

# BASIC – Ergebnisse der Befragung der Geld- und Wertdienstleister



GEFÖRDERT VOM

Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

Von Tim Hageney, Esther Kern und Kirsten Wiegand

64

**Tim Hageney**ist Leiter Betrieb der Cash  
Logistik Security AG.

*Im Rahmen des BASIC-Projekts wurde ein weiterer wichtiger Schritt zur Erarbeitung eines Sicherheitsrahmenkonzepts für die Akteure des Bargeldkreislaufs abgeschlossen. So wurde die Befragung der Geld- und Wertdienstleister zu Not- und Krisenfällen Ende Januar beendet. An dieser Stelle möchten wir uns noch einmal bei allen Teilnehmenden für ihre wertvolle Unterstützung bedanken. Im Folgenden möchten Ihnen die beteiligten Projektpartner einige Ergebnisse und Konsequenzen für die Inhalte des Sicherheitsrahmenkonzepts vorstellen. Diese Erkenntnisse sollen in den nächsten Projektmonaten durch weitere Umfragen und Experteninterviews ergänzt werden.*

## → Die Befragung der Geld- und Wertdienstleister – Rahmendaten

Die Befragung der Geld- und Wertdienstleister erfolgte im Zeitraum von Oktober 2020 bis Januar 2021. Dabei wurden 28 BDGW-Mitgliedsunternehmen angesprochen, von denen sich 15 an der Umfrage beteiligt haben (Quote von 54 Prozent). Die Unternehmen wurden in jeweils kleine (bis zu 49 Mitarbeiter:innen), mittlere (50 - 249 Mitarbeiter:innen) und große Unternehmen (mehr als 249 Mitarbeiter:innen) eingeteilt.

Ziel der Befragung war es erstens die relevanten Schnitt- und Schwachstellen für die Funktionsfähigkeit des Bargeldkreislaufs aus Sicht der Geld- und Wertdienstleister zu ermitteln. Zweitens sollte ein vorläufiges Lagebild zu den aktuellen Notfall- und Krisenkonzepten der Geld- und Wertdienstleister erstellt werden. Weiterhin waren wir an den Anforderungen der Geld- und Wertdienstleister an das Sicherheitsrahmenkonzept interessiert. Übergeordnetes Ziel war es diesen Handlungsbedarf für das Konzept zu identifizieren bzw. Lücken

**Esther Kern**

ist wissenschaftliche Mitarbeiterin des Brandenburgischen Instituts für Gesellschaft und Sicherheit gGmbH (BIGS).

**Kirsten Wiegand**

ist Referentin für Sicherheitsforschung der BDGW Bundesvereinigung Deutscher Geld- und Wertdienste.

