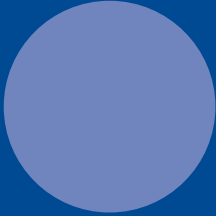


215-613

DGUV Information 215-613



**Kredit- und
Finanzdienstleistungsinstitute**

Betrieb



kommmitmensch ist die bundesweite Kampagne der gesetzlichen Unfallversicherung in Deutschland. Sie will Unternehmen dabei unterstützen, eine Präventionskultur zu entwickeln, in der Sicherheit und Gesundheit Grundlage allen Handelns sind.
Weitere Informationen unter www.kommmitmensch.de

Impressum

Herausgegeben von:
Deutsche Gesetzliche
Unfallversicherung e.V. (DGUV)

Glinkastraße 40
10117 Berlin
Telefon: 030 13001-0 (Zentrale)
Fax: 030 13001-6132
E-Mail: info@dguv.de
Internet: www.dguv.de

Sachgebiet Kreditinstitute und Spielstätten des
Fachbereichs Verwaltung der DGUV

Mit freundlicher Unterstützung und Überlassung von Bildmaterial
der Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG)
(www.vbg.de)

Ausgabe: März 2018

DGUV Information 215-613
zu beziehen bei Ihrem zuständigen Unfallversicherungsträger oder
unter www.dguv.de/publikationen

Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute

Betrieb

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Vorbemerkung	8
1 Begriffsbestimmungen.....	9
2 Informationen zur Betriebsanweisung.....	11
2.1 Allgemeines.....	11
2.2 Beteiligung der Beschäftigtenvertretungen.....	11
2.3 Zielsetzung der DGUV Vorschrift 25 und 26 „Kassen“.....	12
3 Unterweisung nach DGUV Vorschrift 25 und 26 „Kassen“	13
4 Was in einer Betriebsanweisung zu berücksichtigen ist	16
4.1 Gesicherte Türen (Personaleingangs-, Kassenboxtüren und andere).....	16
4.2 Verhaltensregeln für das Betreten und Verlassen der Geschäftsräume.....	16
4.3 Fenstersicherungen gegen Einstieg und Einblick.....	18
4.4 Überfallalarm- und Kameraauslösung.....	19
4.5 Festlegung von Interventionsmaßnahmen.....	19
4.6 Erste Hilfe und psychologische Betreuung.....	21
4.7 Bearbeitung und Verwahrung von Banknoten.....	22
4.8 Ver- und Entsorgung des Inhaltes von Banknotenautomaten.....	23
4.9 Zeitverschlusssysteme.....	24
4.10 Maßnahmen bei BBA-Ausfall.....	25
4.11 Höchstbeträge.....	25
4.12 Aufbereitung von Einzahlungen aus Depositsystemen, Nachtresoren oder Einzahlungsautomaten.....	26
4.13 Sicherung von Neben- und Hintergrundbeständen.....	26
5 Hinweise zum Betrieb der unterschiedlichen Kassensicherungen	28
5.1 Durchschusshemmende Abtrennungen als Vollabtrennung oder Kassenbox.....	28
5.2 Kassenbox mit biometrisch überwachter Zugangsschleuse.....	31
5.3 Durchschusshemmende Schirme in Verbindung mit durchbruchhemmenden Abtrennungen.....	32
5.4 Kraftbetriebene Sicherungen.....	32

	Seite
5.5	Durchbruchhemmende Abtrennungen in Verbindung mit Behältnissen für zeitlich gestaffelte Betragsfreigabe 33
5.6	Durchbruchhemmende Abtrennungen 38
5.7	Zentrale Geldversorgungseinrichtungen 39
5.8	Standard-BBA-Stellen 39
5.9	Mitarbeiterbesetzte Geschäftsstellen mit Kundenbedienten Banknotenautomaten – KBA-Stelle 43
5.10	Automatenstellen 46
5.11	Banknotenautomaten mit biometrischen Erkennungssystemen – PLUS-Lösung 47
6	Funktionsbereitschaft, Inspektion und Wartung der Sicherheitseinrichtungen 53
6.1	Überfallmeldeanlagen, kraftbetriebene Sicherungen, Ruf- und Meldeeinrichtungen 53
6.2	Optische Raumüberwachungsanlagen (ORÜA) 55
7	Geldtransporte 58
7.1	Mit Versicherten des Kreditinstituts 58
7.2	Gewerbliche Transporte 60
8	Ver- und Entsorgung von Banknoten an Kassiererarbeitsplätzen 62
9	Ver- und Entsorgung des Inhalts von Banknotenautomaten 63
9.1	Anforderungen in Abhängigkeit vom Kassensicherungssystem 63
9.2	Anforderungen in Abhängigkeit vom Standort 64
9.3	Ver- und Entsorgung durch externe Dienstleister 67
9.4	Anforderungen an Notruf und Überfallmeldungen 67
9.5	Zusätzliche Sicherungen bei der Ver- und Entsorgung 68

