



Bundesanstalt für
Finanzdienstleistungsaufsicht

Verbraucherschutz durch die BaFin – Ein Blick hinter die Kulissen

PNFK | 18. Juni 2024

Jörg Janotte

Verbraucheraufklärung und -kompetenz

Testen Sie Ihr Finanzwissen!



<https://go.quizacademy.io/course/CWVHNA/quiz/10570>

Der Verbraucherschutz

Die BaFin-Abteilung Verbraucherschutz (VBS) erfüllt vielfältige Aufgaben des kollektiven Verbraucherschutzes.

Die **Strategie** der BaFin umfasst dabei die folgenden Schwerpunkte:

- I. Markt-Monitoring zu datenbasierter Aufsicht ausbauen
- II. Vorausschauende und mutige Aufsicht intensivieren
- III. Finanzkompetenz der Verbraucherinnen und Verbraucher stärken
- IV. Zusammenarbeit im kollektiven Verbraucherschutz ausweiten



I. Markt-Monitoring zu datenbasierter Aufsicht ausbauen

Um einen noch besseren Marktüberblick zu bekommen und verbraucherrelevante Themen früher zu erkennen, hat die BaFin ihr Markt-Monitoring zu einer datenbasierten Aufsicht ausgebaut.

- Markt-Monitoring
- Beschwerden
- Risikoindikatoren
- **Mystery Shopping**
- Analysen der drei Europäischen Aufsichtsbehörden



Mystery Shopping im finanziellen Verbraucherschutz

Definition:

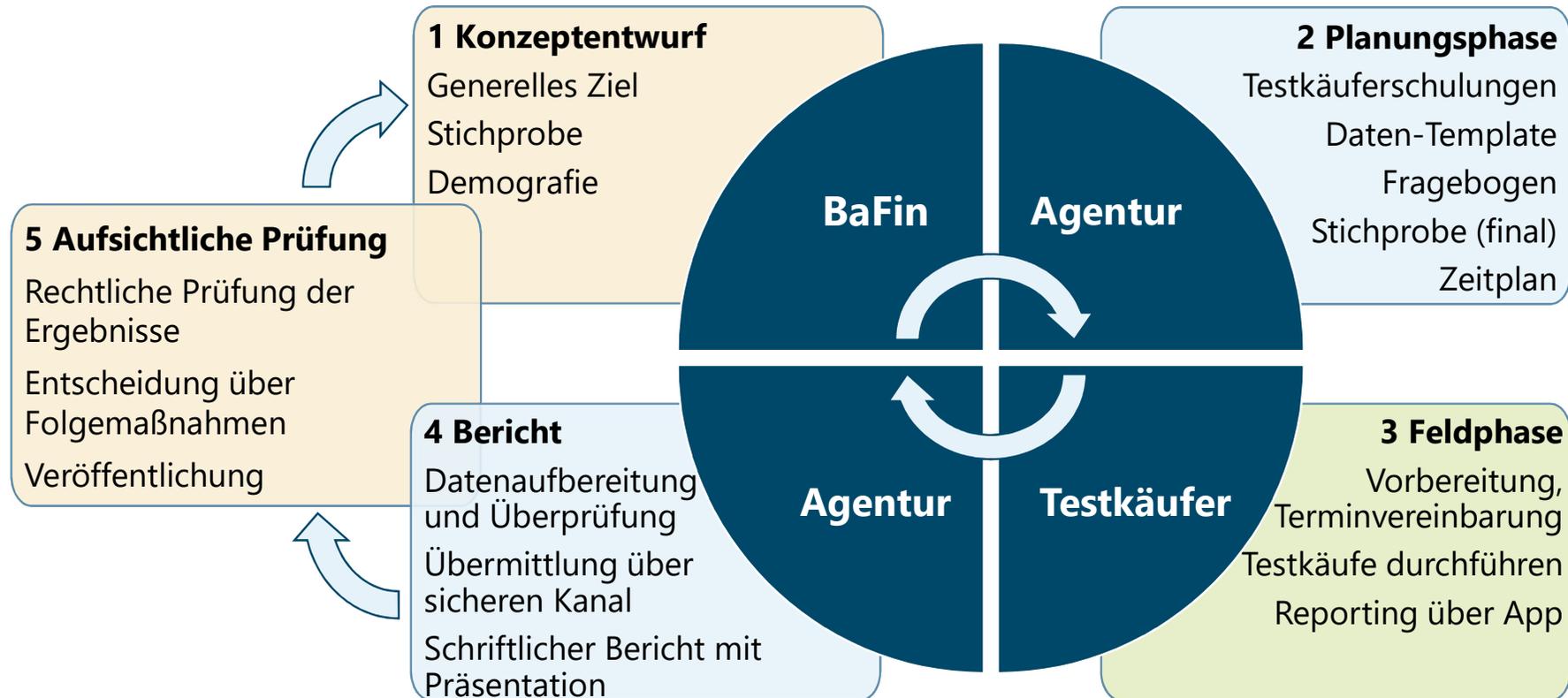
„Beim Mystery Shopping treten geschulte Beobachter, sogenannte Testkäufer oder Testkunden, als normale Kunden auf und nehmen reale Kundensituationen wahr. Das Dienstleistungsgeschehen wird dabei nach einem zuvor festgelegten Kriterienkatalog bewertet. Eine möglichst objektive Beurteilung von Qualitätsaspekten ist zentrales Ziel des Verfahrens.“

