

Richtlinie zur Bekämpfung von Betrug und Diebstahl

Experts in perimeter protection



Inhaltsangabe

Richtlinie zur Bekämpfung von Betrug und Diebstahl

- Einführung
- Übersicht über die Richtlinie
- Erklärung zur Richtlinie
- Rollen und Verantwortlichkeiten
- Überwachung und Sicherung
- Berichterstattung
- Ermittlungen und Ergebnisse

Leitlinien

1. Was bedeutet Betrug
2. Betrugsindikatoren
3. Was bedeutet Diebstahl
4. Meldeverfahren bei Betrug und Diebstahl
 1. Unverzügliche Meldung (Mitarbeiter und Geschäftsleitung)
 2. Meldung innerhalb von sieben Tagen
5. Geschäftsleitung

Anhänge

- I Anhang I - Vorlage für die Meldung von tatsächlichem, vermutetem oder versuchtem Betrug und/oder Diebstahl
- II Anhang II - Betrugs- und Diebstahlsmeldung - Entscheidungsbaum



Richtlinie zur Bekämpfung von Betrug und Diebstahl

Einführung

Heras ist den rechtlichen und ethischen Standards verpflichtet, die im [Verhaltenskodex im Geschäftsleben](#) festgelegt sind. Heras erwartet ein entsprechendes Verhalten von seinen Mitarbeitern¹ und Dritten.

Um diese Verpflichtung im Zusammenhang mit Betrug oder Diebstahl zu wahren, verlangt Heras die Einhaltung der vorliegenden Richtlinie zur Bekämpfung von Betrug und Diebstahl in der gesamten Gruppe.

Die Richtlinie stärkt die Managementverfahren, die der Vorbeugung, Aufdeckung und Untersuchung von Betrug und Diebstahl dienen und so die Vermögenswerte der Gruppe schützen und vor den rechtlichen und rufschädigenden Folgen betrügerischer Aktivitäten bewahren sollen.

Übersicht über die Richtlinie

Alle Mitarbeiter von Heras sind persönlich dafür verantwortlich, sich vor Betrug und Diebstahl zu schützen. Jeder tatsächliche, vermutete oder versuchte Betrug und/oder Diebstahl sollte gemeldet werden. Betrugsfälle und Diebstähle können sehr komplex sein, lassen sich aber im Allgemeinen in drei Kategorien einteilen, je nachdem, von welcher Personengruppe sie verübt werden:

1. von einem Heras-Mitarbeiter gegen ein Unternehmen der Heras-Gruppe;
2. von einem Dritten gegen ein Unternehmen der Heras-Gruppe; und
3. von einem Heras-Mitarbeiter gegen Dritte.

Detaillierte Definitionen sowie eine Reihe von Beispielen für Betrug und Diebstahl sind in den Leitlinien zu dieser Richtlinie enthalten.

Anhang I enthält Vorlagen für die Meldung von Betrugsfällen/Diebstählen an die Konzern-Personalabteilung von Heras. Die Gruppe wird diese Berichte dazu verwenden, um Art, Methode, Ort und Häufigkeit von Betrug und Diebstahl, ob erfolgreich oder versucht, zu überwachen und zu bewerten und damit die Kontrollsysteme zum Schutz der Vermögenswerte von Heras weiter zu stärken. Einzelheiten zu den Meldeverfahren für alle Mitarbeiter sind in Abschnitt 4 der Leitlinien zu dieser Richtlinie enthalten.

In den Meldeverfahren dieser Richtlinie ist eindeutig festgelegt, an wen Sie sich wenden und was Sie melden sollten. Wir ermutigen alle Personen, die einen tatsächlichen oder versuchten Betrug und/oder Diebstahl vermuten, sich so früh wie möglich an die Geschäftsleitung zu wenden. Für Mitarbeiter, die einen Betrug/Diebstahl vermuten oder aufdecken, gibt es mehrere Möglichkeiten der Unterstützung: Vorgesetzte und der Geschäftsführer, das Gruppen-Managementteam, sowie Ihre lokale Personalabteilung.

