

**Informationsschreiben zum Schutz älterer Menschen vor Vermögensschäden  
an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit unmittelbarem Kundenkontakt in hessi-  
schen Kreditinstituten**

Infolge der demografischen Entwicklung gibt es immer mehr ältere Menschen in unserer Gesellschaft. Manche von ihnen erleiden vermeidbare Vermögensschäden. Insbesondere können sie Opfer von Vermögensdelikten werden (z. B. sog. „Enkeltricks“ oder Anrufe von falschen Polizeibeamten). Gelegentlich konnten solche Straftaten vereitelt werden, wenn aufmerksame Kundenberaterinnen oder Kundenberater von Kreditinstituten Auffälligkeiten wahrnahmen und den Schaden zu verhüten halfen.

In diesem Schreiben möchten wir Ihnen typische Situationen derartiger möglicher schädigender Vorgänge darlegen, auch Anregungen, wie Sie ggf. reagieren und Schädigungen vorbeugen könnten. Damit dürften nicht alle von Ihnen bereits vertraut sein. Kritische Situationen können sich vor allem ergeben, wenn Sie den Eindruck gewinnen, der ältere Kunde oder die Kundin sei womöglich einem Druck Dritter ausgesetzt. In einem solchen Fall werden Sie immer unterschiedliche Interessen abzuwägen haben, ehe Sie einem etwaigen Verdacht nachzugehen versuchen: Zu wahren sind die Vertraulichkeit im Kundenkontakt und das Bankgeheimnis; ebenso sind die grundsätzliche Selbständigkeit und personale Würde von Kunden zu respektieren; aber Kreditinstitute haben auch eine Sorgfaltspflicht, Kunden vor erkennbaren und vermeidbaren Schädigungen zu schützen.

Ausführliche Informationen zu Betrugsformen finden Sie unter: [www.polizei-beratung.de](http://www.polizei-beratung.de)

**Wie können Sie als Mitarbeiter/in erkennen, ob es sich um einen möglichen Betrug oder andere für ältere Kunden schädigende Situationen handelt?**

Alarmzeichen können etwa sein:

- für diese Kunden oder Kundinnen außergewöhnliche Geldtransaktionen
- nicht nachvollziehbare Konten- oder Depotauflösung
- Forderung nach außergewöhnlich schneller Bearbeitung oder hektisches, fahriges Kundenverhalten
- unklare oder widersprüchliche Angaben über den Verwendungszweck
- Äußerungen, man könne oder dürfe nichts über den Anlass oder Zweck sagen
- Begleitung des Kunden durch eine Ihnen nicht bekannte jüngere Person, die den Vorgang intensiv beobachtet.

## Was können Sie tun?

In solchen schwierigen Situationen lassen sich meist einfühlsam Wege finden, die Lage abzuklären, ohne direkt über den Verdacht zu sprechen und das Vertrauen zu beeinträchtigen. Einige Beispiele:

- **Sprechen Sie mit dem Kunden oder der Kundin:** Besteht entsprechende Vertrautheit, sprechen Sie Zweifelsfragen direkt an. Im Kontakt am Schalter können Sie vorschlagen, in einem separaten Raum vertraulich weiter zu sprechen; insbesondere bei großen Geldabhebungen sollte besondere Vertraulichkeit gewährleistet werden. Bei telefonischen Aufträgen bietet sich das Angebot eines persönlichen Gespräches in der Geschäftsstelle „bei einer Tasse Kaffee“ an. Schon scheinbar harmlose Rückfragen nach dem Anlass der ungewöhnlichen Geldsumme oder der Eilbedürftigkeit können zielführend sein (Neugierfrage: „Gibt es etwas zu feiern?“ – „Wo brennt es denn?“).
- **Bieten Sie Alternativen an:** Anstelle der erwünschten Auszahlung können Sie im Falle eines mutmaßlichen „Enkeltricks“ eine andere Zahlungsform wie eine Überweisung empfehlen. Oder Sie bieten an, als Kundenberater selbst bei dem Angehörigen des Kunden, der angeblich in Not ist, telefonisch nachzufragen. Hierbei ist darauf zu achten, die dem Kunden bisher vertraute, keineswegs die von dem Verdächtigen benannte Telefonnummer zu benutzen.
- **Sprechen Sie gezielt über bekannte Betrugsformen:** Sinnvoll kann es sein, Kunden direkt zu fragen, ob sie von typischen Betrugereien wie „Enkeltricks“, MACHENSCHAFTEN angeblicher Polizeibeamter oder Anrufen unter einer vorgeblichen Notrufnummer wüssten.
- **Verschaffen Sie sich Zeit und klären Sie soweit möglich die Lage:** Versuchen Sie, die Bearbeitung hinauszuzögern und um etwas Geduld für eine nötige Klärung zu bitten. Klären Sie sodann mit Vorgesetzten oder durch Rückfragen bei der Polizei die Lage.  
Bei Unklarheiten über eine bestehende rechtliche Betreuung oder deren Reichweite prüfen Sie, ob Ihrem Kreditinstitut eine entsprechende Mitteilung vorliegt. Bei Bedenken hinsichtlich Vollmachten, die von Dritten vorgelegt werden, könnte sich eine telefonische Rückfrage beim Kontoinhaber empfehlen.
- **Gehen Sie auf Nummer sicher:** In dringend erscheinenden Lagen wie der verdächtigen Begleitung und Kontrolle des Kunden durch einen Dritten lösen Sie die Raumüberwachung aus – sofern diese nicht ohnehin läuft – und schalten Sie die Polizei ein.

**Im Verdachts- oder Zweifelsfall wählen Sie die 110.**