

Blog

Fragen und Antworten für Bankkunden zum Coronavirus



30.04.2020
von Tanja Beller

Schlagworte

kontaktloses Bezahlen
Verbraucher
Bargeld
Geldautomat
Verbraucherschutz
Corona
Corona-Verbraucher
Geldschein

Der #CoronaVirus sorgt für Verunsicherung – es gibt viele Fragen rund um Geld und Banken. Wir beantworten die häufigsten Fragen! Schreiben Sie uns Ihre Fragen an coronafragen@bdb.de

Sind Gesichtsmasken auch in Banken Pflicht?

Das wird in jedem Bundesland anders gehandhabt. In 15 Bundesländern ist es mittlerweile verpflichtend oder zumindest dringend empfohlen, eine Maske in Banken zu tragen. Dazu zählen Bayern, Brandenburg, Bremen, Hamburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Saarland, Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen. In Berlin werden Banken nicht explizit in der entsprechenden Verordnung erwähnt, auch Schleswig-Holstein nennt allgemein Verkaufsstellen des Einzelhandels als Orte mit Maskenpflicht, zählt Banken und Sparkassen aber mit dazu. In Baden-Württemberg werden sie extra genannt, aber die Pflicht gilt dort nur, wenn ein Verkauf wie beispielsweise in einer Postfiliale stattfindet. Nur in Niedersachsen ist keine Pflicht der Bedeckung von Mund und Nase in Banken vorgeschrieben. **Eine Übersicht der verschiedenen Regelungen gibt es hier.**

Blog

Wie können Bankgeschäfte erledigt werden, wenn jetzt einzelne Bankfilialen schließen?

Jede Bank entscheidet in der aktuellen Lage individuell, ob einzelne Filialen für den Kundenverkehr geschlossen werden. Bankmitarbeiter sind dann für ihre Kunden – auch im Fall einer Arbeit vom Homeoffice aus – per Online Banking, Telefon oder teilweise auch Videoberatung erreichbar. Bankgeschäfte und Kundenaufträge können digital und telefonisch erledigt werden.

Besteht die Gefahr, dass es bald zu Engpässen in der Bargeldversorgung kommen kann?

Nein, diese Gefahr besteht nicht. Der Bundesbankvorstand Johannes Beermann hat erklärt, dass genug Bargeld in Deutschland vorhanden ist: **„Wir haben mehr Geld gedruckt, als wir brauchen, daher sind unsere Tresore gut gefüllt.“** In Deutschland gibt es für die Bargeldversorgung rund 60.000 Geldautomaten. Dazu kommen die Kassen mit Mitarbeitern in Bankfilialen und rund 20.000 Auszahlungsmöglichkeiten an Kassenterminals im Handel sowie an Shell-Tankstellen. Es gibt also eine sehr gute Infrastruktur für die Bargeldversorgung.

Die Ausbreitung des Coronavirus hat gravierende Auswirkungen auf das Wirtschaftsgeschehen in Deutschland. Von dem weiteren Verlauf hängt es ab, wie stark letztlich auch Banken und ihre Dienstleister im Bereich der Bargeldlogistik erfasst werden und ob Arbeitsabläufe im gewohnten Umfang sichergestellt bleiben. Im Rahmen ihres vorbereitenden Managements für den Notfall haben sich die Banken mit ihren Dienstleistern bereits entsprechend vorbereitet.

Besuchen Sie auch unsere Corona-Themenseite

Blog

Wie groß ist die Gefahr einer Übertragung von Viren durch Geldscheine oder Münzen?

Die **Deutsche Bundesbank** hat darauf hingewiesen, dass die Gefahr einer Ansteckung mit dem Coronavirus über Bargeld äußerst gering ist. Aktuelle Informationen rund um den Virus und die Ansteckungswege gibt die **Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)**. Wir empfehlen den Kunden, im Umgang mit Bargeld, aber auch an SB-Terminals, Touch-Pads, Kassenterminals etc. die empfohlenen Hygiene-Maßnahmen zu beachten. Insbesondere kontaktlose Bezahlverfahren haben einen hygienischen Vorteil: der Verbraucher muss bei der kontaktlosen Zahlung lediglich seine Karte oder sein Mobiltelefon nah an das Akzeptanzterminal des Händlers heranzuführen, um eine Zahlung auszulösen. Bei Kleinbetragszahlungen - in der Regel bis 25 Euro, oft auch bis 50 Euro - kann zudem die Notwendigkeit der PIN-Eingabe an der Tastatur des Terminals entfallen.

Gibt es spezielle Maßnahmen der Banken zum Schutz vor Ansteckung durch die Nutzung von Geldautomaten, Kontoauszugsdruckern und anderen Selbstbedienungsterminals?

Wir empfehlen den Kunden, im Umgang mit Bargeld, aber auch an SB-Terminals, Touch-Pads, Kassenterminals etc. die allgemeinen Hygiene-Maßnahmen zu beachten. Aktuelle Informationen rund um die Ansteckungsgefahren und Schutzmaßnahmen gibt es unter anderem von der **Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)**.



Blog

Wie sieht es mit bargeldlosen Bezahlmöglichkeiten aus?

Deutsche Verbraucher haben bisher im stationären Handel etwa zur Hälfte mit Bargeld und zur Hälfte bargeldlos bezahlt (gemessen am Umsatz) – vor allem mit Karte, aber auch schon mit dem Smartphone. In den letzten Jahren hat dabei das kontaktlose bargeldlose Bezahlen stark zugenommen. Ende letzten Jahres wurden zum Beispiel etwa 35 Prozent aller girocard-Transaktionen kontaktlos abgewickelt. Dieser Anteil hat sich aktuell auf geschätzt rund 50 Prozent erhöht.

