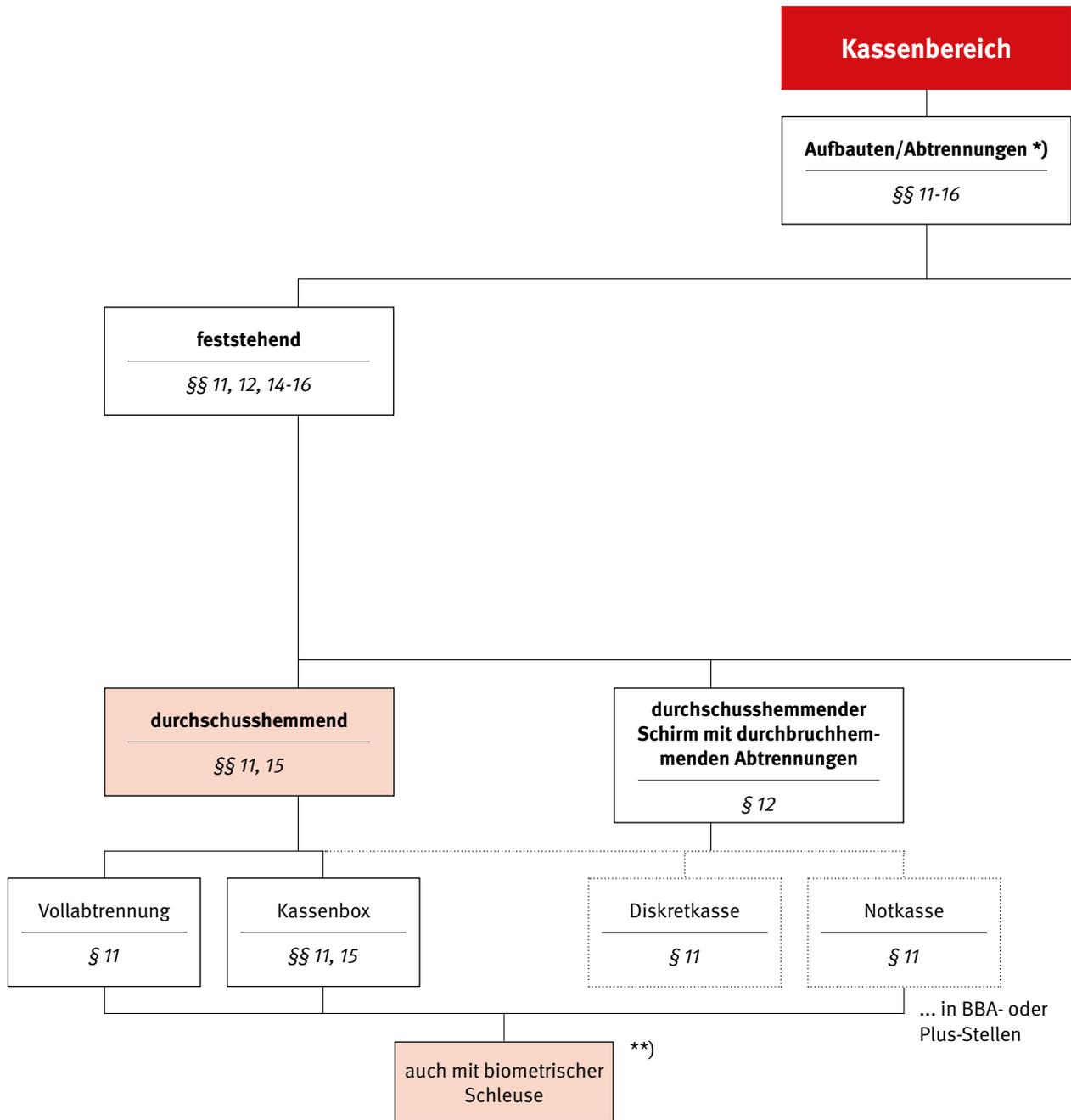
Hinweis:
Türen von Geldschränken und Tresoranlagen dürfen beim Öffnen keine Quetsch- und Scherstellen bilden.

Beschreibung der Widerstandsklassen:

- WK2** Schutz vor Gelegenheitstätern, Standzeit bis 15 Minuten
Einbruchwerkzeuge: Schraubendreher, Zange u. ä.
- WK3** Schutz vor gezielt vorgehenden Gewohnheitstätern, Standzeit bis 20 Minuten
Einbruchwerkzeuge: Brecheisen, Schraubendreher, Zange u. ä.
- WK4** Schutz vor gewaltbereiten Tätern, Standzeit bis 30 Minuten
Einbruchwerkzeuge: Brecheisen, Axt, Hammer, Schraubendreher, Zange u. ä.

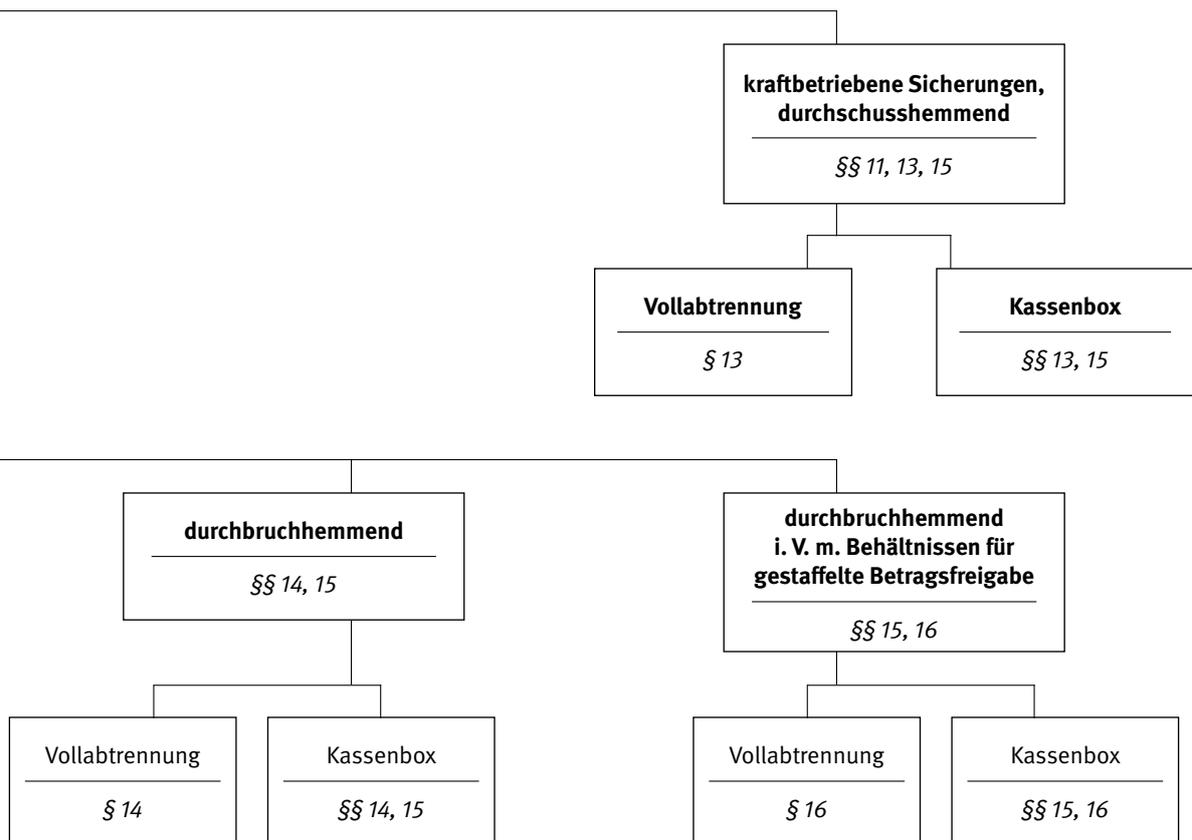
Gestaltungs- und Konstruktionsmerkmale raumabschließender Elemente

Feste Aufbauten/Abtrennungen

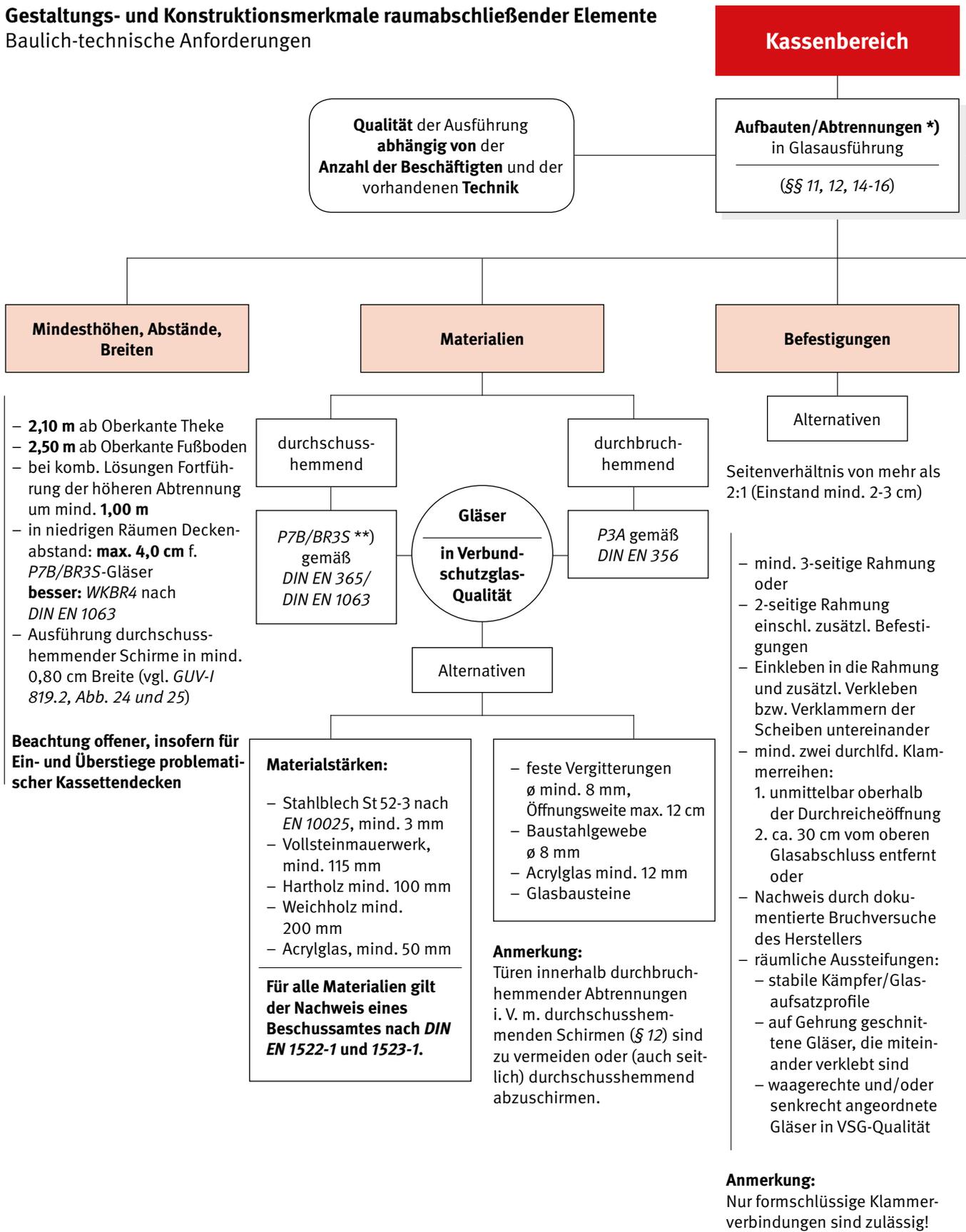


*) Auch andere, mindestens ebenso sichere Lösungen gelten als gleichwertig, wenn sie in technischen Regeln anderer EU-Mitgliedsstaaten ihren Niederschlag gefunden haben.