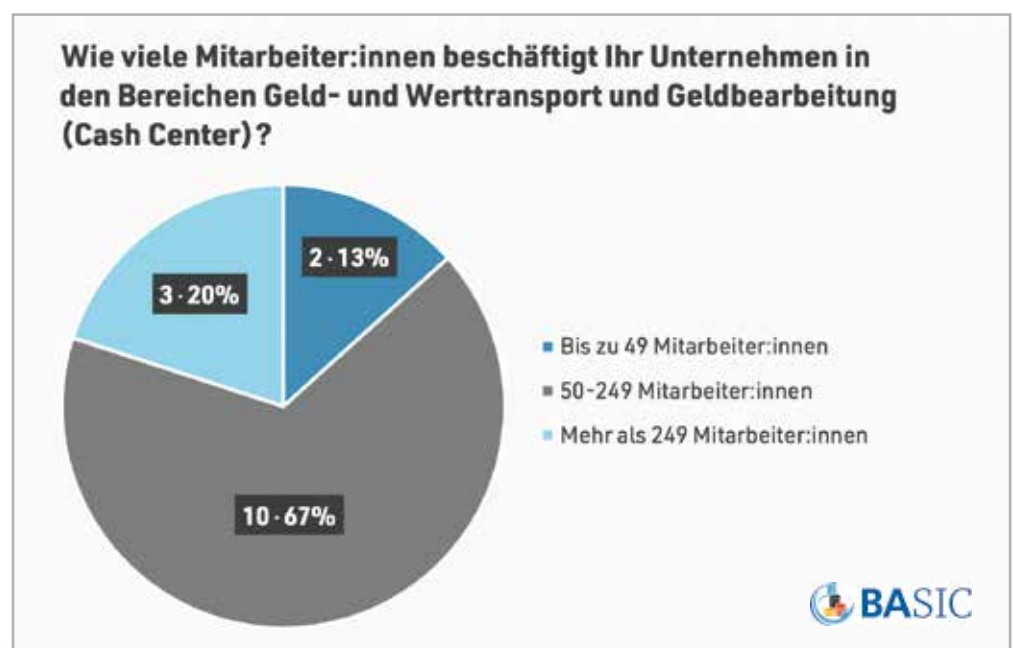


Abbildung 1 | Quelle: Eigene Darstellung

zu erkennen, die durch das Konzept geschlossen werden sollen.

### Die Geld- und Wertdienstleister – Marktstrukturen und Beziehungen zu anderen Bargeldakteuren

Im Rahmen der Befragung wurden die Beziehungen der Geld- und Wertdienstleister zu den anderen Akteuren des Bargeldkreislafs – Bundesbank, Kreditinstitute, Handel, Generalunternehmer – näher beleuchtet. So sollten u. a. Rückschlüsse auf die Art der bisherigen Zusammenarbeit im Zusammenhang mit Notfall- und Krisenkonzepten gezogen werden. Außerdem sollte sich zeigen, ob Faktoren wie die Unternehmensgröße einen Einfluss auf die jeweiligen Kooperationen haben und diese entsprechend bei den weiteren Projektarbeiten zu berücksichtigen sind. Die Geld- und Wertdienstleister wurden zunächst bezüglich ihrer Kundenstruktur befragt; wie groß also die Anteile der Kunden der Unternehmen aus den Branchen Kreditinstitute, Handel und Sonstige (Gastronomie, Industrie etc.) ungefähr sind. Bei einem Prozentanteil von mehr als 55 Prozent an einer der ausgewählten Branchen wurde der Kundenfokus des jeweiligen Unternehmens dieser Branche zugeordnet. Demnach gaben rund 60 Prozent der Befragten an, dass sie mehrheitlich Kreditinstitute bedienen. Dabei handelt es sich um alle kleinen und mehrere mittelgroße Geld- und Wertdienstleister. Nur rund 13 Prozent – große und mittelgroße Unternehmen – gaben an, mehrheitlich Handelskunden zu bedienen. Die übrigen Befragten gaben ein gemischtes Kundenportfolio an (20 Prozent) bzw. haben nicht geantwortet (ca. 7 Prozent).

Es wurde ferner ermittelt, wie verbreitet dabei die Zusammenarbeit mit Generalunternehmern ist, die z. B. Dienstleistungen wie die Bargeldbestellung bei der Bundesbank für die Kunden der Geld- und Wertdienstleister anbieten. Konkret wurde abgefragt, ob die Unternehmen „mit Generalunternehmern zusammen[arbeiten]“. 33 Prozent der Befragten bejahten dies. Darunter sind alle großen und einige mittelgroße Unternehmen, kleine Unternehmen verneinten eine entsprechende Kooperation.