Kontaktlose Bezahlverfahren haben einen hygienischen Vorteil: der Verbraucher muss bei der kontaktlosen Zahlung lediglich seine Karte oder sein Mobiltelefon nah an das Akzeptanzterminal des Händlers heranzuführen, um eine Zahlung auszulösen. Bei kleineren Beträgen (bei der girocard sind es derzeit 25 Euro, **dieser Betrag wird auf 50 Euro erhöht**) kann zudem die Notwendigkeit der PIN-Eingabe an der Tastatur des Terminals entfallen.

Besteht die Gefahr, dass der Handel und die Abwicklung von Wertpapiergeschäften beeinträchtigt wird?

Auch diese Gefahr sehen wir derzeit nicht. Deutsche Kreditinstitute sind verpflichtet, für Krisensituationen Notfallkonzepte aufzustellen. Diese Notfallkonzepte sollen gewährleisten, dass Bankaktivitäten - u.a. Handel und Abwicklung von Wertpapiergeschäften - nicht beeinträchtigt werden. In einem Notfall stehen zeitnah Ersatzlösungen zur Verfügung, damit die Rückkehr zum Normalbetrieb möglich ist. Die Durchführung der Notfallkonzepte ist bei den Banken momentan in vollem Gange und wird eng mit den Aufsichtsbehörden abgestimmt.

Blog

Gefährdet die Corona-Krise meine Spareinlagen auf dem Tagesgeld-, Festgeld- oder Girokonto?

Es besteht hier kein Grund zur Sorge. Pro Einleger und Bank sind Einlagen bis 100.000 Euro in Deutschland durch die gesetzliche Einlagensicherung gesichert. Darüber hinaus gehören viele Banken den freiwilligen Einlagensicherungssystemen von Banken und Sparkassen an, wodurch Einlagen noch einmal zusätzlich geschützt sind. **Alle Informationen rund um die Einlagensicherung gibt es hier.**

Was müssen Kunden jetzt bei Geldanlagen an der Börse beachten?

Zu allererst: Ruhe bewahren. Panik ist kein guter Ratgeber. Gerade bei Aktien- oder Fondsanlagen braucht man einen langen Atem und auch gute Nerven, um Börsentiefs aushalten zu können. In der Vergangenheit haben sich die Kurse auch nach Börsentiefs wieder erholt. Natürlich ist dies keine Gewähr für die Zukunft. Aber überstürztes Handeln ist nicht zu empfehlen.

Wie kann ich mich vor Cyber-Betrügern schützen?

Gerade in einer Ausnahmesituation ist es wichtig, Ruhe zu bewahren und aufmerksam zu bleiben: Internetkriminelle haben die aktuelle Nachrichtenflut im Zusammenhang mit dem Coronavirus schnell genutzt, um **Phishing** Mails oder auch Mails mit versteckter Schadsoftware in Anhängen zu verschicken. Sie behaupten etwa, dass Kunden ihre Kontaktdaten aktualisieren müssten, um weiterhin die Kommunikation mit der Bank zu ermöglichen. Eine weitere Masche: Die Betrüger geben sich als Institution zur Beantragung von Soforthilfegeldern aus und fordern Betriebe per E-Mail auf, unternehmensbezogene Informationen auf einer Webseite preiszugeben. Diese sensiblen Daten werden dann von den Kriminellen für deren Zwecke missbraucht.

Blog

Es gelten auch hier die **wichtigen Sicherheitsregeln**:
Niemals auf Links oder Anhänge von unbekanntem Absender klicken. Computer und Smartphone sichern. Keine persönlichen Daten (PINs, Passwörter) – auch nicht verschlüsselt – auf dem PC, Tablet oder Smartphone speichern. Achtung bei Anrufen vermeintlicher Bankmitarbeiter: Banken werden ihre Kunden nicht telefonisch kontaktieren, um eine Sicherheitsaktualisierung oder Transaktion durchzuführen. Im Zweifel auflegen und selbst bei der Bank anrufen.

Welche Möglichkeiten gibt es, wenn ich aufgrund von Corona bedingten Einkommensausfällen meine Kreditrate nicht zahlen kann?

Viele Verbraucher spüren die wirtschaftlichen Folgen der Pandemie bei der Zahlung von Darlehensraten. Fristgerecht zu zahlen, ist schwer wenn nicht gar unmöglich, wenn Teile des Einkommens plötzlich fehlen. Nach einem neuen Gesetz sollen Darlehen, die vor dem 15. März 2020 abgeschlossen wurden, drei Monate gestundet werden können. Diese Option gilt für Rückzahlungs-, Zins oder Tilgungsleistungen, die zwischen dem 1. April 2020 und dem 30. Juni 2020 fällig werden. Um diese Möglichkeit in Anspruch zu nehmen, sollten Verbraucher direkt Kontakt zu ihrer Bank aufnehmen. Die Bank benötigt einen Nachweis über die Einnahmefälle. Dies kann zum Beispiel eine formlose Bescheinigung des Arbeitgebers sein. Weitere Informationen zu der neuen Regelung gibt das **Ministerium der Justiz und Verbraucherschutz (BMJV)**.

(Aktualisiert am 07.04.2020)