***) Kassenboxen dieser Art müssen nicht ständig besetzt sein, Mitarbeiter/-innen können den Sicherheitsbereich beliebig verlassen.



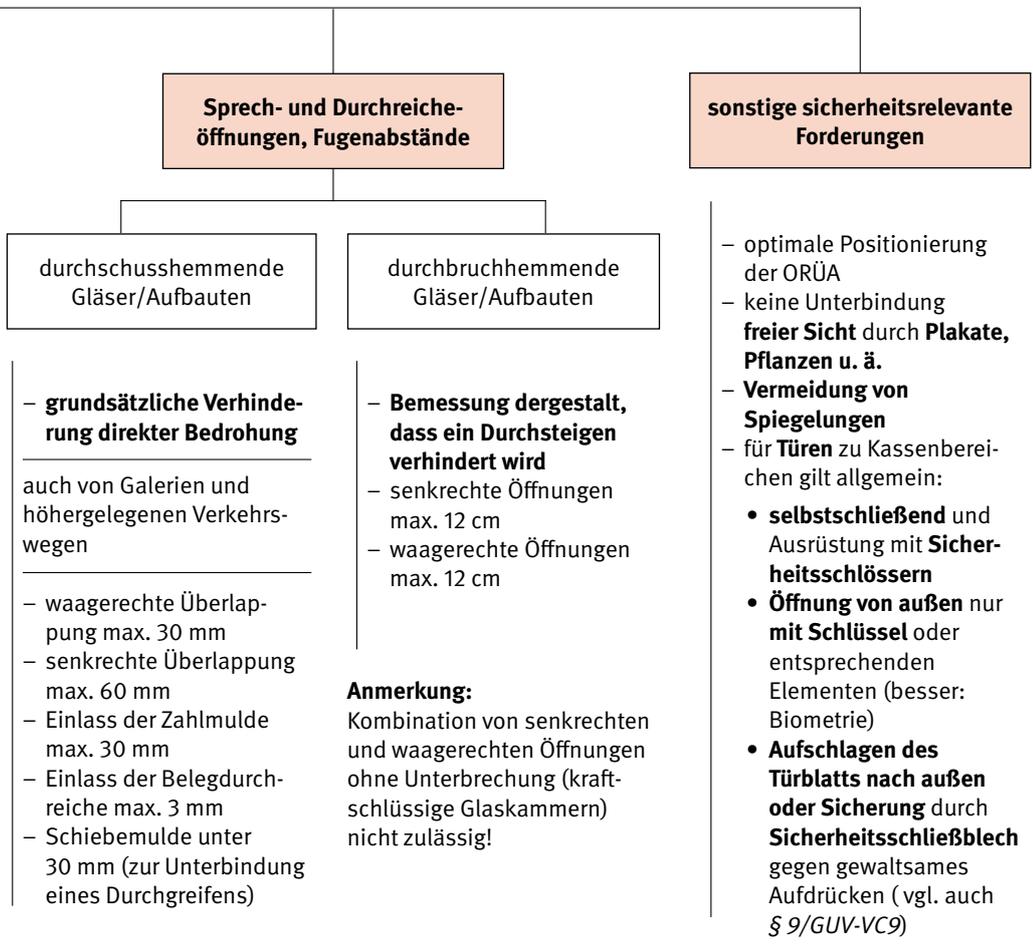
Gestaltungs- und Konstruktionsmerkmale raumabschließender Elemente
 Baulich-technische Anforderungen



*) Auch andere, mindestens ebenso sichere Lösungen gelten als gleichwertig, wenn sie in technischen Regeln anderer EU-Mitgliedsstaaten ihren Niederschlag gefunden haben.

**) S bedeutet: Splitterschutz

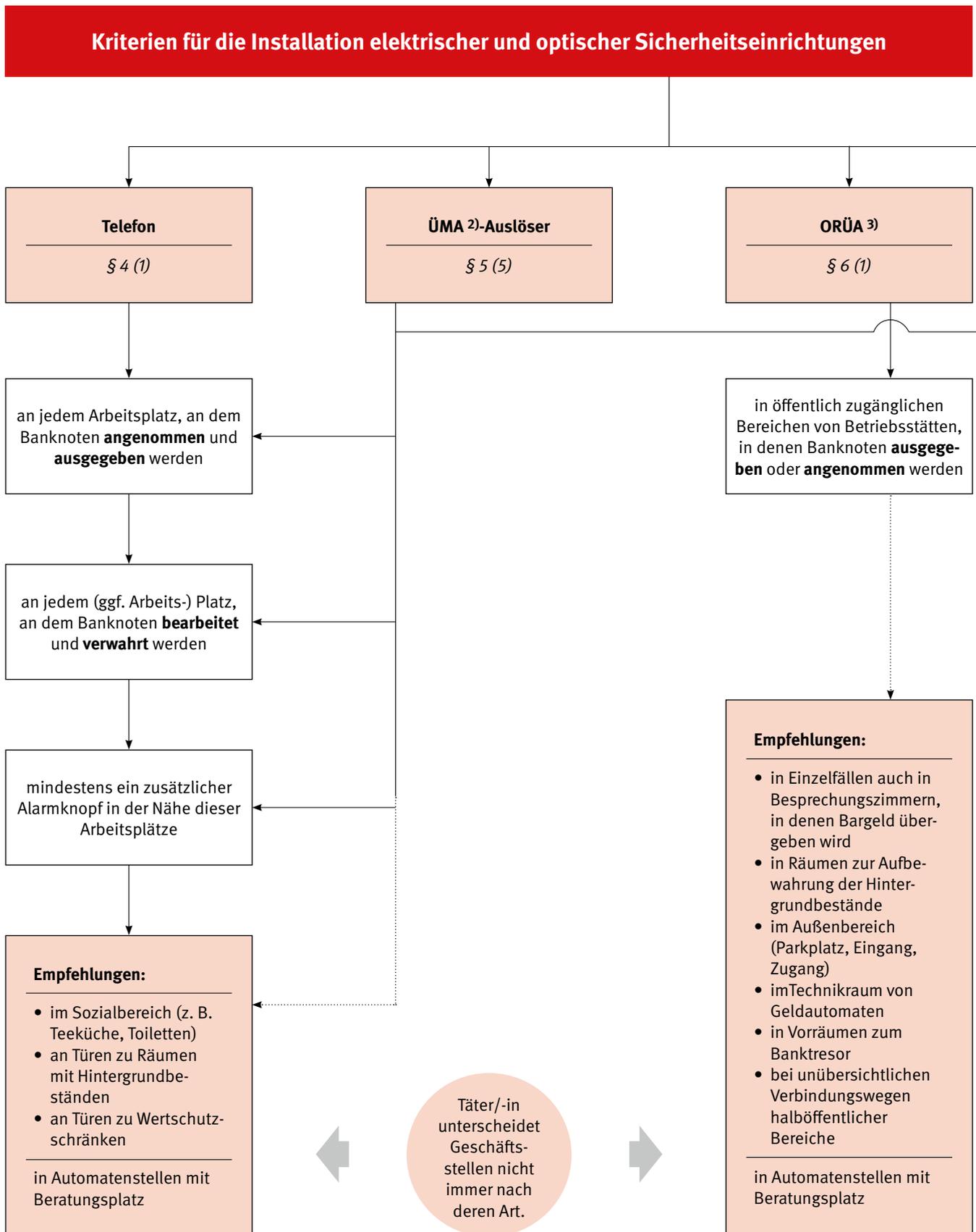
dürfen sich auch bei **Einwirkungen durch Körperkraft oder einfache Werkzeuge** nicht aus ihren Halterungen lösen lassen, § 11 (2)

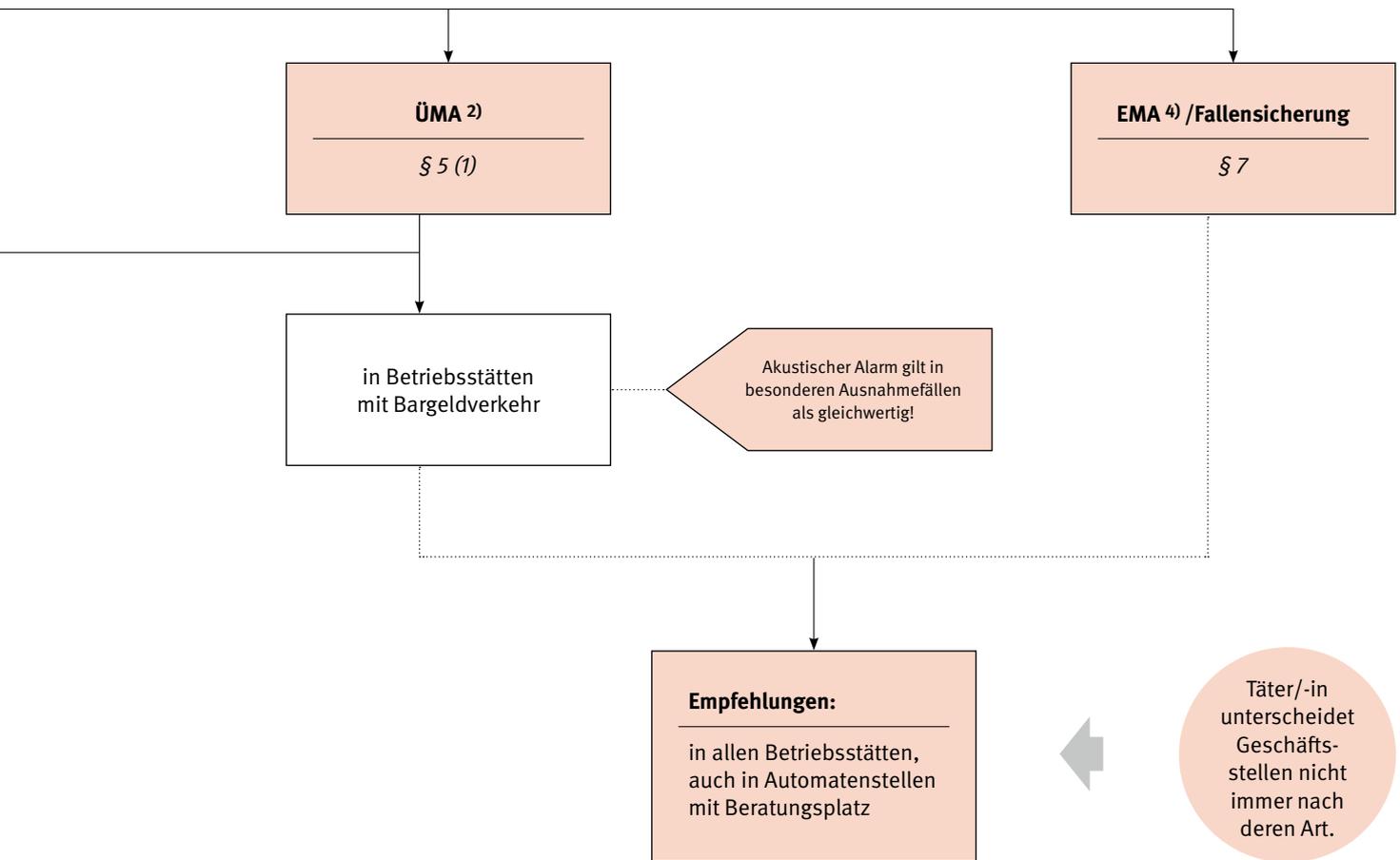


Hinweis:
Eine unzuweckmäßige Anordnung der Gläser kann die Verständigung entscheidend beeinträchtigen. Möglich sind Hörverluste bis **13 dB (A)**.