Erklärung zur Richtlinie

Heras duldet keinen Betrug oder Diebstahl und erwartet von allen Heras-Mitarbeitern (und Dritten, die in geschäftlichen Beziehungen zu Heras stehen), dass sie bei ihrer Arbeit in oder im Namen von Unternehmen der Heras-Gruppe ein hohes Maß an Ehrlichkeit und Integrität gemäß dem [Heras Verhaltenskodex im Geschäftsleben](#) an den Tag legen. Das Gruppen-Managementteam ist verpflichtet, ausreichende Kontrollen einzurichten und aufrechtzuerhalten, um sicherzustellen, dass potenzielle Betrugs- und Diebstahlsrisiken korrekt erkannt, überwacht und gemindert werden. Jeder tatsächliche, vermutete oder versuchte Betrug und/oder Diebstahl sollte über die geeigneten, definierten, Kanäle gemeldet werden, wie sie in dieser und anderen Leitlinien festgelegt sind.

Heras wird jeden tatsächlichen, vermuteten oder versuchten Betrug und/oder Diebstahl untersuchen und versuchen, den erlittenen Schaden zu ersetzen. Gegen Mitarbeiter, die in betrügerische Handlungen verwickelt sind oder bei denen der Verdacht besteht, dass sie an solchen Handlungen beteiligt sind (siehe Abschnitt 2 der Leitlinien zu dieser Richtlinie), werden entsprechende Disziplinarverfahren (in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen) eingeleitet.

¹Zur besseren Lesbarkeit wird in dieser Richtlinie das generische Maskulinum verwendet. Die verwendeten Personenbezeichnungen beziehen sich - sofern nicht anders kenntlich gemacht - auf alle Geschlechter.

Rollen und Verantwortlichkeiten

Jeder Mitarbeiter:

- ist dazu verpflichtet, seine Verpflichtungen im Rahmen des Verhaltenskodex und dieser Richtlinie zu lesen und zu verstehen;
- ist dazu verpflichtet, Ehrlichkeit im Umgang mit allen Vermögenswerten, Ressourcen und Geldern von Heras und Dritten zu zeigen;
- sollte tatsächliche, vermutete oder versuchte Fälle von Betrug und/oder Diebstahl melden.

Weitere Informationen über „Was bedeutet Betrug“, „Was bedeutet Diebstahl“, „Betrugsindikatoren“ und „Meldeverfahren bei Betrug und Diebstahl“ finden Sie in den Leitlinien zu dieser Richtlinie.

Die Unternehmensführung muss:

- von der Unternehmensspitze aus einen angemessenen Ton anschlagen und eine Anti-Betrugs- und Anti-Diebstahl-Kultur verankern;
- angemessene Kontrollen und Verfahren zur Vorbeugung und Aufdeckung von Betrug und/oder Diebstahl (einschließlich der Abschreckung von Betrugs- und/oder Diebstahlsversuchen) einrichten und anwenden;
- eine regelmäßige Überprüfung der Risikobewertung und -minderung von Betrug und Diebstahl sowie eine jährliche Risikobewertung von Betrug und Diebstahl vornehmen;
- eine angemessene und regelmäßige Schulung der Mitarbeiter zu dieser Richtlinie gewährleisten;
- die vorgeschriebenen Meldeverfahren bei Betrug und Diebstahl befolgen (siehe nachstehende Richtlinie und „Meldeverfahren bei Betrug und Diebstahl“ in Abschnitt 4 der Leitlinien zu dieser Richtlinie).

Überwachung und Sicherung

Das Betrugs- und Diebstahlsrisiko lässt sich am besten durch präventive und aufdeckende Kontrollmaßnahmen steuern. Das Managementteam der Gruppe ist für die wirksame Durchführung und Überwachung dieser Kontrollmaßnahmen verantwortlich. Das Betrugs- und Diebstahlsrisiko wird regelmäßig im Rahmen des Risikomanagementprozesses der Gruppe bewertet.

Meldung

Jeder Mitarbeiter sollte, jeglichen tatsächlichen, vermuteten oder versuchten Betrug/Diebstahl, von dem er/sie Kenntnis erhält, unverzüglich melden.

Mitarbeiter, die einen begründeten Verdacht melden, dürfen infolgedessen keinen Vergeltungsmaßnahmen ausgesetzt sein. Jeder Arbeitskollege, Vorgesetzter oder sonstiger Mitarbeiter, der im Verdacht steht, Vergeltungsmaßnahmen gegen einen Mitarbeiter zu ergreifen, weil er einen begründeten Verdacht auf ein Fehlverhalten gemeldet hat, wird von Heras im Rahmen der Disziplinarverfahren des Unternehmens einer Untersuchung unterworfen und kann danach und je nach Ergebnis mit disziplinarischen Maßnahmen des Unternehmens belegt werden, die bis zur Entlassung reichen können.