Bezogen auf den Bargeldakteur Bundesbank wurde ermittelt, wie viele Filialen der

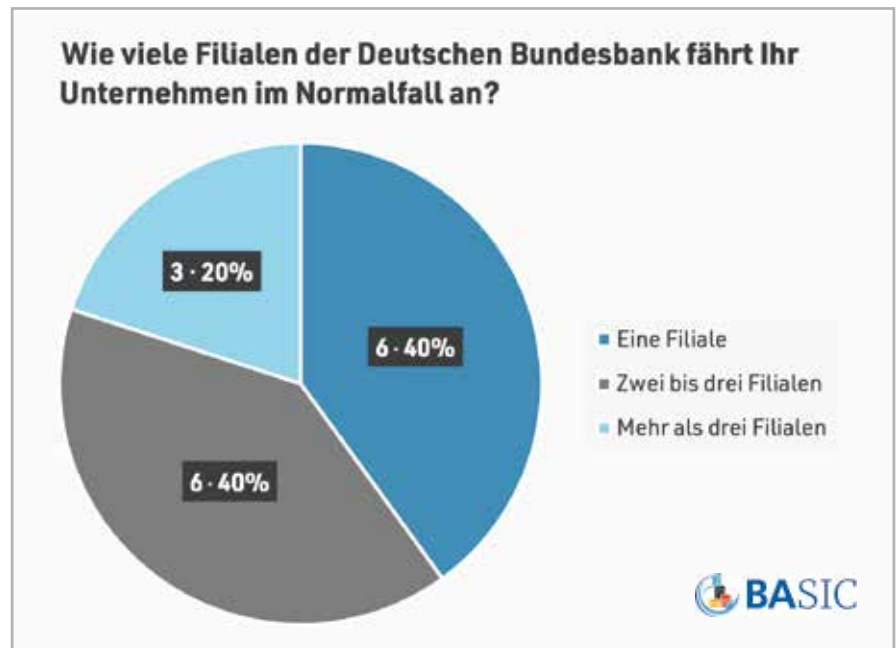


Abbildung 2 | Quelle: Eigene Darstellung

Bundesbank die Geld- und Wertdienstleistungsunternehmen im Normalfall anfahren. Hier gaben zwei der großen sowie ein mittelgroßes Unternehmen an, normalerweise mehr als drei Filialen der Bundesbank anzufahren. Unter den Unternehmen, die zwei bis drei Filialen anfahren, befand sich auch ein kleines Unternehmen. Die mittelgroßen Unternehmen verteilen sich gleichmäßig auf die Kategorien „eine Filiale“ und „zwei bis drei Filialen“.

Detaillierter wurde dann die gegenseitige Berücksichtigung der Bargeldakteure in bestehenden Notfall- und Krisenkonzepten aus Sicht der Geld- und Wertdienstleister analysiert. Im ersten Schritt ging es darum, zu erfahren, wie die Kunden der Geld- und Wertdienstleister – die Kreditinstitute und der Handel – in den Planungen der Unternehmen berücksichtigt werden. Darüber hinaus wurde allgemein die Berücksichtigung weiterer Akteure des Bargeldkreislafs in den unternehmensinternen Konzepten abgefragt. Dabei lässt sich festhalten, dass diese Akteure nicht alle einheitlich in den Planungen der Unternehmen berücksichtigt werden. So gaben nur rund 60 Prozent der Befragten an, die Bundesbank näher zu berücksichtigen, gefolgt von IT-Dienstleistern (54 Prozent) und Generalunternehmern (13 Prozent). Letzterem Ergebnis stehen allerdings 33 Prozent der Befragten gegenüber, die angeben, mit Generalunternehmern zusammenzuarbeiten. Ob und welche Konse-

quenzen sich daraus und aus ähnlichen, scheinbaren Ungleichgewichten für die Inhalte des Sicherheitsrahmenkonzepts ergeben, muss nun im Rahmen detaillierterer Untersuchungen herausgearbeitet werden. Im zweiten Schritt wurden die Geld- und Wertdienstleister befragt, ob sie davon Kenntnis haben, dass diese anderen Akteure sie ihrerseits in ihren Notfall- und Krisenplanungen berücksichtigen. Rund 33 Prozent aller Befragten verneinten dies bzw. konnten keine Angaben dazu machen (siehe Abbildung 3, Seite 66).