Grundsatz:
Die Empfehlungen der (evt. regional unterschiedlichen) polizeilichen Beratungsstellen sind zu beachten.





1) Sicherheitseinrichtungen gegen Sabotage/Manipulation von außen schützen!

2) ÜMA: Überfallmeldeanlage

Akustischer Alarm gilt in Ausnahmefällen als gleichwertig.

3) ORÜA: Optische Raumüberwachungsanlage

4) EMA: Einbruchmeldeanlage/Fallensicherung

Regelungen für den Geldtransport zur Ver- und Entsorgung von Geschäftsstellen

Allgemeines

Der Geldtransport zur Ver- und Entsorgung der Kreditinstitute mit Bargeld hat für das Funktionieren der Wirtschaft einen hohen Stellenwert. Knapp 70 Prozent aller getätigten Geschäfte werden bar abgewickelt. Dies macht deutlich, dass alltäglich erhebliche Bargeldmengen transportiert werden.

Das Risiko, bei einem kriminellen Übergriff schwer verletzt oder gar getötet zu werden, ist entsprechend hoch. Die Hauptgefahrenzone bildet der öffentlich zugängliche Bereich, da dort der Be- und Entladevorgang und der Geldtransport zwischen Fahrzeug und der gesicherten Geldübergabestelle stattfinden. Dieses so genannte Bürgersteigrisiko steigt, wenn keine baulichen und technischen Sicherheitsmaßnahmen getroffen wurden oder von Beschäftigten gegen grundlegende Verhaltensprinzipien verstoßen wird. Gefahr besteht auch in den Geschäftsräumen des Kreditinstituts – und betrifft dann Beschäftigte und eventuell anwesende Kunden und Kundinnen.

Die vielfachen Risiken eines Überfalls können aber erheblich eingeschränkt werden, wenn Sicherheitsmaßnahmen für den Geldtransport ergriffen werden, die über die Forderungen des § 36 UVV Kassen hinausgehen. Diese zusätzlichen Sicherheitsmaßnahmen sind immer abzuleiten aus der konkreten und individuell zu ermittelnden Gefahrenlage der Geschäftsstelle. Eine von der Sparkasse und dem Werttransportunternehmen (WTU) gemeinsam erarbeitete Gefährdungsbeurteilung schafft dafür die optimale Voraussetzung.

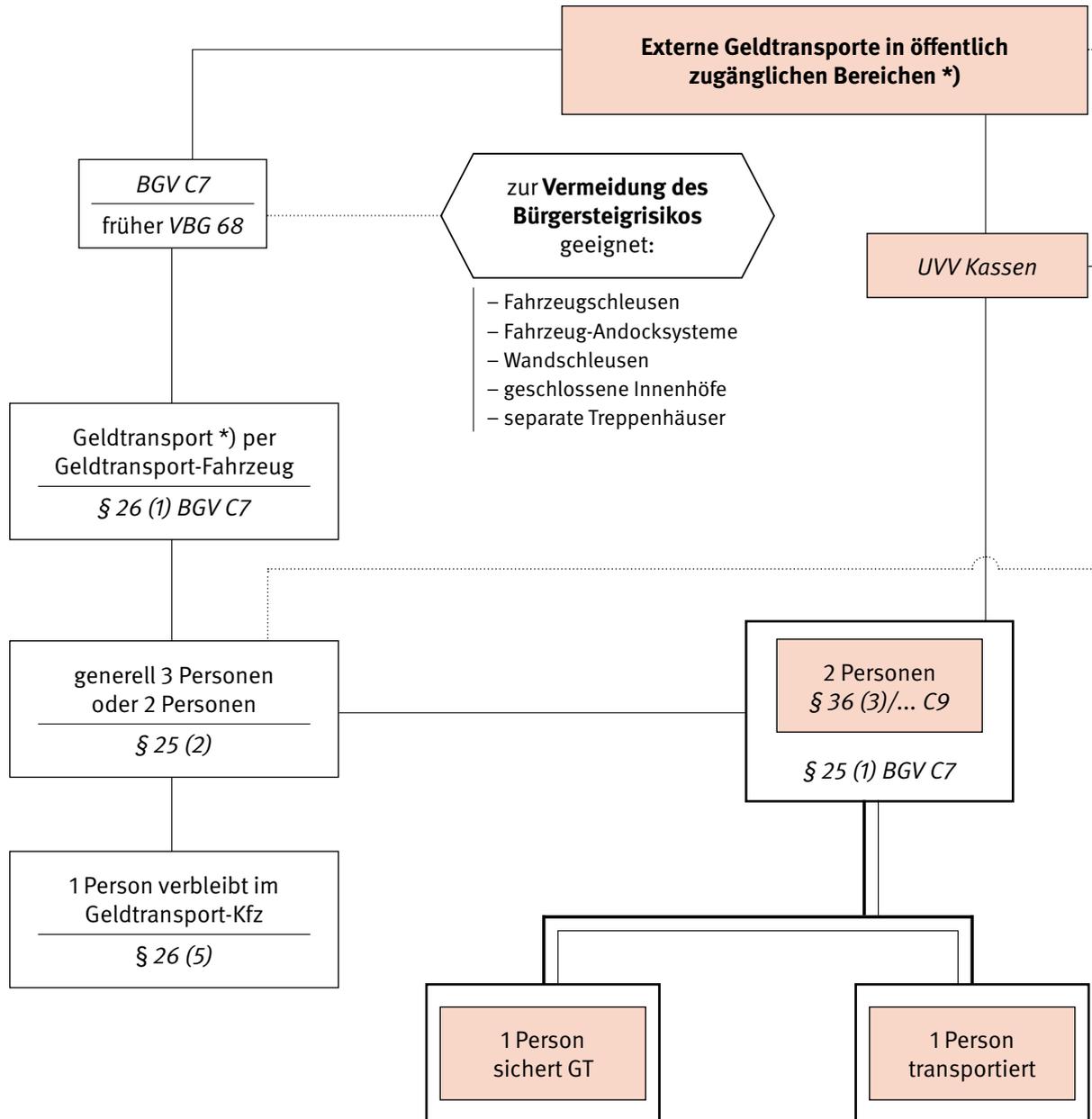
Um der Verpflichtung zusätzlicher Maßnahmen angemessen nachkommen zu können, sind zunächst die für die Beschäftigten der Sparkasse mit ihrer Tätigkeit verbundenen Gefährdungen zu ermitteln. Diese werden in einem zweiten Schritt aus kriminalpräventiver Sicht bewertet. Auf diese Bewertung folgt die Einleitung erforderlicher Maßnahmen.

Das WTU trägt gegenüber seinen eigenen Beschäftigten dieselbe Verantwortung für deren Sicherheit. Die durch den jeweiligen Arbeitgeber – Kreditinstitute und WTU – ermittelten Gefährdungen werden bis auf wenige Ausnahmen gleich sein, allerdings kann kein WTU in den Räumlichkeiten einer Sparkasse besondere Schutzmaßnahmen ergreifen. Die Pflicht zur Gefahrenabwehr kann also nicht allein dem für den Geldtransport Beauftragten des WTU übertragen werden. Vielmehr müssen die Sparkasse als Auftraggeber und das beauftragte WTU zusammenarbeiten und gemeinsam nach der besten Lösung zur Absicherung aller Beschäftigten suchen. Eine Unterscheidung zwischen gewerblichem und bankeigenem Geldtransport lässt das *ArbSchG* übrigens nicht zu.

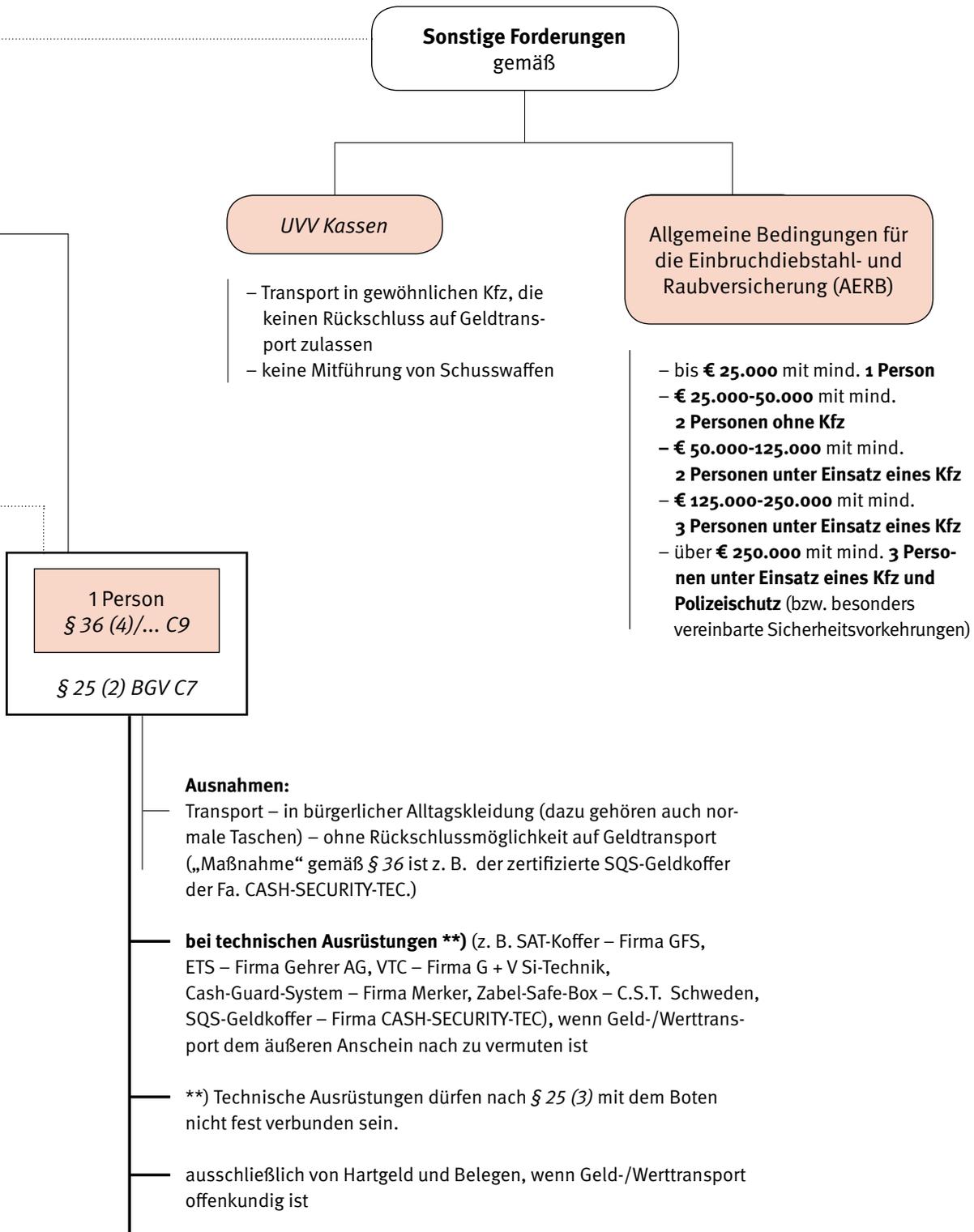
Gleiches gilt für die reinen SB-Stellen, in denen die Beschäftigten keinen Zugriff auf die Bargeldbestände der Bankautomaten haben, weil durch sie nur die Bankkartentnahme aus dem Geldautomaten erfolgt. Die Gefahr, Opfer eines Raubüberfalles oder einer Geiselnahme zu werden, ist dennoch gegeben und trifft ggf. auch die Beschäftigten des beauftragten WTU. Täter unterscheiden fremdvergebene oder durch das Kreditinstitut selbst durchgeführte Dienstleistungen nicht, sondern zielen ausschließlich auf die Geldmenge.