Die Meldeverfahren sind in Abschnitt 4 der Leitlinien zu dieser Richtlinie ausführlich dargelegt und lassen sich wie folgt zusammenfassen:

Personen, die einen tatsächlichen oder versuchten Betrug/Diebstahl aufdecken oder vermuten:

Alle Mitarbeiter, die einen tatsächlichen oder versuchten Betrug oder Diebstahl aufdecken oder vermuten, sollten die Angelegenheit unverzüglich ihrem direkten Vorgesetzten melden.

Person, der ein tatsächlicher, vermuteter oder versuchter Betrug/Diebstahl gemeldet wurde:

Wenn ein direkter Vorgesetzter oder ein anderer Vorgesetzter von einem tatsächlichen oder versuchten Diebstahl/Betrug erfährt oder diesen vermutet, muss er diesen gemäß den in Abschnitt 4 der Leitlinien zu dieser Richtlinie näher beschriebenen Meldeverfahren melden.

Ermittlungen und Ergebnisse

Alle Meldungen von tatsächlichem, vermutetem oder versuchtem Betrug und/oder Diebstahl werden umfassend untersucht.

Sollte sich herausstellen, dass ein Mitarbeiter einen Betrug oder Diebstahl begangen hat, wird das Unternehmen in Übereinstimmung mit den Unternehmensrichtlinien und -verfahren und dem geltenden Recht angemessene Disziplinarverfahren, -maßnahmen und -sanktionen bis hin zur sofortigen Entlassung einleiten. Das Unternehmen kann die Angelegenheit auch den zuständigen Behörden wie der örtlichen Polizei melden.

Leitlinien

Was bedeutet Betrug

Der Begriff „Betrug“ wird verwendet, um zu beschreiben, wie einer Person durch Täuschung etwas vorenthalten wird. Dabei kann es sich entweder um einfachen Diebstahl, Veruntreuung von Geldern oder anderen Ressourcen oder um kompliziertere Straftaten wie falsche Buchführung und die Erteilung falscher Auskünfte handeln. Es ist wichtig zu beachten, dass der Schwerpunkt auf der „Absicht“ der Tat liegt, so dass es für die Beurteilung, ob ein Betrug vorliegt, nicht relevant ist, ob ein tatsächlicher Gewinn oder Verlust entstanden ist. Die Definition umfasst, ist aber nicht beschränkt auf:

- Veruntreuung von Vermögenswerten oder Ressourcen oder Diebstahl (einschließlich Bargeld, Verkaufserlösen oder Aktien);
- Bestechung, Fälschung, Erpressung, Korruption, Verschwörung und/oder Veruntreuung;
- Falschdarstellung von Ergebnissen zur Manipulation von Aktienkursen, individuellen Bonus- oder Zielbeträgen oder zur Beeinflussung von Entscheidungen der Nutzer von Finanzberichten;
- Manipulation von Bilanzkonten, um höhere Betriebsergebnisse auszuweisen;
- falsche Aufzeichnung von Transaktionen, die eine ungenaue Berichterstattung über eine tatsächliche zugrunde liegende Transaktion oder die Berichterstattung über eine fiktive Transaktion beinhalten kann;
- Absprachen mit Dritten, Auftragnehmern oder Lieferanten, um einen Betrug oder Diebstahl zu begehen;
- vorgezogene Umsatzrealisierung bei der Vertragsbilanzierung;
- Fälschung von Qualitätskontrollberichten, Lohnabrechnungen, Kundenrechnungen, Änderungsaufträgen, Verträgen usw.;
- Manipulation des Versandprozesses zur Verschleierung von Bestandsverlusten;
- unbegründete Spesenabrechnungen oder unangemessene Verwendung von Tankkarten;
- Umgehung der Sicherheitssysteme des Unternehmens, um Diebstahl durch Dritte zu erleichtern;
- gefälschte Kundenschecks und Kreditkartenbetrug;
- Identitätsdiebstahl von Mitarbeitenden, auch in Verbindung mit versuchten Überweisungen/ Banküberweisungen;
- Veruntreuung von Heras-Geldern durch Kunden, Lieferanten oder Dienstleister; und
- Nichteinhaltung gesetzlicher oder behördlicher Berichts- und Offenlegungspflichten, einschließlich der im Rahmen eines öffentlichen Bauauftrags erstellten oder vorgelegten Unterlagen.