Bei näherer Betrachtung gaben rund 60 Prozent an, dass sie von Kreditinstituten berücksichtigt werden. Von Planungen der Bundesbank wussten hingegen nur rund 27 Prozent zu berichten. Auch seitens des Handels (20 Prozent) scheint es hier keine stärkeren Verbindungen zu geben. Bezüglich der Generalunternehmer gaben erneut nur rund 13 Prozent an, von entsprechenden Planungen Kenntnis zu haben. Wie dies von Seiten der anderen Akteure gesehen wird und ob sich hier Handlungsnotwendigkeiten ergeben, müssen die weiteren Projektarbeiten noch bestätigen. Die Frage nach den gewünschten Inhalten des Sicherheitsrahmenkonzepts (siehe auch Abbildung 4, Seite 66) ergab bezüglich der anderen Akteure, dass insbesondere die Schnittstellen zur Bundesbank und zu den Kreditinstituten (je 60 Prozent der Befragten) aus Sicht der Geld- und Wertdienstleister von Interesse sind. Eine



Abbildung 3 | Quelle: Eigene Darstellung

nähere Berücksichtigung der Handelskunden und IT-Dienstleister wünschten sich hingegen nur jeweils 40 Prozent der Befragten. Rund 20 Prozent sprachen sich für eine stärkere Berücksichtigung der Schnittstellen zu den Generalunternehmern aus.

**Rückschlüsse für das Sicherheitsrahmenkonzept – relevante Notfall- und Krisenszenarien**

Noch vor den Schnittstellen zu anderen Akteuren des Bargeldkreislaufs wurden für das Sicherheitsrahmenkonzept insbesondere die Ressourcen bzw. Schnittstellen IT-Systeme, Personal, Schlüsselverwaltung und Schließmedien, Kommunikationssysteme, Einsatzzentrale und Stromversorgung allgemein nachgefragt.

Die Ressourcen, die insbesondere für ein Sicherheitsrahmenkonzept bedacht werden sollen, sind fast identisch zu den Ereignissen, die die Geld- und Wertdienstleister in ihren unternehmensinternen Notfall- und Krisenkonzepten berücksichtigen. Hier gehören Personal, IT-Systeme und Kommunikationssysteme dazu. Die Ereignisse, die auch weniger Berücksichtigung in den Notfall- und Krisenkonzepten fanden – Gebäude und externe Dienstleister – werden auch als weniger wichtig für das Sicherheitsrahmenkonzept erachtet. Ähnliches ist ersichtlich für das Thema Back-up-Ressourcen. Auffällig ist in der weiterge-

henden Analyse, dass die größeren Unternehmen sich für mehr Ressourcen eine Betrachtung wünschen, als dies bei kleineren Unternehmen der Fall ist.

Bis auf wenige Ausnahmen deckt sich auch der Wunsch nach Berücksichtigung bestimmter Ressourcen mit den schon betroffenen Ressourcen bei einer unternehmensinternen Krise bzw. den Ereignissen, die die Notfall- und Krisenkonzepte mitberücksichtigen (siehe Abbildung 5 und 6, Seite 67).

**Nächste Arbeitsschritte – Befragungen des Handels und der Kreditinstitute**

Die Frage, ob bei den Anforderungen an das Sicherheitsrahmenkonzept Deckungsgleichheit bei allen Akteuren des Bargeldkreislaufes besteht, wird die CLAG gemeinsam mit der BDGW und dem BIGS untersuchen. Dazu wurden weitere Fragebögen für Kreditinstitute und Handel erarbeitet, in denen diese ebenfalls zu ihren Inhalten und Erfahrungen mit Krisenkonzepten sowie dem Zusammenspiel mit anderen Akteuren im Bargeldkreislauf befragt werden. Ebenfalls wird analysiert, welche Schwerpunkte Kreditinstitute und Handel bezüglich der Inhalte des Sicherheitsrahmenkonzepts sehen.