Die folgende Grafik weist Regelungen auf, die beim Geldtransport zur Ver- und Entsorgung von Geschäftsstellen zu beachten sind.

Regelungen für den Geldtransport zur Ver- und Entsorgung von Geschäftsstellen



- *) 1. **Regelmäßige Geldtransporte** von externen Unternehmen ohne den Einsatz von gepanzerten Geldtransport-Fahrzeugen, z. B. **durch ortsansässige Taxiunternehmen, sind verboten.**
2. Bei der **Vergabe von Aufträgen** an Werttransportunternehmen (WTU) hat die Bank/Sparkasse **gemäß § 5 UVV/A1** Weisung zu geben, dass alle gültigen *UVVen* und anerkannten Regeln der Technik, eingeschlossen **BGV C7** eingehalten werden.
3. **Sortentransporte** zur Auffüllung der örtlichen Sortenkassen bei den Filialen sind **im Rahmen des § 36 UVV Kassen oder nach BGV C7** durchzuführen.
4. **Sortenlieferungen auf Kundenanforderung**, die außerhalb festgelegter Geldtransportfahrten erforderlich werden, **können mittels Kurierdienst erfolgen**, wenn nicht äußerlich erkennbar ist, dass über Belege und Post hinaus auch Werte transportiert werden.



Voraussetzungen und Ziele einer praxisnahen Unterweisung/ Belehrung der Beschäftigten nach § 25 Abs. 2 UVV Kassen

Einführung

Der Vorstand einer Sparkasse hat als Arbeitgeber die eigenen Beschäftigten nach § 12 Abs. 1 ArbSchG ausreichend und umfassend zu unterweisen. § 25 Abs. 2 UVV Kassen konkretisiert § 12 Abs. 1 ArbSchG dahingehend, dass die Unterweisung mindestens zweimal pro Jahr auf Grundlage der Betriebsanweisungen zu erfolgen hat.

Um den Stellenwert und die Notwendigkeit einer qualifizierten Unterweisung und die damit in unmittelbarem Zusammenhang stehenden sicherheitsrelevanten Betriebsregelungen hervorzuheben, verweisen wir auf die folgenden Zusammenhänge.

§ 5 Abs. 3 Nr. 5 ArbSchG normiert ausdrücklich, dass eine unzureichende Qualifizierung oder Unterweisung der Beschäftigten eine Gefährdung darstellen kann.

Die Verpflichtung zur Unterweisung findet sich in § 12 Abs. 1 ArbSchG in Verbindung mit § 25 Abs. 2 UVV Kassen. Danach ist der Unternehmer zur Unterweisung über sicherheits- und gesundheitsgerechtes Verhalten am Arbeitsplatz verpflichtet.

Bei Einhaltung dieser gesetzlichen Vorgaben dürfte es im Grunde keine beschäftigte Person geben, die eine Gefährdung für sich und andere darstellt.

Die entsprechende Unterweisung ist Pflicht der jeweiligen Führungskraft. Die ihr unterstellten Beschäftigten sind in die Funktionsweise der vorhandenen Sicherheitseinrichtungen und Betriebsanweisungen entsprechend § 25 Abs. 2 UVV Kassen einzuweisen.

Die Verpflichtung zu einer darüber hinausgehenden Unterweisung der übrigen Beschäftigten (Erste Hilfe, Evakuierungen etc.) obliegt entweder dem Vorstand selbst oder einer dem Vorstand gleichgestellten verantwortlichen Person oder einer damit schriftlich beauftragten, zuverlässigen und fachkundigen Person. Diese Verpflichtung zur Unterweisung folgt unmittelbar aus §§ 12, 13 ArbSchG in Verbindung mit § 4 GUV-RA 1 Grundsätze der Prävention.

Bei Nachlässigkeiten in diesem wichtigen Teilbereich der allgemeinen Unternehmerpflicht (bzw. ggf. der übertragenen Unternehmerpflicht) können sich haftungs- bzw. strafrechtsrelevante und auch ordnungsrechtliche Probleme ergeben. Die Unterweisungstätigkeit darf daher unter keinen Umständen als bloße Pflichtübung gesehen und unternommen werden.

Um im Interesse der Rechtssicherheit klare Verhältnisse zu schaffen, sollten die verantwortlichen Führungskräfte auf die mit

Übernahme ihrer Führungsposition übernommenen Pflichten im Arbeits- und Gesundheitsschutz ausdrücklich hingewiesen werden.

In der Regel erfolgt keine Entlastung der verantwortlichen Führungskraft, wenn Beschäftigte gegen Regeln verstoßen, die ihnen aufgrund von Unterweisungen bekannt sein müssten. Daher sind bei der Untersuchung eines Unfalls oder Schadensfalls (als solche gelten Überfälle), die im Zusammenhang mit Regelverstößen von Beschäftigten stehen, folgende Fragen zu beantworten:

- Hat die verantwortliche Führungskraft den Verstoß bemerkt?
- Sind vorher Verstöße regelmäßig toleriert worden?
- Hat die Führungskraft die Einhaltung der geltenden betrieblichen Regeln verlangt?
- Ist die Einhaltung der Regeln stichprobenartig überprüft worden?
- Wurde bei anhaltenden Verstößen auf disziplinarische Maßnahmen gegen Beschäftigte verzichtet?
- Ist die beschäftigte Person trotz der Verstöße und der daraus folgenden fehlenden persönlichen Eignung weiterhin mit denselben Tätigkeiten betraut worden?

Die verbreitete Auffassung, dass Beschäftigte bei Kenntnis der Gefahren eigenverantwortlich handeln, trifft nicht zu!

Eine Unterweisung gilt erst dann als ausreichend, wenn sie entsprechend den Vorgaben des § 25 UVV Kassen zielführend ist und von den Beschäftigten verstanden und befolgt wird. Das bedeutet, dass die Unterweisung als adäquates Führungsmittel erst dann richtig eingesetzt wird, wenn sie den angestrebten Erfolg erzielt.

Warum muss überhaupt wiederkehrend unterwiesen werden? Damit die Beschäftigten Sicherheits- und Gesundheitsgefährdungen erkennen und entsprechend den vorgesehenen Maßnahmen auch sicherheitsgerecht handeln können, müssen sie auf ihre individuelle Arbeits- und Tätigkeitssituation zugeschnittene Betriebsanweisungen, Informationen etc. erhalten.

Erfahrungsgemäß haben die Institute in sich schlüssige Betriebsanweisungen festgelegt. Die in diesen Betriebsanweisungen enthaltenen Regeln sollen den Beschäftigten mindestens zweimal pro Jahr vermittelt werden.

Bei der praktischen Umsetzung einer Unterweisung hat sich die folgende Vorgehensweise bewährt:

- **Vorbereitung und Information**
Auf die Ermittlung bestehender Vorkenntnisse aufbauend folgt eine Information, die zum Ziel hat, alle Beschäftigten auf einen gleichen Wissensstand zu bringen.

- **Vorführung**
Das abstrakt vermittelte Wissen wird durch konkrete Vorführung sicherer Betriebsabläufe veranschaulicht.
- **Ausführung und Training**
Durch selbstständiges und wiederholte Ausführungen und Handhabungen wird das sicherheitsgerechte Verhalten eingeübt.
- **Korrektur und Kontrolle**
Falsches bzw. fehlerhaftes Verhalten wird korrigiert, das Gelernte durch Testfragen u. ä. überprüft. Diese Maßnahmen dienen der Erfolgskontrolle der vorherigen Unterweisung.

Durch eine stringente, wiederkehrende und fortlaufend kritisch hinterfragende Unterweisungstätigkeit lassen sich potenzielle Gefährdungen minimieren oder gänzlich ausschließen. Dies bedeutet, dass jede und jeder Beschäftigte, die bzw. der dem Risiko eines Überfalles ausgesetzt sein könnte, die erforderlichen Kenntnisse über vorhandene Sicherheitseinrichtungen sowie die entsprechenden Verhaltensweisen vor, während und nach einem Überfall beherrschen muss.

Bei Einhaltung der hier beschriebenen Vorgehensweisen ist davon auszugehen, dass die Voraussetzungen des § 12 ArbSchG in Verbindung mit § 25 Abs. 2 UVV Kassen erfüllt sind und folglich keine „Gefährdung durch unzureichende Qualifikation und Unterweisung der Beschäftigten“ vorliegt (vgl. § 5 Abs. 3 Nr. 5 ArbSchG). Sollte dem nicht so sein, handelt es sich objektiv um eine Pflichtverletzung der Führungskraft.

Erweiterung der Unterweisung auf psychische Belastungen und Verarbeitungsmechanismen

Nicht vergessen werden darf, dass die regelmäßige Unterweisung auch die Problematik psychischer Belastungen durch Überfälle einbeziehen muss.