Betrugsindikatoren

Betrugsfälle können aufgrund von Verdachtsmomenten, die durch das Verhalten bestimmter Personen geweckt werden, ans Licht kommen. Mitarbeitende sollten auf alle Warnzeichen achten, die auf einen möglichen Betrug hinweisen könnten. Dazu können unter anderem Folgende gehören:

- Ungewöhnliches Verhalten von Mitarbeitern, wie z.B. Ablehnung von Urlaub, Verweigerung von Beförderungen oder offensichtlich unangemessene oder unnötig lange Arbeitszeiten von Mitarbeiter in Schlüsselpositionen. Wenn ein Mitarbeiter(Urlaub hat, bleibt die Arbeit liegen, bis er zurückkehrt (während sie von jemand anderem erledigt werden könnte);
- Wichtige Unterlagen fehlen (z. B. Rechnungen, Verträge). Wichtige Belege sind fotokopiert oder es fehlen wesentliche Informationen;
- Eine plötzliche, unerklärliche Änderung des Lebensstils oder ein Lebensstil des/der Mitarbeitenden, der weitaus gehobener ist, als man es von seiner/ihrer Beschäftigung erwarten würde;
- Ungewöhnlich enge Beziehungen zu Lieferanten, Auftragnehmern und/oder Geschäftspartnern;
- Ungewöhnliche Aufforderungen per E-Mail, Geld zu überweisen oder eine Überweisung zu autorisieren;
- Lieferanten/Auftragnehmer, die in ungewöhnlicher Weise darauf bestehen, nur mit einem/einer Mitarbeiter(in) zu verhandeln;
- Übermäßige Abweichungen von Budgets oder Verträgen, Definition des Bedarfs in einer Weise, die nur von bestimmten Auftragnehmern erfüllt werden kann, Übergehen der niedrigsten Angebote oder Kostenvoranschläge mit minimalen Erläuterungen. Weitere Indikatoren können die Auswahl eines einzigen Anbieters, vage Spezifikationen oder der Ausschluss eines qualifizierten Bieters sein;
- Umgehung von Kontrollsystemen, bei denen Vorgesetzte Untergebene oder umgekehrt außer acht lassen oder das Management interne Kontrollen außer Kraft setzt;
- Fehlende Aufsicht durch die Geschäftsleitung und unzureichende Überwachung, um sicherzustellen, dass die Kontrollen wie vorgesehen greifen (regelmäßige Tests und Bewertungen); und
- Manuelle Prozesse, wenn diese außerhalb der normalen Systeme, Verfahren und Routinen des Unternehmens liegen und wenn sie wertvolle Transaktionen oder Vermögenswerte betreffen.

Jeder Betrugs- und/oder Diebstahlsversuch oder -verdacht sollte wie in Abschnitt 4 beschrieben gemeldet werden. Wenn Ihnen etwas auffällt, sollten Sie nicht schweigen. Gegen jeden Mitarbeiter, der in einen Betrug und/oder Diebstahl verwickelt ist, werden disziplinarische Maßnahmen bis hin zur Entlassung eingeleitet. Die Verfahren für die Meldung von Betrug und Diebstahl sind in Abschnitt 4 unten beschrieben.

Was bedeutet Diebstahl

Diebstahl definiert sich als die Entwendung von Eigentum oder Vermögenswerten des Unternehmens, von Mitarbeitenden oder Dritten ohne Zustimmung von Heras.

Beispiele für Eigentum von Heras, das gestohlen werden kann, sind Bargeld, physisches Eigentum (wie Geräte und Anlagen, Lagerbestände/Inventar, Ersatzteile, Schreibwaren, IT-Anlagen usw.) und geistiges Eigentum (wie vertrauliche Informationen). Diese Liste ist nicht erschöpfend.

