

einreichen, liefern ihr wichtige Informationen darüber, welche Themen und Probleme Verbraucher beschäftigen. Zudem können Beschwerden über das Geschäftsgeschehen eines beaufsichtigten Unternehmens Fehler in dessen Organisation offenlegen, die kollektive Verbraucherinteressen betreffen. Beschwerden sind daher wichtige Impulsgeber, um Missstände zu erkennen und zu beseitigen.

### **Operative Verhaltensaufsicht**

Die Abteilung Verbraucherschutz prüft, ob Kreditinstitute und Versicherungsunternehmen bei ihren Dienstleistungen Verhaltenspflichten gegenüber Kundinnen und Kunden einhalten. Neben dem aktiven Marktmonitoring und der Beschwerdebearbeitung sind insbesondere Aufsichtsbesuche oder Prüfungen bei den Unternehmen wichtige Erkenntnisquellen für die BaFin, um verbraucherschutzrelevante Missstände aufzudecken und zu verfolgen. Die Aufsicht kann insbesondere Anordnungen gegenüber den beaufsichtigten Unternehmen treffen, um derartige Missstände zu verhindern oder zu beseitigen, wenn eine generelle Klärung im Interesse des Verbraucherschutzes geboten erscheint.

### **Produktintervention**

In schwerwiegenden Fällen kann die BaFin sogar den Vertrieb von Produkten bzw. bestimmte Vertriebspraktiken einschränken oder gänzlich untersagen. Dies ist der Fall, wenn erhebliche Bedenken für den Anlegerschutz bestehen oder die Funktionsfähigkeit oder die Integrität der Finanzmärkte gefährdet sind.

### **Kooperationen im Verbraucherschutz**

Die BaFin-Verbraucherschutzabteilung ist Schnittstelle zur „Marktbeobachtung Finanzmarkt“ der Verbraucherkontrollzentrale und ist Kontaktstelle für die Wettbewerbszentrale, eine Selbstkontrollinstitution der deutschen Wirtschaft. Deren Aufgabe ist es, das Recht gegen den unlauteren Wettbewerb durchzusetzen.

### **Engagement in internationalen Gremien**

Verbraucherschutz ist für die BaFin kein rein nationales Anliegen. Die Aufsicht engagiert sich in verschiedenen europäischen und globalen Gremien, Arbeitsgruppen und Foren. Damit möchte sie dazu beitragen, die internationalen Standards des kollektiven Verbraucherschutzes weiterzuentwickeln.

Das BaFin-Verbrauchertelefon ist montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr unter der Telefonnummer 0 800 2 100 500 bzw. +49 (0) 228 299 70 299 (für Anrufe aus dem Ausland) erreichbar.

## **Impressum**

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)  
Referat K3 – Reden und Publikationen  
Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn  
Marie-Curie-Straße 24-28, 60439 Frankfurt am Main

Fon: +49 (0) 228 4108 0  
Fax: +49 (0) 228 4108 1550  
Verbrauchertelefon: 0 800 2 100 500

Internet: [www.bafin.de](http://www.bafin.de)  
E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)

Bonn und Frankfurt am Main | Juli 2022

### **Satz**

Verlag Fritz Knapp GmbH  
Internet: [www.kreditwesen.de](http://www.kreditwesen.de)  
E-Mail: [bafinjournal@kreditwesen.de](mailto:bafinjournal@kreditwesen.de)

**Foto:** © rclassenlayouts/iStockphoto.com

Verbraucherschutz

## **Die Aufgaben der BaFin im Verbraucher- schutz**



## Was macht die BaFin für Verbraucher?

Wer als Verbraucherin oder Verbraucher Finanzprodukte erwirbt, Finanzdienstleistungen in Anspruch nimmt oder dies plant, braucht einen gewissen Schutz. Verbraucherschutz ist daher eine wichtige gesellschaftliche Aufgabe – auch für die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin).

Im Verbraucherschutz sind die Aufgaben geteilt: Die BaFin betreibt kollektiven Verbraucherschutz, sie schützt die Interessen der Gesamtheit der Verbraucherinnen und Verbraucher am Finanzmarkt. Im Interesse aller Verbraucher überwacht die BaFin beispielsweise die verschiedenen Geldinstitute und deren Stabilität und sorgt für die Integrität des gesamten Finanzsystems. Diesen Auftrag erfüllt sie neben ihren weiteren gesetzlichen Aufgaben in der Banken-, Versicherungs- und Wertpapieraufsicht. Der kollektive Verbraucherschutz ist mit dem Kleinanleger-schutzgesetz als Aufsichtsziel der BaFin gesetzlich verankert worden. Der Schutz einzelner Verbraucher ist dagegen nicht ihre Aufgabe. Zuständig dafür sind Ombudsleute, Schlichtungsstellen und ordentliche Gerichte.