	Seite
10 Verhalten am Arbeitsplatz vor, während und nach einem Überfall	69
10.1 Generelles Verhalten.....	69
10.2 Verhalten während eines Überfalls.....	69
10.3 Verhalten nach einem Überfall.....	70
10.4 Weitere Informationen.....	71
Anhang 1	
Fahndungsblatt Raubüberfall.....	74
Anhang 2	
Zusätzliche Anforderungen bei Einzelbildkameras.....	77
Anhang 3	
Abkürzungen.....	80
Anhang 4	
Einschlägige Verbände.....	81
Anhang 5	
Hinweisschilder.....	82
Anhang 6	
Literaturverzeichnis.....	85
1. Gesetze, Verordnungen, Technische Regeln.....	85
2. Vorschriften, Regeln und Informationsschriften.....	85
3. Normen.....	86
4. Sonstige Informationen.....	86
Anlage 1	
Einleger Prüftafeln für Videoanlagen.....	87

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

Die Unternehmerin bzw. der Unternehmer kann bei Beachtung der in diesen Informationen enthaltenen Empfehlungen, insbesondere den beispielhaften Lösungsmöglichkeiten, davon ausgehen, dass die in den DGUV Vorschriften und DGUV Regeln geforderten Schutzziele erreicht werden. Andere Lösungen sind möglich, wenn Sicherheit und Gesundheitsschutz in gleicher Weise gewährleistet sind.

Vorbemerkung

Einordnung in das Regelwerk der gesetzlichen Unfallversicherungsträger

Die DGUV Information 215-613 bezieht sich auf die DGUV Vorschrift 25 „Kassen“ und die DGUV Vorschrift 26 „Kassen“ (im Weiteren DGUV Vorschrift 25 und 26 „Kassen“ genannt“) vom **1. Oktober 1988** in der Fassung vom **1. Januar 1997**.

Sie gibt Hilfestellung zur Umsetzung der DGUV Vorschrift 25 und 26 „Kassen“ und bezieht sich auf den Zeitraum vor dem Betreten bis zum Verlassen der Geschäftsstelle. Sie enthält auch Regelungen für das Verhalten bei Überfällen, die Inhalte einer Betriebsanweisung, die Durchführung von Geldtransporten und das Erschweren atypischer Überfälle. Jedes Institut ist durch die §§ 3 und 7 der DGUV Vorschrift 25 und 26 „Kassen“ verpflichtet, geeignete Maßnahmen zum Schutz der Versicherten durchzuführen. Diese Maßnahmen ergeben sich auch aus der gesetzlich vorgeschriebenen Gefährdungsbeurteilung.

Informationen zur Beurteilung der Gefährdungen sind in der DGUV Information 215-611 „Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute – Hinweise für die Erstellung einer Gefährdungsbeurteilung zur Umsetzung der DGUV Vorschrift 25 und 26 „Kassen“ i. V. m. §§ 5 und 6 Arbeitsschutzgesetz“.

Informationen zur Ausrüstung von Geschäftsstellen sind in der DGUV Information 215-612 „Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute – Anforderungen an die sicherheitstechnische Ausrüstung von Geschäftsstellen“ enthalten.

1 Begriffsbestimmungen

Banknotenautomaten

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

Blickkontakt

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

Technische Hilfsmittel wie z.B. Videosysteme oder Spiegel können den nach DGUV Vorschrift 25 und 26 „Kassen“ geforderten Blickkontakt nicht ersetzen.

Ständige Anwesenheit

Ständige Anwesenheit ist auch gegeben, wenn sie nur kurzfristig unterbrochen wird, z. B. zum

- Aufsuchen des Sanitärbereiches,
- Kopieren in Nebenräumen,
- Ablegen oder Holen eines Dokumentes/Vorgangs aus anderen Räumen.

Als kurzfristige Unterbrechung können beispielsweise nicht angesehen werden:

- Urlaub
- Krankheit
- Mittagspausen
- Ausbildungsmaßnahmen
- Besuche bei Kunden bzw. Kundinnen

Beratungen in Nebenräumen

Technische Hilfsmittel, wie z. B. Fernfreigabe können die nach DGUV Vorschrift 25 und 26 „Kassen“ geforderte Anwesenheit von Versicherten nicht ersetzen.

Kundenbereich

Kundenbereiche sind die während der Geschäftsöffnungszeiten frei zugänglichen Bereiche einer Geschäftsstelle, z. B. Service- und Kurzberatungsbereiche. Zu den Kundenbereichen gehören auch die Selbstbedienungsbereiche.

Funktionsprüfung

Funktionsprüfung ist die regelmäßige Kontrolle, ob die Sicherungseinrichtungen einsatzbereit sind.

Wesentliche Phasen eines Überfalls

Diese sind z. B. der Ablauf der Bedrohung, die Übergabe der Beute.