Meldeverfahren bei Betrug und Diebstahl

In allen Fällen von Betrug und/oder Diebstahl, unabhängig davon, ob es sich um einen tatsächlichen, vermuteten oder versuchten Betrug/Diebstahl handelt, sollten von den Heras-Mitarbeitern die folgenden Verfahren eingehalten werden:

4.1 Unverzügliche Meldung:

4.1.a

Ein Mitarbeiter sollte tatsächliche, vermutete oder versuchte Betrügereien und/oder Diebstähle sofort dem Vorgesetzten melden. Ist der Mitarbeiter der Ansicht, dass eine Meldung an den direkten Vorgesetzten aus irgendeinem Grund nicht angebracht ist, sollte er die Angelegenheit der Geschäftsführung melden.

4.1.b

Vorgesetzte (oder andere Führungskräfte), die von einer Anschuldigung in bezug auf einen tatsächlichen oder vermuteten Betrug und/oder Diebstahl (einschließlich versuchten Betrugs/Diebstahls) Kenntnis erhalten, müssen die Angelegenheit unverzüglich wie folgt melden:

Alle Betrugsfälle und Diebstähle sowie versuchte Betrugsfälle und Diebstähle müssen unverzüglich der **Geschäftsführung** gemeldet werden und werden in Übereinstimmung mit der Null-Toleranz-Politik von Heras bearbeitet. Je nach Höhe des Betrugsfalles/Diebstahls sind (weitere) Meldeprozesse definiert:

A. Meldung an die Geschäftsführung,

- Betrugsfälle und Diebstähle unter 25.000 € müssen an die Geschäftsführung gemeldet werden und werden von der lokalen Geschäftsführung und der lokalen Personalabteilung bearbeitet.
- Wenn der Bruttowert des Betrugs und Diebstahls (einschließlich versuchten Betrugs/Diebstahls) voraussichtlich 25.000 €/€/\$ oder mehr beträgt, muss die Meldung ebenfalls an die Geschäftsführung erfolgen. Diese hat weitere Meldepflichten (s.4.2)

B. Meldung an die Geschäftsführung, den CEO und die Konzern-Personalabteilung, wenn:

- Wenn der betroffene Betrag voraussichtlich größer oder gleich €/\$100.000 ist, muss die Meldung auch zuerst an die Geschäftsführung erfolgen. Diese informiert unverzüglich den CEO und die Konzernpersonalabteilung (die den CFO auf dem Laufenden halten).

Wenn der der begründete Verdacht besteht, dass ein Mitglied der Geschäftsführung oder des Führungsteams beteiligt ist

Unabhängig vom Volumen des Betrugs und/oder Diebstahls, muss sofort der CEO und die Konzern-Personalabteilung (GroupHR@heras.com) eingeschaltet werden, bevor irgendwelche weiteren Schritte (wie die Einleitung einer lokalen Untersuchung) oder rechtliche oder disziplinarische Maßnahmen ergriffen werden.

4.2 Meldung innerhalb von 7 Tagen:

Tatsächlicher, mutmaßlicher oder versuchter Betrug und/oder Diebstahl mit einem voraussichtlichen Bruttowert zwischen 25.000 und 100.000 Euro muss innerhalb von 7 Tagen an die Konzern-Personalabteilung (GroupHR@heras.com) gemeldet werden, die umgehend den CEO und CFO informiert. Von der Geschäftsleitung können etwaige Untersuchungen eingeleitet werden, bevor die Meldung erfolgt.

Alle Betrugsfälle oder Diebstähle, sowie Versuche, werden der örtlichen Polizei gemeldet.

Geschäftsführung

Neben der Erfüllung der in den Abschnitten 4.1 und 4.2 genannten Meldepflichten müssen die lokalen Steuerungsteams sicherstellen, dass eine angemessene Untersuchung durchgeführt wird (entweder in Absprache mit oder durch die Geschäftsführung und/oder gegebenenfalls die Konzern-Personalabteilung von Heras). Wenn eine Berichterstattung von der lokalen Unternehmensleitung an den CEO erforderlich ist, entscheidet der CEO in Absprache mit der Konzern-Personalabteilung über die Durchführung und den Umfang einer Untersuchung; unter diesen Umständen sollte die lokale Unternehmensleitung keine Untersuchungsmaßnahmen ergreifen, bevor der CEO nicht Weisungen über die Durchführung und den Umfang der Ermittlungen erteilt hat.

