

## Blog

# Fragen und Antworten für Bankkunden zum Coronavirus



## Ist der Mundschutz wegen Corona auch in Banken Pflicht?

Ob ein Mundschutz in der Bankfiliale getragen werden muss, wird in jedem Bundesland anders gehandhabt. In allen Bundesländern gilt grundsätzlich die Maskenpflicht mittlerweile. Nordrhein-Westfalen ist das einzige Bundesland, in dem die Maskenpflicht in den Banken nur dann gilt, wenn Kontakt zwischen Mitarbeitern und Kunden oder ihnen vergleichbaren Personen ohne Einhaltung des Mindestabstands besteht. Ausnahmen von der Pflicht, einen Mundschutz in der Bank zu tragen, gibt es in der Regel nur für Kinder. In einigen Ländern müssen außerdem die Mitarbeiter nicht zwingend in der Bank einen Mundschutz tragen. **[Eine Übersicht der verschiedenen Regelungen zur Maskenpflicht in Banken gibt es hier.](#)**

## Wie können Bankgeschäfte erledigt werden, wenn in der Corona-Krise 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

02.11.2020

von



Weiß, Juliane



Beller, Tanja

## Schlagworte

kontaktloses Bezahlen  
Verbraucher  
Bargeld  
Geldautomat  
Verbraucherschutz  
Corona  
Corona-Verbraucher  
Geldschein

## Blog

Banking, Telefon oder teilweise auch Videoberatung erreichbar. Bankgeschäfte und Kundenaufträge können digital und telefonisch erledigt werden.



### Besteht die Gefahr, dass es wegen Corona zu Engpässen in der Bargeldversorgung kommt?

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.

*Sie haben weitere Fragen zum Thema Geld oder Banken in der Corona-Krise? Schreiben Sie uns an [coron-afragen@bdb.de](mailto:coron-afragen@bdb.de)*

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 des Corona-Virus 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 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)**.



## Wie sieht es mit bargeldlosen Bezahlungsmöglichkeiten aus?

Deutschland hat ein sehr gut ausgebautes Netz für bargeldloses Bezahlen. Allein mit der girocard ist es möglich, an mehr als 900.000 Kassenterminals mit der Karte zu bezahlen. Im vergangenen Jahr hat dabei das kontaktlose Bezahlen stark zugenommen. Im Dezember 2020 waren bereits 60 Prozent der mehr als 5 Milliarden Transaktionen mit der **girocard** kontaktlos (im Jahresdurchschnitt waren es rund 50 Prozent) – also mehr als jede zweite Bezahlung mit der girocard.

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 kontaktlos getätigten Kleinbetragszahlungen kann zudem - in der Regel bis 50 Euro - die PIN-Eingabe an der Tastatur des Terminals oder die Unterzeichnung des Kartenbelegs 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 wird bei den Banken bei Bedarf 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 wegen Corona 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.

*Auch vor Betrügern am Telefon sollten Sie sich schützen. Mehr dazu lesen Sie in unserem Blogbeitrag **Vorsicht vor der Corona-Masche: Betrüger wollen Sie per Telefon um Ihr Geld bringen***

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. Wer Probleme hat, seine Darlehensraten fristgerecht zu zahlen, sollte sich direkt an seine Bank wenden, um ggf. individuelle Vereinbarungen zur Aussetzung oder zur Stundung von Darlehensraten zu treffen.

*Mehr Informationen zu den Corona-Hilfen für Unternehmen im Überblick gibt es **hier**.*

*(Aktualisiert am 10.02.2021)*