Wenn auch selten, wird diese zusätzliche Verpflichtung von Verantwortlichen doch gelegentlich unterlaufen. Eine Ursache dafür könnte sein, dass die Verantwortlichen dem Irrglauben unterliegen, selbst nicht in der Lage zu sein, diesen überaus wichtigen Teilbereich vermitteln zu können. Diesen Befürchtungen kann jedoch klar entgegengetreten werden: So bietet die Unfallkasse NRW in ihrer *Schriftenreihe Prävention in NRW* ein modulares Unterweisungsprogramm an. Dieses Unterweisungsprogramm ist so aufgebaut, dass jeder bzw. jede Unterweisungsverantwortliche bei entsprechender Einarbeitung selbstständig auch den komplexen Teilbereich möglicher psychischer Belastungen vermitteln kann.

Weitere Hinweise zu dieser Thematik finden Sie dieser Broschüre.

Bestehende Sorgen und Ängste könnten im Rahmen von regelmäßigen Unterweisungen weitgehend aufgearbeitet und beseitigt werden. Jede Unterrichtung zielt auch auf die innere Einstellung der Betroffenen. Nicht Verängstigung und Einschüchterung, sondern Sensibilisierung und die Vermittlung einer positiven Grundhaltung ist Aufgabe der Belehrung. Erfahrungen haben gezeigt, dass bereits eine selbstsichere Haltung dazu beitragen kann, Gefahrenmomente während eines Überfalles zu unterbinden. Regelmäßige Unterweisungen helfen, Verhaltensweisen der Beschäftigten positiv zu beeinflussen, deren Wahrnehmung – auch Selbstwahrnehmung – zu verbessern und dem Gefahrenfall angemessene Reaktionen einzuüben.

Gleiches gilt für den Umgang mit schwierigen Kunden. Eine ‚ganzheitliche‘ – also die verschiedenen Aspekte und Felder berücksichtigende – Aufarbeitung der Thematik „Psychische Belastungen durch Überfälle und sonstige arbeitsbedingte psychische Belastungen“ und ein entsprechendes Training haben immer einen unbedingt positiven Effekt auf das Sicherheitsempfinden der Beschäftigten.

Anlässe für Unterweisungen

Anlässe für eine Unterweisung sind z. B.:

- Neueinstellung oder Versetzung von Beschäftigten (auch von Praktikanten/Praktikantinnen und Auszubildenden etc.)
- Veränderung im Aufgabenbereich
- Veränderung von Arbeitsabläufen
- Einführung neuer Arbeitsmittel oder neuer Technologien
- nach Überfällen, Unfällen, Beinaheunfällen und sonstigen Schadensereignissen

Darüber hinaus besteht grundsätzlich die Pflicht zur Anpassung der Unterweisung an die einzelfallbezogene und ständig zu aktualisierende Gefährdungsentwicklung. Die Unterweisung muss immer vor Aufnahme der Tätigkeit und während der Arbeitszeit erfolgen.

Gerade in Geschäftsstellen, die häufig mit so genannten Springern arbeiten, hat die Unterweisung im Vorfeld der Arbeitsaufnahme zu erfolgen. Bei Vorhandensein unterschiedlicher Kassensicherungskonzepte innerhalb eines Kreditinstitutes (klassische Kassenbox, BBA-Stelle etc.) sind die erforderlichen Unterweisungstätigkeiten entsprechend aufwendig.

Warum ist die Unterweisung zu dokumentieren?

Im konkreten Einzelfall (bspw. nach einem Schadensereignis) muss die verantwortliche Führungskraft den Nachweis erbringen können, dass die Verpflichtungen aus § 12 Abs. 1 ArbSchG in Verbindung mit § 4 BGV A1 und § 25 Abs. 2 UVV Kassen allumfassend erfüllt wurden.

Zu widerhandlungen gegen § 25 UVV Kassen stellen schließlich eine Ordnungswidrigkeit dar, die mit einem Bußgeld geahndet werden kann.

Folgende Dokumentation ist als rechtssicherer Unterweisungsnachweis geeignet:

- **Bestätigung des/der Unterwiesenen:** „Ich bin über ... am ... durch Frau/Herrn unterwiesen worden.“
- **Vermerk des/der Unterweisenden:** „Ich habe Frau/Herrn ... am ... über unterwiesen.“
- **Anwesenheitsliste:** Namen der Teilnehmer/-innen
- **Unterweisungsinhalte:** Beifügung der Themenliste mit Arbeitsunterlagen

Psychologie als Baustein der Prävention

Überfälle auf Kreditinstitute gehören für die meisten Beschäftigten logischerweise zu den markantesten beruflichen Erfahrungen. Viele Betroffene reagieren mit Symptomen wie Ohnmacht, Erstarrung oder Verunsicherung bis hin zu der Sorge, verrückt zu sein oder zu werden. Bei manchen Betroffenen bilden sich diese psychischen Störungen nicht mehr zurück oder verschlimmern sich sogar. Ist dies der Fall, hat sich aus einer akuten psychischen Belastung eine chronische Belastungsstörung entwickelt. Deshalb ist (wie bei körperlichen Verletzungen) eine schnelle und professionelle Psychologische Hilfe notwendig, um die betroffenen und gefährdeten Personen wieder zu stabilisieren.

Die psychischen Auswirkungen eines Überfalles sind direkt abhängig von der individuellen Selbstsicherheit und den darauf aufbauenden Selbstheilungskräften der Betroffenen. Ihrer selbst sichere Personen weisen nach traumatischen Ereignissen häufig weniger Belastungsreaktionen auf. Eine weitere entscheidende Rolle spielt auch, wie stark während des traumatisierenden Ereignisses Hilflosigkeit oder Angst empfunden wurden.

Was kann Prävention hier leisten?

Durch eine in regelmäßigen Abständen wiederholte Vorbereitung auf ein typisches Aggressionsgeschehen (hier: Banküberfall) können Beschäftigte befähigt werden, mit einer solchen Situation besser fertig zu werden. Gleichzeitig erleichtert ein gezieltes Training eine bessere Verarbeitung des Geschehens. Ziel ist also, Selbstsicherheit zu erlangen. Nach UVV Kassen ist für die zweimal pro Jahr unter Berücksichtigung psychologischer Parameter zu erfolgende Unterweisung die Sparkasse als Arbeitgeber verantwortlich.

Neben einer zeitlich befristeten, professionellen psychologischen Betreuung im Einzelfall ist eine funktionierende psychosoziale Notfallbetreuung auf kollegialer Ebene im Unternehmen

unerlässlich, um psychische Auswirkungen in Grenzen zu halten und Belastungsspitzen abzubauen.

Die Unfallkasse NRW verfolgt diese präventive Doppelstrategie seit vielen Jahren. Sie leistet damit einen wichtigen Beitrag zur Vermeidung und Verminderung psychischer Folgeschäden bei Opfern von Raubüberfällen.

Unterweisungsprogramm zur Prävention psychischer Belastungen durch Raubüberfälle/Schriftenreihe der UK NRW Prävention in NRW [8]

Die Beschäftigten sollen im Rahmen eines modularen Unterweisungsprogramms regelmäßig geschult werden.

Die einzelnen Module sind so aufbereitet, dass Führungskräfte von Sparkassen die Themen selbst referieren können.

Ziel des Moduls „Psychische Belastungen und Stress an Arbeitsplätzen im Markt- oder Servicebereich“ ist die Sensibilisierung der Beschäftigten für Belastungen und Stress am Arbeitsplatz. Damit einher gehen Anregungen zu Möglichkeiten der Senkung des eigenen Stresslevels. Thematisiert werden außerdem der Einfluss von Belastungen und Stress auf die Verarbeitung von Banküberfällen, typische Belastungen an speziellen Arbeitsplätzen sowie die Entstehung, Anzeichen und Strategien zur Bewältigung von Stress.

Das Modul „Psychische Folgen des Erlebens von Überfällen und Möglichkeiten zu ihrer Prävention“ dient den Beschäftigten dazu, sich vor möglichen psychischen Folgeschäden durch einen Banküberfall zu schützen. Primäres präventives Ziel ist Aufklärung! Die Beschäftigten werden unterrichtet über typische Stressreaktionen nach Erleben von Raubüberfällen und deren möglicherweise langfristige Folgeschäden. Diese Informationen helfen den Betroffenen, Symptome rechtzeitig zu erkennen, einzuordnen und gegebenenfalls Maßnahmen zu ergreifen.

Ziel des Moduls „Psychologische Hilfe am Arbeitsplatz“ ist die Vermittlung von einfachen und standardisierten Regeln für einen adäquaten Umgang mit betroffenen Kolleginnen und Kollegen direkt nach dem Erleben eines Überfalls. Die Regeln der psychologischen Hilfe lauten: „Sichern – Sprechen – Schützen – Stützen“.

Das Modul „Das Überfallgeschehen“ beinhaltet Informationen über Maßnahmen und Verhaltensregeln, die zur Verhinderung eines Überfalls beitragen können oder – im Interesse des Erhalts der Gesundheit der Beschäftigten u. a. Betroffener – einen glimpflichen, möglichst positiven Ausgang des Überfallgeschehens herbeiführen.

Die Module „Opferschutz“ und „Polizei und Justiz“ stellen drei mit der Abwicklung eines Banküberfalls in Verbindung stehende Institutionen vor. Zum einen soll die notwendige Arbeit der Polizei und der Justiz näher beleuchtet und zum anderen dargestellt werden, welche konkreten Aufgaben den polizeilichen Opferschutzbehörden im Zusammenhang mit Raubüberfällen zukommen.

Das Modul „Baulich-technische Prävention – Psychologische Aspekte“ beschäftigt sich mit den psychologischen Gesichtspunkten des Einhaltens von Sicherheitsvorschriften.

Einsatz und Ausbildung von Betreuer/-innen von Überfall-Betroffenen (BÜB) = Schriftenreihe der UK NRW Prävention in NRW [9]

Eine weitere wesentliche Präventionsaufgabe in diesem Zusammenhang ist die Förderung der Ausbildung von Betreuern und Betreuerinnen von Überfall-Betroffenen (BÜB), die als sogenannte „Psychologische Helfer und Helferinnen“ nach einem Überfall eingesetzt werden. Die BÜB sind geschulte Laien, die als Beschäftigte des Kreditinstitutes unmittelbar nach einem Banküberfall ihre betroffenen Kollegen und Kolleginnen ansprechen, damit diese ihr Erlebnis von Gefahr für Leib und Leben während eines Raubüberfalls besser bewältigen können. Die BÜB stehen als Ansprechpartner zur Verfügung, die Hilfe zur Selbsthilfe anbieten.

Den Betroffenen eröffnet sich dadurch die Möglichkeit, ihre Reaktionen besser zu verstehen und durch dieses Verstehen das Gefühl persönlicher Sicherheit wieder zu erlangen. Hoch selbstsichere Personen haben übrigens generell weniger mit Belastungsreaktionen zu kämpfen.

Verfahrensschritte der Unfallkasse Nordrhein-Westfalen nach Raubüberfällen

Raubüberfälle können neben situativen und dauerhaften Einschränkungen der Leistungs- und Arbeitsfähigkeit auch zu schwerwiegenden psychischen Folgeschäden bei den Betroffenen führen.