Im Anschluss an jede Untersuchung muss die Geschäftsleitung einen schriftlichen Bericht über ihre Ergebnisse (unter Verwendung der Vorlage für die Berichterstattung in Anhang I) an die Konzern-Personalabteilung (Kontaktangaben siehe unten) senden. Wenn ein Betrugs- oder Diebstahlsverdacht potenzielle rechtliche Fragen aufwirft, sollte die Geschäftsleitung bereits in der Anfangsphase der Untersuchung einen Rechtsbeistand hinzuziehen.

Im Laufe der Untersuchung und Bewertung der Angelegenheit sollte die Konzern-Personalabteilung (Kontaktdaten siehe unten) regelmäßig informiert werden. Wenn der Bericht fertiggestellt ist, sollte er die erforderlichen Informationen gemäß der Vorlage enthalten.

Die Kommunikation muss stets vertraulich und sensibel behandelt werden, und die Einzelheiten sind in Übereinstimmung mit den geltenden lokalen Gesetzen, z. B. den Datenschutzgesetzen, zu verwahren.

Bei Fragen oder Problemen im Zusammenhang mit Betrug und/oder Diebstahl können Sie sich an die folgenden Ansprechpartner wenden:

Ansprechpartner der Konzern-Personalabteilung (Adressat etwaiger Meldungen):

Leiter der Personalabteilung
GroupHR@heras.com

Regionaler HR-Kontakt:

Deutschland:
samantha.spittka@heras.de

Anhänge

Anhang I - Vorlage für die Meldung von tatsächlichem, vermutetem oder versuchtem Betrug und/oder Diebstahl

Vorlage für eine erste Betrugs-/Diebstahlmeldung an die Konzern-Personalabteilung (die nachstehende Abbildung dient als eine Anleitungsbeispiel)

Zu dokumentierende und weiterzuleitende Informationen:

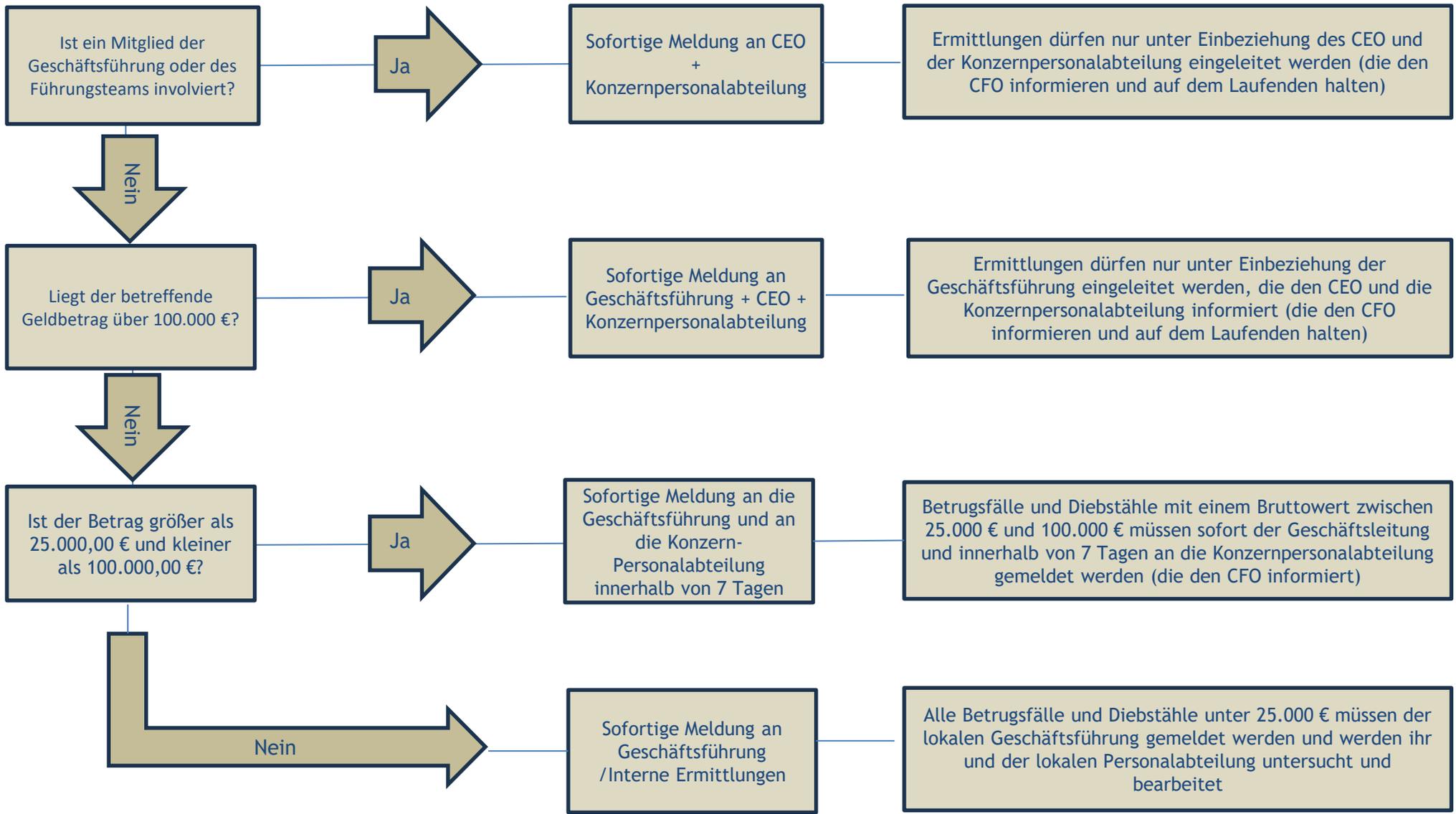
- Art des Betrugs/Diebstahls und eine kurze Beschreibung - (Kategorien: a) vermuteter oder versuchter Betrug/Diebstahl (kein offensichtlicher Verlust zum Zeitpunkt der Meldung an Heras), b) Betrug/Diebstahl mit Verlust von Vermögenswerten (Inventar/Ausrüstung) oder Bargeld (oder Kreditkarten), c) Fälschung von Aufzeichnungen
- Wie und von wem wurde der Betrug/Diebstahl entdeckt und gemeldet?
- Geschätzter Bruttobetrag des betreffenden Betrugs/Diebstahls
- Name oder E-Mail-Adresse der Person, die den Vorfall gemeldet hat, sowie deren Titel
- Namen der beteiligten Parteien und ihre Beziehung zum Arbeitgeber (Angestellter, Lieferant usw.)
- Relevante Daten - wann der Betrug/Diebstahl offensichtlich wurde, Häufigkeit, Zeitpunkt der Meldung, Gesamtzeitraum
- Name des Unternehmens, in dem das Problem auftrat, und Ort
- Wie hoch ist der Betrag, der durch Versicherung, Strafverfolgung und/oder Rückzahlung wiedererlangt wurde oder werden könnte?
- Angabe, ob bekannt ist, wer der Täter des Betrugs/Diebstahls ist (Kategorien: a) unbekannt, b) externe Partei, c) Mitarbeitende(r)
- Aufgedeckte Kontrollmängel
- Ergriffene personelle Maßnahmen
- Andere ergriffene Maßnahmen

Vorlage für die abschließende Betrugs-/Diebstahlmeldung an die Konzern-Personalabteilung (die nachstehende Abbildung dient als Anleitungsbeispiel)

Die Meldung muss mindestens Folgendes enthalten:

- Zusammenfassung der Untersuchung
- Namen der an der Untersuchung beteiligten Parteien und Art der Untersuchung
- Wurde die Person, die das Problem gemeldet hat, kontaktiert? Wurde das gemeldete Problem unterstützt oder bestätigt? Woher weiß die Kontaktperson von dem Problem? Wurden durch die Kontaktaufnahme mit der Person zusätzliche Informationen gewonnen? Gibt es Augenzeugen/Dokumente? Usw.
- Wie wurde die Untersuchung abgeschlossen und die Informationen gegebenenfalls zusammengestellt?
- Details des Ergebnisses und der Lösung, einschließlich Einzelheiten zu den vorgeschlagenen Maßnahmen, die gegebenenfalls anwendbar und erforderlich sind
- Wie wurden die rechtlichen und kommunikativen Aspekte behandelt?

Sie vermuten einen Betrug oder Diebstahl und/oder versuchten Betrug/Diebstahl



HERAS