## Abteilung für Verbraucherschutz

Die BaFin will die Gesamtheit der Verbraucher angemessen schützen. Eine darauf spezialisierte Abteilung befasst sich mit den vielfältigen verbraucherschutzrelevanten Themen, welche die BaFin betreffen. Die Abteilung Verbraucherschutz ist an beiden Standorten der BaFin angesiedelt, in Bonn und Frankfurt am Main.

Der Leiter der Abteilung Verbraucherschutz berät als Beauftragter für den Anleger- und Verbraucherschutz das Direktorium der BaFin. Mit dieser 2021 neu geschaffenen Funktion verstärkt die BaFin ihr Engagement im Verbraucherschutz.

## Instrumente der Aufsicht

### Transparenzfördernde Maßnahmen

Verbraucher sollen grundsätzlich eigenverantwortlich und informiert Entscheidungen treffen können, ohne dabei bevormundet zu werden. Die BaFin setzt sich daher für ein transparentes und verständliches Angebot von Finanz- und Versicherungsprodukten sowie Finanzdienstleistungen ein. Vor allem die Regeln zu Kundeninformationen fördern diese Transparenz. Ein Beispiel: Die Basisinformationen zu Anlageprodukten, die Verbrauchern Hilfe für verpackte Anlage- oder Versicherungsanlageprodukte bieten. Die Informationen, die die Anbieter zur Verfügung stellen – ob gesetzlich dazu verpflichtet oder freiwillig – müssen von Inhalt und Form her so gestaltet sein, dass sie den Kenntnissen und Bedürfnissen der Verbraucher gerecht werden.

### Verbraucheraufklärung

Die BaFin informiert Verbraucherinnen und Verbraucher und stärkt damit ihre Finanzkompetenz. Damit trägt sie dazu bei, dass Menschen in Finanzfragen besser Bescheid wissen und eigenverantwortlich Entscheidungen treffen können. Bei der Verbraucheraufklärung spricht die Aufsicht gezielt verschiedene Lebenssituationen und Zielgruppen an. Unter anderem informiert sie junge Menschen über die Finanzplanung nach der Schulzeit ([bafin.de/schulzeit](https://www.bafin.de/schulzeit)) und Seniorinnen und Senioren über die Geldanlage im Ruhestand ([bafin.de/ruhestand](https://www.bafin.de/ruhestand)).

Auf ihrer Website ([bafin.de](https://www.bafin.de)) informiert die BaFin in der Rubrik „Verbraucher“ allgemein zur Geldanlage und gibt spezielle Hinweise, beispielweise zu Funktionsweise und Risiken der wichtigsten Bankprodukte, Wertpapiere und Versicherungsprodukte. Auch das BaFinJournal ([bafin.de/bafinjournal](https://www.bafin.de/bafinjournal)) informiert Verbraucher regelmäßig über aktuelle Themen. Ergänzt wird das Informationsangebot durch Broschüren und andere Medien, wie etwa Videos.

Verbraucherinnen und Verbraucher können sich auch beim Verbrauchertelefon der BaFin informieren (Rufnummer 0 800 2 100 500).

Die BaFin will auf diese Weise eine erste Orientierungshilfe geben und Vergleiche erleichtern – ohne dabei bestimmte Produkte oder Handlungen zu empfehlen.

### Aktives Marktmonitoring

Um rechtzeitig Entwicklungen zu erkennen, die für Verbraucher relevant sind und zu Risiken oder Missständen führen können, beobachtet die BaFin den Finanzmarkt. Ihr Ziel ist, bei Verdachtsmomenten nicht nur zu reagieren, sondern bereits präventiv adäquate Gegenmaßnahmen ergreifen zu können. Die Aufsicht erfasst, analysiert und bewertet dafür Informationen zum Marktgeschehen aus internen und externen Quellen. Zusätzlich führt sie Verbrauchererhebungen und Marktuntersuchungen durch.

### Mystery Shopping

Seit Januar 2022 tätigt die BaFin anonyme Testkäufe. Durch „Mystery Shopping“ verschafft sie sich einen Eindruck davon, wie Unternehmen mit ihren Kundinnen und Kunden umgehen und ob sie etwa bei der Beratung und dem Verkauf von Produkten ihre gesetzlichen Pflichten einhalten. Testkäufe kann es überall da geben, wo Finanzdienstleistungen oder Finanzprodukte an Verbraucher oder Kleinanleger vertrieben werden: in der klassischen Anlageberatung, der Kreditvergabe, aber auch im Versicherungsvertrieb – also auf allen Gebieten, wo es gesetzliche Verbraucherschutzregelungen gibt.

### Beschwerdebearbeitung

Wer Ärger mit einem Kreditinstitut oder einem Versicherungsunternehmen hat, kann sich bei der BaFin beschweren ([bafin.de/beschweren](https://www.bafin.de/beschweren)). Die Beschwerden, die Kundinnen und Kunden bei der Aufsicht