Um die ersten Erkenntnisse zu den Erfahrungen der Geld- und Wertdienstleister mit Not- und Krisenfällen noch weiter zu vertiefen, werden über den assoziierten Verbundpartner ESTA zusätzlich europäische Geld- und Wertdienstleister befragt. Über die Ergebnisse all dieser Befragungen werden wir ebenfalls in den DSD-Folgeartikeln berichten. Darüber hinaus werden die Projektpartner noch Einzelinterviews mit den Geld- und Wertdienstleistern durchführen, mit denen zum einen die wesentlichen Erkenntnisse aus der Befragung noch einmal aufgegriffen und zum anderen die nationalen Fallstudien zum Abschluss gebracht werden sollen.

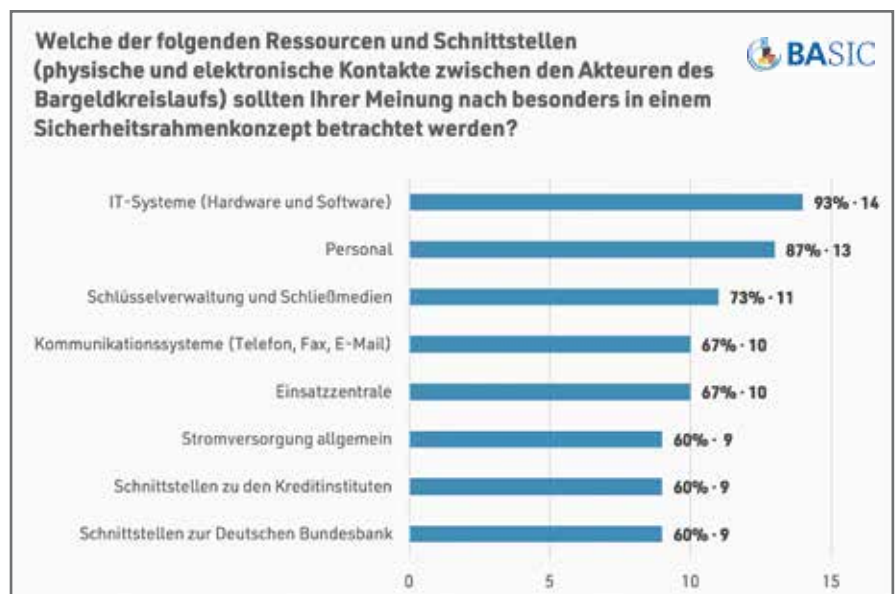


Abbildung 4 | Quelle: Eigene Darstellung



### Welche Ereignisse berücksichtigen Ihre unternehmensinternen Notfall- und Krisenkonzepte?

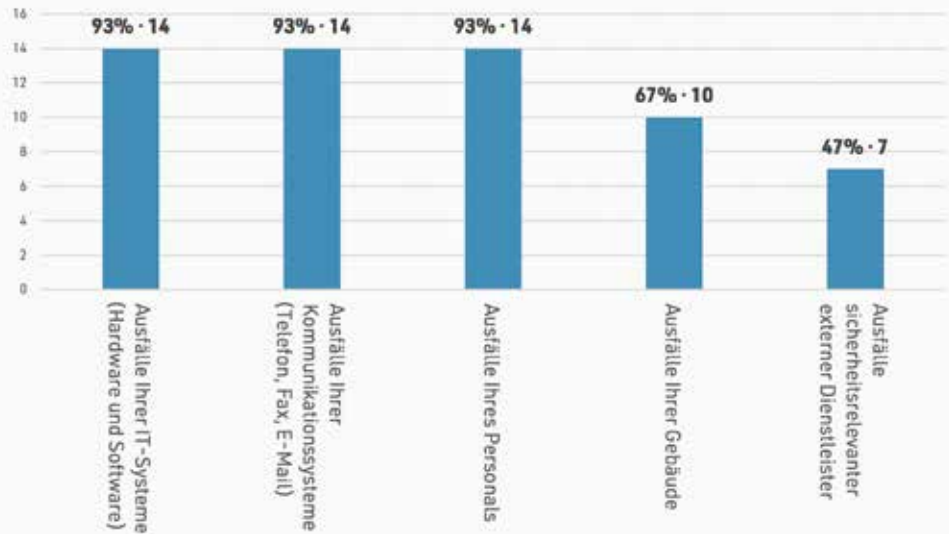


Abbildung 5 | Quelle: Eigene Darstellung

### Mit welchen der genannten Ereignisse waren Sie bisher unternehmensintern konfrontiert?

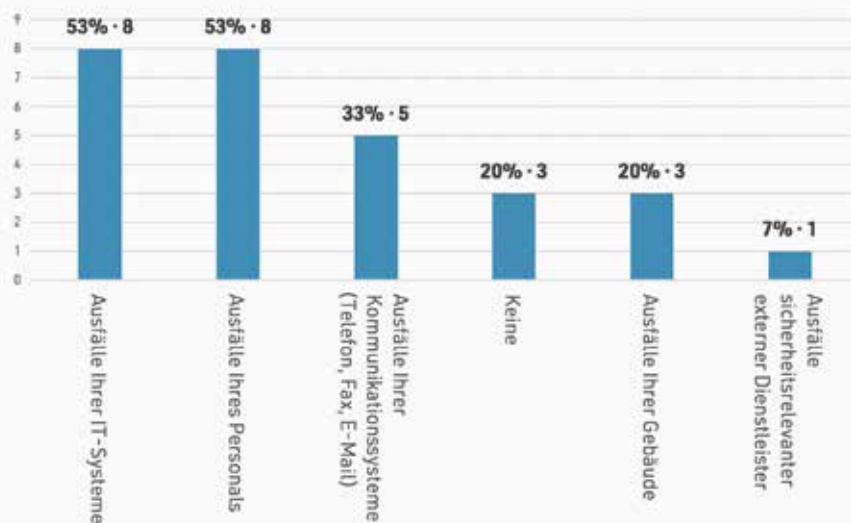


Abbildung 6 | Quelle: Eigene Darstellung