Die Unfallkasse NRW als Trägerin der gesetzlichen Unfallversicherung ist verpflichtet, mit allen geeigneten Mitteln Arbeitsunfälle sowie arbeitsbedingte Gesundheitsgefahren zu verhindern und nach Versicherungsfällen die Gesundheit und Leistungsfähigkeit wiederherzustellen.

Zur Wiederherstellung von Gesundheit und uneingeschränkter Leistungsfähigkeit gehört auch die zeitnahe Vermittlung von Fachärzten oder -ärztinnen und Psychotherapeuten oder -therapeutinnen.

Bei Beschäftigten, die psychisch belastenden Extremsituationen (hier: Raubüberfällen) ausgesetzt waren, besteht immer Anlass, frühzeitig tätig zu werden, auch wenn sich aus ersten Eindrücken und Informationen nicht auf die Entwicklung eines psychischen Gesundheitsschadens schließen lässt.

Aus diesem Grund haben die DGUV und die Unfallkasse NRW ein Netzwerk aufgebaut, das Beschäftigten, die psychische Belastungen erleiden mussten, hilft, sehr schnell professionelle Hilfe zu erhalten.

Um im Interesse der Betroffenen aktiv werden zu können, ist wichtig, dass die Meldung als Unfallanzeige unmittelbar nach dem Ereignis der Unfallkasse NRW zugeht.

Durch eine unverzügliche Intervention kann der Entwicklung einer „Posttraumatischen Belastungsstörung“ nämlich entgegengewirkt werden.

Die Betroffenen erhalten bereits im ersten Kontakt mit der Unfallkasse NRW eine Liste der ortsansässigen Therapeuten und Therapeutinnen, mit denen sie kurzfristig einen Gesprächstermin vereinbaren können. Wut, Angst, Trauer oder Unruhe sind natürliche, spontane Reaktionen auf seelisch-körperliche Erschütterungen. Betroffene mit solchen akuten Belastungssymptomen sollten dies wissen, damit sie nicht meinen, sich „im Griff“ haben zu müssen. Gerade in dieser Phase einer völlig normalen ersten Reaktion ist sofortige Hilfe unbedingt wichtig. Die Symptomatik klingt durch Unterstützung und einführendes Verständnis nachweislich ab. Auch die kurzfristige Einleitung einer Therapie gehören in den Rahmen dieser Soforthilfe.

Im Anschluss an erste Gesprächstermine mit einem Therapeuten oder einer Therapeutin erhält die Unfallkasse NRW von diesen eine Einschätzung der Situation der Betroffenen. Selbst wenn keine weiteren Therapien erforderlich sind, ist jederzeit eine Kontaktaufnahme mit der therapeutischen Praxis möglich. Ein solch niedrigschwelliger Zugang nimmt den Betroffenen mögliche Hemmungen, professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen.

Sollte nach fünf probatorischen Sitzungen eine weitergehende Therapie angezeigt sein, übernimmt die Unfallkasse NRW deren Kosten und wird die Betroffenen weiter begleiten.

Bitte bedenken Sie, dass die Unfallkasse NRW zwar frühzeitig, aber nur dann tätig werden kann, wenn ihr die Informationen des Arbeitgebers vorliegen.

Idealerweise greifen die in dieser Broschüre genannten Maßnahmen ineinander – erst das wird den Betroffenen ermöglichen, ihre Traumatisierung nachhaltig zu überwinden.

Dokumentation des Überfallgeschehens

Zur lückenlosen und möglichst standardisierten Dokumentation des Überfallgeschehens wird empfohlen, künftig nach Überfällen nicht nur die Unfallanzeigen, sondern auch den Standardmeldebogen „Meldung von Raubüberfällen und sonstigen Anschlägen auf Sparkassen“ den Sparkassenverbänden und dem Dezernat „Prävention“ der Unfallkasse NRW unaufgefordert zuzuleiten.

Eine Sammlung dieser Dokumentationen würde die Grundlage für eine aussagekräftige Überfallstatistik schaffen, über die wiederum die Mitgliedssparkassen konzeptionelle, aus dem empirischen Überfallgeschehen resultierende Anforderungen für die Praxis ableiten könnten.

Die erste Ausgabe des Kompendiums zum Überfallgeschehen in NRW, die zur Fachtagung „Kassen“ im Jahre 2011 herausgegeben wurde, kann als Beginn einer jährlichen Veröffentlichung zu diesem Themenkomplex gesehen werden.

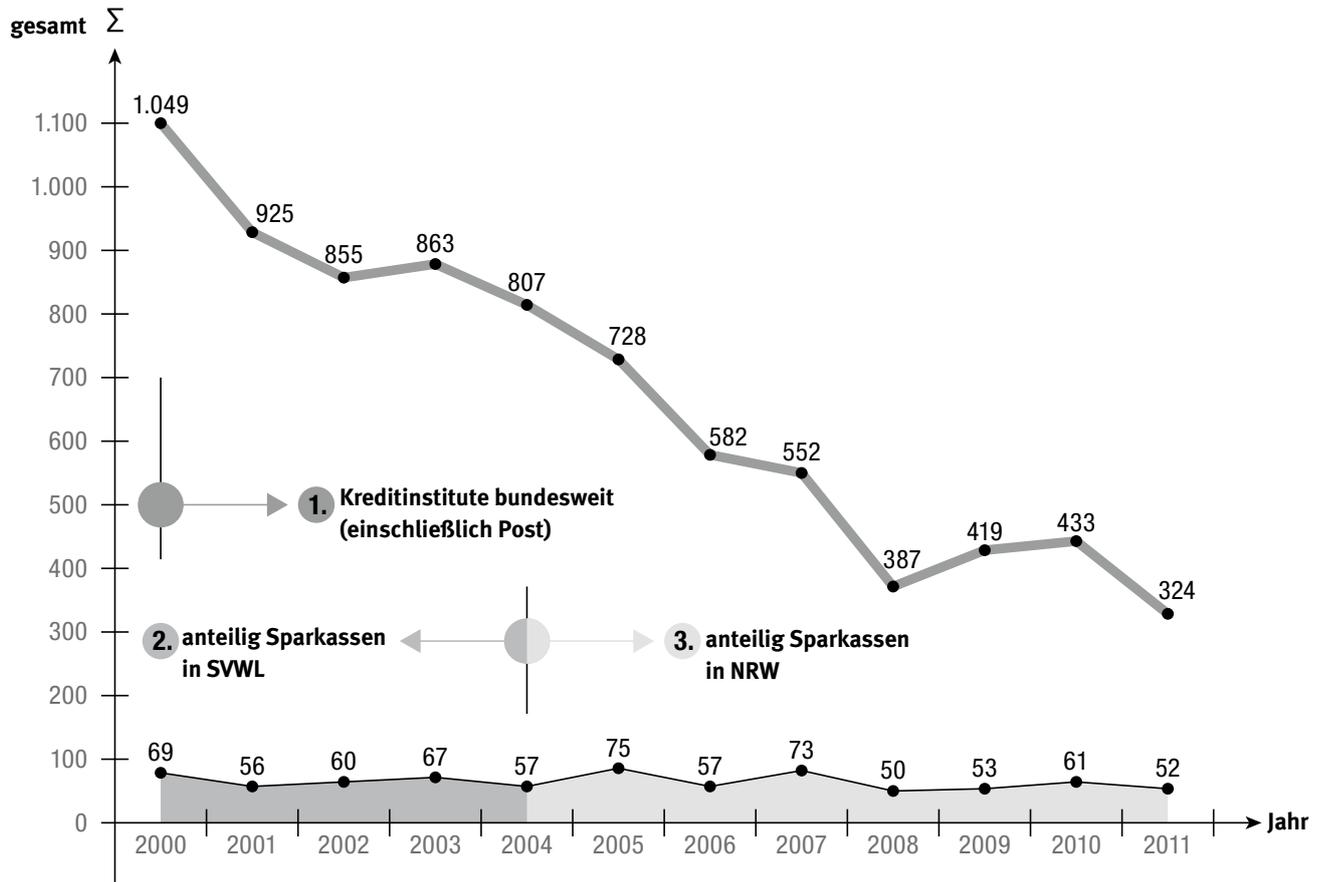
Die gesetzlich vorgeschriebene Meldepflicht der Arbeitgeber über Arbeitsunfälle (in Form der Unfallanzeige) bleibt hiervon unberührt, damit für die Betroffenen – wenn nötig – individuell geeignete Maßnahmen eingeleitet werden können.

Die Verfahrensschritte der Unfallkasse NRW nach Überfällen in der spezifischen Perspektive von Rehabilitations- und ggf. Entschädigungsleistungen finden Sie vorherigen Absatz.

Der überwiegende Teil unserer Mitgliedssparkassen in NRW praktiziert dieses Verfahren bereits, so dass kein zusätzlicher Verwaltungsaufwand zu erwarten ist. Alle anderen Sparkassen sind aufgerufen, sich diesem Verfahren anzuschließen, da eine aussagekräftige Statistik eine lückenlose Erfassung aller für die Statistik relevanten Ereignisse voraussetzt.

Statistik der Überfälle auf Kreditinstitute

- 1. Kreditinstitute bundesweit (einschließlich Post)
- 2. Anteil Sparkassen des Sparkassenverbandes Westfalen-Lippe (SVWL) 2000-2003
- 3. Anteil Sparkassen in Nordrhein-Westfalen (NRW) 2004-2011



Ersatzmaßnahmen im Rahmen planmäßiger Neu- und Umbauarbeiten oder bei unvorhergesehenem Ausfall sicherheitstechnischer Einrichtungen

Nach §§ 5, 6 der *UVV Kassen* muss jeder Arbeitsplatz – insbesondere in öffentlich zugänglichen Bereichen, an denen Banknoten ausgegeben, angenommen, bearbeitet oder verwahrt werden – mit einem Auslöser der Überfallmeldeanlage ausgerüstet und so mit der Raumüberwachungsanlage gekoppelt sein, dass wesentliche Phasen eines Überfalls aufgezeichnet werden und also später wiedergegeben werden können.

Diese Forderung ist abweichend (im Sinne des § 3 Abs. 2 *UVV Kassen*) immer zu kompensieren, wenn bspw. betriebsbedingte Störungen an der Alarmmelde- und/oder Raumüberwachungsanlage auftreten (z. B. durch Umbauarbeiten, Stromausfall etc.).

Für einen solchen Fall muss der Vorstand Maßnahmen treffen, die nicht nur in besonderem Maße die notwendigen technischen und organisatorischen Voraussetzungen für einen reibungslosen Zahlungsverkehr berücksichtigen, sondern auch in allen Belangen der angemessenen Gefahrensituation entsprechen. Über eine Sicherung des griffbereiten Geldes lässt sich der Anreiz zu Überfällen nachhaltig abbauen und damit indirekt auch der Schutz aller Beschäftigten in einer Geschäftsstelle erreichen.

