



BaFin

Bundesanstalt für
Finanzdienstleistungsaufsicht

Verbraucherschutz

Die Aufgaben der BaFin im Verbraucher- schutz



Was macht die BaFin für Verbraucher?

Wer als Verbraucher Finanzprodukte erwirbt, Finanzdienstleistungen in Anspruch nimmt oder dies plant, braucht 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 also die Gesamtheit der 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 Kleinanlegerschutzgesetz als Aufsichtsziel der BaFin gesetzlich verankert worden.

Der Schutz einzelner Verbraucher ist Aufgabe der Ombudsleute, Schlichtungsstellen und der ordentlichen Gerichte.

Abteilung für Verbraucherschutz

Die BaFin will die Gesamtheit der Verbraucher angemessen schützen. Sie hat daher zum Jahreswechsel 2015/16 eigens eine Abteilung eingerichtet, die sich mit den vielfältigen verbraucherschutzrelevanten Themen befasst, welche die BaFin betreffen. Die Abteilung Verbraucherschutz ist mit ihren sieben Referaten an beiden Standorten der BaFin angesiedelt, also in Bonn und Frankfurt am Main.

Instrumente der Aufsicht

Transparenz

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, beispielsweise die Basisinformationen zu Anlageprodukten, die Verbrauchern Hilfe für verpackte Anlageprodukte und Versicherungsanlageprodukte bieten. Die Informationen, die die Anbieter zur Verfügung stellen – ob gesetzlich dazu verpflichtet oder freiwillig – müssen von Inhalt und Form her gestaltet sein, dass sie den Kenntnissen und Bedürfnissen der Verbraucher gerecht werden.

Verbraucheraufklärung

Um eigenverantwortlich handeln zu können, brauchen Verbraucher gewisse Kenntnisse. Die BaFin informiert Verbraucher daher über die verschiedenen Arten von Finanz- und Versicherungsprodukten sowie Finanzdienstleistungen und erläutert die Risiken, die mit ihnen verbundenen sind.

So veröffentlicht die BaFin auf ihrer Homepage www.bafin.de unter der Rubrik Verbraucher » Finanzwissen auf einen Blick beispielsweise Informationen über die Funktionsweise und Risiken der wichtigsten Bankprodukte, Wertpapiere und Geldanlagen sowie Versicherungsprodukte. Auch das monatlich erscheinende BaFinJournal informiert Verbraucher regelmäßig. Es ist ebenfalls unter www.bafin.de abrufbar.

Verbraucher können sich auch beim Verbrauchertelefon der BaFin informieren (Rufnummer +49 (0) 228 299 70 299).

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

Misstandsaufsicht und Produktintervention

Wenn durch Transparenz und Aufklärung allein kein ausreichender Schutz der Verbraucher in ihrer Gesamtheit sichergestellt werden kann, nutzt die BaFin die Aufsichtsinstrumente zur Prävention und Beseitigung von Missständen, die ihr das Kleinanlegerschutzgesetz an die Hand gegeben hat. So kann die BaFin Anordnungen treffen, um verbraucherschutzrelevante Missstände zu verhindern oder zu beseitigen, wenn eine generelle Klärung im Interesse des Verbraucherschutzes geboten erscheint. In schwerwiegenden Fällen kann die BaFin sogar den Vertrieb von Produkten beziehungsweise bestimmte Vertriebspraktiken einschränken oder gänzlich untersagen – nämlich dann, wenn der Anlegerschutz, die Funktionsfähigkeit oder die Integrität der Finanzmärkte gefährdet sind.

Analyse von Verbrauchertrends

Um für Verbraucher relevante Entwicklungen rechtzeitig zu erkennen, muss die BaFin den Markt umfassend beobachten. Die Aufsicht erfasst, analysiert und bewertet Informationen über das Marktgeschehen aus internen und externen Quellen. Daneben führt sie risikoorientierte Untersuchungen durch, um Informationen gezielt zu erfragen. Die Erkenntnisse, die sie dadurch gewinnt, muss sie sorgfältig auswerten. Sie sollen der BaFin helfen, Entwicklungen frühzeitig zu erkennen, die zu Risiken oder Missständen führen könnten. Dies ermöglicht es, dass die Aufsicht adäquate Gegenmaßnahmen präventiv und nicht erst reaktiv ergreift.

Beschwerdebearbeitung

Wer Ärger mit einer Bank, einem Versicherer oder einem Wertpapierdienstleister hat, kann sich bei der BaFin beschweren (Hinweise auf www.bafin.de unter der Rubrik Verbraucher » Beschwerden & Ansprechpartner). Die Beschwerden, die Kunden bei der Aufsicht einreichen, liefern ihr wichtige Informationen darüber, welche Themen und Probleme Verbraucher beschäftigen. Zudem können Beschwerden über das Geschäftsgebaren eines Instituts Fehler im System offenlegen, die kollektive Verbraucherinteressen betrifft. Auch Beschwerden sind daher wichtige Impulsgeber, um Missstände zu erkennen und zu beseitigen.

Operative Verhaltensaufsicht

Die BaFin beaufsichtigt zudem, ob Banken, Sparkassen und Genossenschaftsbanken ihre Verhaltenspflichten nach dem Wertpapierhandelsgesetz einhalten. Unter Verhaltensregulierung sind alle Pflichten zu verstehen, die die beaufsichtigten Unternehmen bei ihren Dienstleistungen gegenüber Kunden zu beachten haben. Dazu zählen vor allem die gesetzlichen Anforderungen an das Beratungsprotokoll, das Produktinformationsblatt nach dem Wertpapierhandelsgesetz und die Geeignetheit von Anlageempfehlungen. Neben der laufenden Aufsicht und Beschwerden, die die beaufsichtigten Unternehmen über das Mitarbeiter- und Beschwerderegister melden, sind insbesondere die Besuche der Aufsicht vor Ort wichtige Erkenntnisquellen für Verstöße gegen die Verhaltenspflichten.

Nationale Kooperationen im Verbraucherschutz

Die Verbraucherschutzabteilung der BaFin ist darüber hinaus Schnittstelle zum Marktwächter Finanzen der Verbraucherzentralen und Kontaktstelle für die Zusammenarbeit mit der Wettbewerbszentrale, einer Selbstkontrollinstitution der deutschen Wirtschaft,

deren Aufgabe es ist, das Recht gegen den unlauteren Wettbewerb durchzusetzen.

Internationale Perspektive

Verbraucherschutz ist für die BaFin kein rein nationales, sondern auch ein europäisches und globales Anliegen. Die BaFin engagiert sich in verschiedenen internationalen Gremien, Arbeitsgruppen und Foren für die Weiterentwicklung des kollektiven Verbraucherschutzes und der Standards des Verbraucherschutzes über die nationalen Grenzen hinaus.

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

Impressum

Bundesanstalt für
Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin
Gruppe Kommunikation
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
E-Mail: poststelle@bafin.de
Bonn und Frankfurt am Main | Mai 2018

Foto: © iStockphoto.com/rclassenlayouts