Wie bereits in vorherigen Artikeln zum BASIC-Projekt erwähnt, waren zu Projektbeginn die Coronapandemie und ihre Folgen noch nicht absehbar. Es hat sich im Laufe des vergangenen Jahres gezeigt, dass Bargeld als Zahlungsmittel immer seltener eingesetzt wird. Vor diesem Hintergrund wurden die Geld- und Wertdienstleister gefragt, welche Veränderungen sie für sich und ihre Arbeit erwarten.

Insgesamt wird mehrheitlich ein signifikanter Rückgang des Volumens der bearbeiteten Summen erwartet (80 Prozent

der Befragten) sowie ein Abbau von personellen Ressourcen (73 Prozent der Befragten). Gleichwohl wird mit einem Anstieg im Bereich der Geldautomatenversorgung gerechnet (47 Prozent der Befragten). Welche Konsequenzen dies für die Bargeldinfrastruktur insgesamt und ggf. für die Inhalte des Sicherheitsrahmenkonzepts mit sich bringt, kann gegenwärtig noch nicht beurteilt werden. Wir werden auch diese Entwicklungen im weiteren Projektverlauf beobachten und dementsprechend berücksichtigen.

Das Projekt BASIC (Resilienz der Bargeldversorgung – Sicherheitskonzepte für Not- und Krisenfälle) wird im Zuge der Bekanntmachung „Zivile Sicherheit – sozio-ökonomische und soziokulturelle Infrastrukturen“ des BMBF im Rahmen des Programms „Forschung für die zivile Sicherheit“ der Bundesregierung ([www.sifo.de](http://www.sifo.de)) gefördert. ←