Mitarbeiterbesetzte Geschäftsstellen mit Kundenbedienten Banknotenautomaten (KBA-Stelle)

Dies sind Geschäftsstellen, in denen ein oder mehrere Versicherte als Berater bzw. Beraterin anwesend sein können. Die Versicherten können neben ihrer Berater-tätigkeit auch einzuzahlende Geldbeträge annehmen und bei dispositionspflichtigen Abhebungen mitwirken. Sie dürfen jedoch keinen Zugriff auf Banknotenbestände haben.

Kunden bzw. Kundinnen können aus dem Auszahlungsgerät in einer mitarbeiterbesetzten Geschäftsstelle mit Kundenbedienten Banknotenautomaten (KBA-Stelle) nur Bargeld abheben, nachdem sie sich mit ihrer Kundenkarte, ihrer Persönlichen Identifikationsnummer (PIN) oder über biometrische Erkennungssysteme identifiziert haben.

2 Informationen zur Betriebsanweisung

2.1 Allgemeines

Arbeitgeber haben im Rahmen ihrer Verpflichtung zur Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung nach § 4 Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) bei Maßnahmen des Arbeitsschutzes den Stand der Technik sowie sonstiger gesicherter arbeitswissenschaftlicher Erkenntnisse zu berücksichtigen. Hierbei sind insbesondere auch die vorhandenen Sicherheitseinrichtungen zu beurteilen. Weitere Informationen können z. B. der DGUV Information 215-611 „Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute – Hinweise für die Erstellung einer Gefährdungsbeurteilung zur Umsetzung der DGUV Vorschrift 25 und 26 „Kassen“ entnommen werden.

Die entsprechend des gewählten Kassensicherungskonzepts erforderliche personelle Ausstattung der Geschäftsstelle ist vor Aufnahme des Geschäftsbetriebs zu überprüfen. Technische Maßnahmen sind zum Erreichen eines Schutzziels grundsätzlich besser geeignet als organisatorische Maßnahmen. Bei den technischen Maßnahmen soll gemäß Arbeitsschutzgesetz regelmäßig überprüft werden, ob die Einrichtungen noch dem Stand der Technik/Sicherheitstechnik entsprechen. Ebenso ist regelmäßig zu beurteilen, ob sich das Täterverhalten maßgeblich verändert hat und deshalb andere Sicherungskonzepte erforderlich werden.

2.2 Beteiligung der Beschäftigtenvertretungen

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

2.3 Zielsetzung der DGUV Vorschrift 25 und 26 „Kassen“

Die Versicherten haben zum Abbau des Anreizes zu Überfällen, und damit zu ihrem eigenen Schutz, die Bestimmungen der DGUV Vorschrift 25 und 26 „Kassen“ oder sonstigen Vorschriften einzuhalten und die Sicherheitseinrichtungen bestimmungsgemäß zu benutzen. Der Anreiz zu Überfällen ist dadurch zu verringern, dass Banknotenbestände in öffentlich zugänglichen Bereichen (z. B. Kundenhallen) nur bis zu den festgelegten Höchstbeträgen unter Einhaltung der im Einzelfall maßgeblichen Sicherungsvorgaben griffbereit verwahrt werden. Geeignete Sicherungen sind in der DGUV Information 215-612 „Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute – Anforderungen an die sicherheitstechnische Ausrüstung von Geschäftsstellen“ beschrieben.

3 Unterweisung nach DGUV Vorschrift 25 und 26 „Kassen“

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

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

Zu einer geeigneten Unterweisung gehört, dass

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

Dazu gehört auch

- die Sensibilisierung der Versicherten, um bei Überfällen das Risiko gesundheitlicher Schäden zu vermindern,
- Informationen zu den Interventionsmaßnahmen der Polizei und anderer hilfebringender Stellen,
- die Information und Aufklärung über die mit einem Überfall einhergehende psychische Belastung, das Betreuungskonzept, die Notfallpläne und

die entsprechenden Hilfsangebote der Kreditinstitute und der Unfallversicherungsträger.

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

Bedeutung der Unterweisung

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

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

Die Unterweisung der Versicherten hat sich auch auf psychische Belastungen durch Raubüberfälle zu erstrecken.

Diese sind z.B.

- Sehen oder Hören einer konkreten Bedrohung gegen eine andere Person,
- Androhen körperlicher Gewalt gegen die eigene Person,
- konkrete Ängste durch Bedrohung der eigenen Person sowie
- die Verarbeitungsmechanismen bei psychischen Belastungen.

Entsprechende Hilfen sind von den Unfallversicherungsträgern zu erhalten.

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

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

Die zu treffenden Sicherungsmaßnahmen erstrecken sich auch darauf, dass die Unternehmerin bzw. der Unternehmer Kontakt zur zuständigen Polizei hält. Die Versicherten sind über die getroffenen Absprachen mit der Polizei zu informieren.

Inhalte und die Teilnahme an Unterweisungen sind zu dokumentieren.

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

Siehe auch §13 der DGUV Vorschrift 1 „Grundsätze der Prävention“.