Im Einzelnen ist zu berücksichtigen:

1. Reduzierung des Bargeldbestandes
Bei konventionell abgetrennten Kassen sollte grundsätzlich der Banknotenbestand im direkten Zugriff auf € 10.000 je Kassenarbeitsplatz reduziert werden. Diese Maßnahme, die eventuell zeitliche Verzögerungen in der Bedienung mit sich bringen könnte, wird auf Verständnis stoßen, wenn gegenüber der Kundschaft herausgestellt wird, dass die dadurch gewonnene Sicherheit auch in deren Interesse liegt. Ein Hinweis auf mögliche Verzögerungen könnte z. B. durch einen Aushang im Eingangsbereich und in der Schalterhalle erfolgen. Größere Ein- und Auszahlungen sollten möglichst außerhalb der Schalterhalle (z. B. in einem Besprechungsraum oder in einer gegen Einblick von außen abgeschirmten Besprechungsecke) abgewickelt werden. Eine solche Aktion trägt dazu bei, dass am Kassenarbeitsplatz nach wie vor nur eine auf € 10.000 begrenzte Bargeldmenge verfügbar wäre.
2. Einsatz zusätzlicher Verschlussbehältnisse
Für die Nachversorgung des griffbereiten Banknotenbestandes könnten kurzfristig ggf. zeitverschlossene Behältnisse oder Tagestresore mit Doppelverschluss eingesetzt werden. Zu zeitverschlossenen Behältnissen im Sinne der *UVV Kassen* zählen neben Tagestresoren mit Zeitschloss alle Varianten einer Zeitverschlossenen Tageskasse (Timelok, Cash-

master TT etc.), wie sie bei einer Vielzahl von Sparkassen mit Erfolg eingesetzt werden.

Das Ziel, den griffbereiten Banknotenbestand pro Kassenarbeitsplatz so gering wie möglich zu halten, wird beim Einsatz einer Zeitverschlossenen Tageskasse (ZTK) durch die zeitlich gestaffelte Freigabe der Banknotenfächer erreicht. Die Sperrzeiten der einzelnen Fächer sind programmgesteuert und öffnen erst nach Verstreichen eines Zeitintervalls zwischen 30 Sekunden und zehn Minuten. Die Freigabe aller Banknotenfächer folgt erst nach einer Sperrfrist von mindestens zehn Minuten.

Die Geldbestandsverwaltung ist somit abhängig vom Geschick des Bedieners bzw. der Bedienerin. Während eines Auszahlungsgeschäftes (das in der Regel länger als 30 Sekunden dauert) könnte programmgesteuert bereits das nächste Geldfach freigegeben werden, um sich mit neuem Geld zu versorgen.

Der reduzierte Banknotenbestand von € 10.000 im direkten Zugriff spielt also in diesem Fall nur eine untergeordnete Rolle.

3. Einsicht auf Zahl Tisch unterbinden
Gemäß § 32 Abs. 1 *UVV Kassen* dürfen Banknotenbestände in öffentlich zugänglichen Bereichen bis zu den zulässigen Höchstgrenzen nur in Verbindung mit Sicherungen nach §§ 11-16 *UVV Kassen* verwahrt werden. Diese Forderung schließt ein, dass ein Kassierer oder eine Kassiererinnen beim Verlassen seines bzw. ihres Kassenarbeitsplatzes strikt darauf zu achten hat, dass für die Zeit seiner bzw. ihrer Abwesenheit das griffbereite Bargeld auf dem Zahl Tisch den Blicken von außen entzogen wird. Ein Abweichen von dieser Forderung ist auch in Einzelfällen nicht zulässig.
4. Sicherungsmaßnahmen allgemeiner Art
Zum Abbau des Anreizes zu Überfällen und damit zum Schutz aller Beschäftigten sind neben den vorgenannten Maßnahmen auch Maßnahmen allgemeiner Art erforderlich, damit beim Ausfall der Überfallmelde- und/oder Raumüberwachungsanlage eine annähernd gleichwertige Sicherheit geschaffen wird. Hierzu zählt u. a. die kurzfristige Aufstockung des Geschäftsstellenpersonals und ggf. die Übernahme besonderer Sicherungsaufgaben durch einzelne Beschäftigte. So könnte sich eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter mit besonderen Sicherungsaufgaben für eine bestimmte Zeit vor dem Geschäftsstelleneingang oder einem Schaufenster aufhalten und von außen die Kassenhalle beobachten. Selbst im Gefahrenfall könnte dann ein Notruf zur Polizei abgesetzt werden. Aus polizeilichen Untersuchungen ist bekannt, dass potenzielle Täter möglichst kein Risiko eingehen und deshalb vorher ein mögliches Tatumfeld genau-

estens studieren. Würde sich also eine darin beschäftigte Person auffällig im Außenbereich der Zweigstelle bewegen, könnte dadurch ein Täter in seinem Tatverhalten beeinflusst werden.

Sinnvoll wäre eine Abstimmung dieses Termins mit einem verstärkten Streifengang der örtlichen Polizei.

Fallweise kann zusätzliches Wachpersonal mit besonderen Sicherheitsaufgaben beauftragt oder die vorübergehende Schließung einer Geschäftsstelle als besondere angemessene Maßnahme erwogen werden.

Gefährdungen im Inkassobereich durch den unmittelbaren Kontakt mit insolventen Privat- und Firmenkunden

Der Kontakt mit insolventen Privat- und Firmenkunden gehört – wie die spezifischen Transaktionen in einer Geschäftsstelle mit Kundenkontakt – zum Tagesgeschäft jedes Kreditinstitutes. Die Inhalte dieser Broschüre und das *AMS – Arbeitsschutzmanagement in Sparkassen* [11] bieten ein qualifiziertes Spektrum an Optionen, um dem Risiko eines Raubüberfalles zu begegnen. Bei konsequenter Anwendung werden zudem optimale Arbeitsumfeldbedingungen geschaffen.

Die Praxis verlangt jedoch zunehmend nach weiteren sowohl praktikablen wie effizienten Lösungen auch für Bereiche, die bisher noch nicht im Fokus der Diskussion standen. Besondere Aufmerksamkeit gilt z. B. den Beschäftigten, die insolvente Kunden oder Problemkunden betreuen – möglicherweise sogar außerhalb der Institutsgebäude. Deren Tätigkeiten gehen einher mit besonderen psychosozialen Belastungen – etwa im Kontakt mit aggressiven säumigen Kunden, die in Einzelfällen auch zu Kurzschlussreaktionen gegenüber den Beschäftigten fähig sind. (Davon sind insbesondere Frauen betroffen.)

Diese Handlungshilfe soll dazu dienen, die mit dieser Arbeit verbundenen Gefahren aufzuzeigen, damit auch hier geeignete Maßnahmen zum Arbeits- und Gesundheitsschutz getroffen werden können.

Die folgende, dreiteilige Handlungshilfe ergänzt die allgemein bekannte Gefährdungsbeurteilung nach *ArbSchG*.

1. Fragen zur Analyse der Arbeitsbedingungen
2. Bestimmung der Schutzziele, Unternehmensphilosophie und -strategie
3. Auflistung konkreter Maßnahmen und Lösungsansätze

Schwerpunktt Themen sind:

- Zweckmäßigkeit der Organisationsstruktur zum Gesundheitsschutz

- Mechanismen der internen Arbeitsorganisation und Kommunikation
- Rahmenbedingungen – Lage, Ausstattung und Beschaffenheit der internen Arbeitsbereiche
- Gefährdungen durch unmittelbaren Kundenkontakt

Da die Empfehlungen nicht vollständig sein können, wird an dieser Stelle der explizite Hinweis gegeben, dass die vorliegende Handlungshilfe jederzeit beliebig fortgeschrieben und um betriebsspezifische Fragestellungen und Maßnahmen ergänzt werden kann und soll.

Mit der Handlungshilfe lassen sich detaillierte Arbeitsbereichs- und Tätigkeitsanalysen durchführen und Maßnahmen ableiten. Sinnvoll sind in diesem Zusammenhang Arbeitsplatz- und Arbeitsumfeldbegehungen (auch außerhalb der Institute) unter Einbeziehung der Beschäftigten.

Fragen sind mit „ja“, „nein“ oder „entfällt“ zu beantworten. Es gilt, dass jede Frage nur dann positiv zu werten ist, wenn alle Sachverhalte, die mit dieser Frage angesprochen werden, positiv sind. Werden irgendwelche Defizite oder Mängel benannt, ist die Beantwortung der Frage als negativ zu werten – dann sind Veränderungen erforderlich.

Gemäß *ArbSchG* sind (wie bei jeder anderen Gefährdungsbeurteilung) die einzuleitenden Maßnahmen zu dokumentieren.

Quelle:

Arbeitsschutz-Allianz Sachsen
 RP Dresden, UK Sachsen
 Gefährdungsbeurteilung für Tätigkeiten mit Bürger-/Kundenkontakt
 Ausgabe März 2008

Überprüfung von Lage, Ausstattung und Beschaffenheit der institutsinternen Arbeitsbereiche				
Analyse der Arbeitsbedingungen	ja	nein	Schutzziele	Maßnahmen
Gibt es ein Besucher-/Kundenleitsystem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> • Schaffung von auch besonderen Situationen angepassten Rahmenbedingungen • Reduzierung der Gewalttrisiken • bautechnische Zweckmäßigkeit des Arbeitsumfeldes • Vermeidung von Ängsten und Unsicherheiten • Verbesserung des persönlichen Sicherheitsempfindens • Gewährleistung schneller und gezielter Hilfe in Notfallsituationen • Garantierung von Fluchtmöglichkeiten zum persönlichen Selbstschutz 	<ul style="list-style-type: none"> • Anbringung gut sichtbarer (evt. mehrsprachiger) Verbotsschilder an allen Eingängen (z. B. betr. Mitbringen von Hunden) • rigides Wegeleitsystem für Kunden und Kundinnen • überwachter Verbleib (Video/ÖRÜA) der Kunden und Kundinnen im Blickfeld des Empfangspersonals • Wartezonen in kundenfreundlicher Gestaltung (z. B. Sitzmöglichkeiten, gutes Raumklima, helle Farben, Lesematerial in mehreren Sprachen, Kinderspielzeug, Abfallbehälter, Kundentoilette mit Babywickeltisch usw.) • Garantie ausreichender Beleuchtung auch bei Stromausfall • Sicherung lichtdurchlässiger Flächen im Aufenthaltsbereich mittels Sicherheitsglas oder Sicherheitsfolien • Anpassung der Fluchttüren an örtliche Gegebenheiten • Anbringung fester (nicht Dreh-) Knäufe an Türen zu sämtlichen Büroräumen und Personaltoiletten im Kundenbereich, damit diese nicht von außen betreten werden können • Umgestaltung der Büros, so dass ggf. zwei Beschäftigte ein Kundengespräch führen können • (ggf.) Austausch vorhandener Büromöbel gegen Arbeitstische mit überbreiter Arbeitsplatte • Platzierung der Büromöbel dergestalt, dass eine Bedrohung verhindert wird • Trennung der Arbeits- und Kundenbereiche durch bauliche Maßnahmen – ggf. mit kraftbetriebener Sicherung nach § 13 UVV Kassen oder durch durchbruchhemmenden Glasaufbau • Einbau elektrischer, nur von innen bestätigender Türsteuerungen für Arbeitsbereiche mit separater Sicherheitszone • Aufrüstung der Arbeitsbereiche mit Videokameras und Alarntastern
Wird an sämtlichen Gebäudeeingängen auf das Zutrittsverbot für Hunde verwiesen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Gibt es eine Trennung zwischen Kunden- und Personaltoilette und wird diese strikt eingehalten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Ist der Empfangsbereich ständig besetzt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Lassen sich vom Empfangsbereich aus alle offenen Zugänge und Wartezonen einsehen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Sind die Wartezonen kundenfreundlich gestaltet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Sind die Licht- und Beleuchtungsverhältnisse in allen Bereichen (Parkplätze, Zugänge, Flure, Wartezonen usw.) ausreichend?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Gibt es lichtdurchlässige Flächen (Türen, Wandelemente usw.), die aus nicht bruchsischeren Materialien bestehen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Gibt es (auch in allen Arbeitsbereichen) gekennzeichnete Fluchtmöglichkeiten und ist deren Freihaltung garantiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Lassen sich die Fluchttüren jederzeit von innen ohne besondere Hilfsmittel öffnen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Können Kunden und Kundinnen Büroräume unaufgefordert betreten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Ist die Größe der Büros auf die dort ausgeführten Tätigkeiten abgestimmt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Sind die Büromöbel so positioniert, dass ein unerwünschter Zugang zum Arbeitsbereich verhindert wird?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Sind die Arbeitstische so aufgestellt und bemessen, dass spontane Übergriffe und Attacken nicht möglich sind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Gibt es für den Fall, dass bereits vorab eines direkten Kontaktes ein Konflikt nicht ausgeschlossen werden kann, mindestens ein spezielles Büro mit einer baulichen Abtrennung zwischen Arbeits- und Kundenbereich?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Werden die Arbeitsplätze mittels Video überwacht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Sind die Arbeitsplätze mit Alarntastern ausgerüstet und wissen die Beschäftigten auch, wo diese sich befinden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Werden die Sicherheitseinrichtungen (z. B. Video/ORÜA, Alarmanlage usw.) regelmäßig geprüft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Gefährdungen durch unmittelbaren Kundenkontakt				
Analyse der Arbeitsbedingungen	ja	nein	Schutzziele	Maßnahmen
Sind im Zusammenhang mit Kundenkontakten persönliche Beleidigungen, Beschimpfungen oder Bedrohungen bekannt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> • Stärkung des sozialen Rückhalts der Beschäftigten • Vermeidung von Ängsten und Unsicherheiten • Vermeidung von Angst oder Stress erzeugenden Faktoren insbesondere im Hinblick auf Schwangere • Gewaltprävention • Gewährleistung umgehender Hilfe bei aggressiven Vorkommnissen jeglicher Art • allgemeine Erhöhung der Eskalationsstufe/Affektschwelle • Verbesserung des Kundenservices 	<ul style="list-style-type: none"> • Meldung und Auswertung aller kritischen Situationen und aggressiven Vorkommnisse • regelmäßige Diskussion der Veränderungen im Umgang mit schwierigen Kunden/Kundinnen • striktes Verbot von Auskünften zu Personaldaten und privaten Verhältnissen der Beschäftigten gegenüber Dritten • Angebot eines befristeten Arbeitsplatzwechsels an schwangere Beschäftigte • Prüfung/Ergänzung/Änderung des bestehenden Notfallkonzeptes • prinzipielle Strafanzeige nach Bedrohung • polizeiliche Gefahrenansprache nach Bedrohungen • Garantierung der Präsenz eines Sicherheitsdienstes • sofortige Hilfe durch Kolleginnen und Kollegen im Gefahrenfall • Wahrnehmung von Außenterminen möglichst zu zweit als gemischtes Team • klare Sanktionen, im Einzelfall auch Hausverbote • Unterbindung von Alleinarbeit insbesondere nach Beendigung der Kernzeit • Förderung von Deeskalationskompetenzen der Beschäftigten • Angebot von Selbstverteidigungskursen • Informationsveranstaltungen zu Kultur und Lebensweisen der Kunden/Kundinnen aus anderen Kulturen (insbes. im Hinblick auf Stellung der Frauen) • Förderung der Sprachkompetenz der Beschäftigten für den Umgang mit fremdsprachigen Kunden/Kundinnen • Einschaltung von Dolmetschern im Einzelfall • Förderung interner/externer Unterstützung für ausländische Kunden/Kundinnen • Förderung der Ersthelfer/-innen-Ausbildung
Kommt es zu körperlichen Übergriffen ... durch Kunden/Kundinnen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Kam es bereits zu sexuellen Belästigungen oder Übergriffen gegenüber Kolleginnen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Haben Kunden/Kundinnen Kenntnisse über die Privatsphäre der Beschäftigten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Sind schwangere Kolleginnen im Kundenkontakt tätig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Sind Sachbeschädigungen durch Kunden/Kundinnen Thema?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Können die Beschäftigten in kritischen Situationen schnell Hilfe erwarten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Sind die Arbeitsplätze so beschaffen, dass sich die Beschäftigten bei Gefahr sofort in Sicherheit bringen können?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Gibt es für die Beschäftigten ein personenbezogenes Notrufsystem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Wird der oder die Vorgesetzte über kritische, aggressive Situationen informiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Erfolgt eine Auswertung der kritischen, aggressiven Situationen durch Vorgesetzte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Sind die Beschäftigten in Deeskalations- und Konfliktlösungsstrategien geschult worden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Sind in den Besprechungsbereichen scharfe, spitze oder sonstwie als Waffe taugliche Gegenstände fixiert und/oder außer Reichweite von Kunden/Kundinnen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Ist organisatorisch gewährleistet, dass bei Außenterminen mit möglichem Konfliktpotenzial die Kunden/Kundinnen grundsätzlich zu zweit (gemischtes Team) aufgesucht werden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Stehen den Beschäftigten im Außendienst Handys mit Notruftaste zur Verfügung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Gibt es deren Kultur angepasste Regelungen für den Umgang mit Kunden anderer Kulturkreise?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Wird aggressiven Kunden/Kundinnen Hausverbot erteilt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Sind alle, insbesondere die Beschäftigten mit Außenterminen, in Erster Hilfe ausgebildet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Werden den Beschäftigten präventiv Selbstverteidigungskurse angeboten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Abstimmungen für einen gegebenen Einzelfall, der einer besonderen Klärung durch den gesetzlichen UV-Träger bedarf *

Geschäftsstelle/Filiale: _____

1. Beschreibung des Sachverhaltes:

2. Durch welche Sicherungsmaßnahme/n soll der Anreiz zu Überfällen nachhaltig verringert werden?

- Technische Maßnahme
- Kombination von technischer Maßnahme und organisatorischer Lösung
- Organisatorische Lösung
- Sonstiges:

3. Beschreibung der vorgesehenen Sicherungsmaßnahme/n:

3.1 Technische Maßnahme:

3.2 Organisatorische Lösung:

4. Testate zur Bestätigung der Gleichwertigkeit

Unterschrift	(Personal-/Betriebsrat)
--------------	-------------------------

5. Zustimmung des Unfallversicherungsträgers *

- Ja: Gleichwertigkeit liegt vor.
- Nein: Gleichwertigkeit der vorgesehenen Sicherungsmaßnahme/n entspricht nicht den Forderungen des § 3 UVV Kassen.

Folgende Ergänzung/Ersatzmaßnahme ist notwendig:

UV-Träger	Name der Aufsichtsperson	Unterschrift
-----------	--------------------------	--------------

* Nur wenn keine Übereinstimmung zwischen Unternehmer und Personalrat erreicht werden kann, ist im Einzelfall der zuständige UV-Träger zur Bestätigung der Gleichwertigkeit einzuschalten.

Abstimmungen mit gesetzlichem UV-Träger

8 Literaturverzeichnis

Gesetze und Unfallverhütungsvorschriften (UVV)

- [1] *Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG)*
- [2] *UVV Grundsätze der Prävention* einschließlich der *BG-Regel* (= *Berufsgenossenschaftliche Regel*)
- [3] *UVV Kassen*
- [4] *UVV Wach- und Sicherungsdienste*
- Kommentierungen zum Arbeitsschutzgesetz
Ausführliche Literaturangaben zu Kommentierungen des Arbeitsschutzgesetzes finden Sie ausschließlich in den Fußnoten der Abschnitte „Juristische Expertise: Fragen zum Bestandsschutz und zur Anpassung an den Stand der Technik“ und „Voraussetzungen und Ziele einer praxisnahen Unterweisung...“.

Berufsgenossenschaftliche Informationen (BGI)* für Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute

- [5] *BGI 819-1/GUV-I 819-1*
Hinweise für die Erstellung einer Gefährdungsbeurteilung zur Umsetzung der *UVV Kassen* in Verbindung mit §§ 3-5 Arbeitsschutzgesetz
- [6] *BGI 819-2/GUV-I 819-2*
Anforderungen an die sicherheitstechnische Ausrüstung von Geschäftsstellen
- [7] *BGI 819-3/GUV-I 819-3*
Betrieb
*Diese neuen qualitätsgesicherten Informationsschriften haben die bisherigen Merkblätter zur *UVV Kassen* abgelöst.

Schriftenreihe der UK NRW „Prävention in NRW“ Themenkomplex Sparkassen PIN 25

- [8] Überfälle auf Sparkassen – Ein Unterweisungsprogramm zur Prävention psychischer Belastungen durch Raubüberfälle
- [9] Überfälle auf Sparkassen – Lehrkonzept
Betreuer/Betreuerin von Überfall-Betroffenen (BÜB)

Sonstige aktuelle Veröffentlichungen zur *UVV Kassen*

- [10] *UVV Kassen* – Kommentar mit ergänzenden Texten und Materialien, 8. Auflage 10/2011, Deutscher Sparkassen-Verlag, Stuttgart
- [11] *AMS* – Arbeitsschutzmanagement in Sparkassen, 2012, Deutscher Sparkassen-Verlag, Stuttgart
- [12] O. Klempa, Chr. König
UVV Kassen auf personalreduzierte Filialen zugeschnitten – Andere Rahmenbedingungen erfordern neue Sicherheitsaspekte, Betriebswirtschaftliche Blätter, Ausgabe 09/2012, S. 532-534, Deutscher Sparkassen- und Giroverband

Impressum

Herausgeber

Unfallkasse Nordrhein-Westfalen
Sankt-Franziskus-Straße 146
40470 Düsseldorf
Telefon 0211 9024-0
E-Mail info@unfallkasse-nrw.de
Internet www.unfallkasse-nrw.de

Autoren

Wolfgang Korbanka, Unfallkasse Nordrhein-Westfalen
Roman Korbanka, Herdecke

Druck

F & D, Schwerte

Bildnachweis

Unfallkasse NRW

1. Auflage November 2013

1.000 Exemplare

Bestellnummer

PIN 25

Unfallkasse Nordrhein-Westfalen

Sankt-Franziskus-Str. 146
40470 Düsseldorf
Telefon 0211 9024-0
Telefax 0211 9024-355