(Quelle: [Wikipedia](#))

in der BaFin: Einhaltung
gesetzlicher Pflichten



Wie funktioniert Mystery Shopping in der BaFin?



II. Vorausschauende und mutige Aufsicht intensivieren

- Missstände abstellen
- Schutz von Verbrauchern vor dem missbräuchlichen Einsatz neuer Techniken
- Aufsichtsmaßnahmen, um Fehlentwicklungen entgegenzuwirken
- Produktinterventionen
- Verfolgung unerlaubter Finanzgeschäfte
- etc.



III. Finanzkompetenz der Verbraucherinnen und Verbraucher stärken

- Qualifizierung der Verbraucher in Finanzfragen:
- Keine Verbraucherbildung im engen Sinn!
- Modernisierung der Informationskanäle (Instagram, LinkedIn, Mastodon)
- Unmittelbarer Kontakt zu Verbraucherinnen und Verbrauchern
- Allgemeine Hinweise und Warnungen



IV. Zusammenarbeit im kollektiven Verbraucherschutz ausbauen

Um einen möglichst umfassenden Schutz der Verbraucher in finanziellen Fragen zu erreichen, arbeitet die BaFin mit anderen Akteuren des finanziellen Verbraucherschutzes in Deutschland und international zusammen, baut bestehende Kooperationen aus und sucht neue Kooperationspartner.

- Reichweitenerhöhung
- Kooperation in der Forschung
- Zusammenarbeit mit Aufsichtsbehörden, europa- und weltweit
- Unterstützung von globalen Projekten in der Verbraucheraufklärung (Global Money Week, World Investor Week)



Verbraucherinformationen auf www.bafin.de

- Warnungen & Aktuelles
- Unternehmensdatenbank
- Finanzwissen auf einen Blick
- Finanzbetrug erkennen
- Mediathek
- Broschüren
- Verbrauchertelefon: 0800 2 100 500
- u.v.m.

The screenshot displays the BaFin website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Verbrauchertelefon', 'Beschwerden', 'Hinweisgeberstelle', 'Market Contact Group', 'Presse', and 'Kontakt'. On the right side of the navigation bar, there are options for 'Bildnachweise ausblenden', 'English', and a search icon. Below the navigation bar, the main menu includes 'Unternehmen', 'Verbraucher', 'Internationales', 'Recht & Regelungen', 'Publikationen & Daten', and 'Die BaFin'. The 'Verbraucher' menu is expanded, showing a list of topics: 'Warnungen & Aktuelles', 'Krieg in der Ukraine und weltweite Finanzsanktionen', 'Verbrauchertelefon', 'Beschwerden', 'Finanzbetrug erkennen', 'Finanzwissen auf einen Blick', 'Bankgeschäfte', 'Kredite & Immobilienfinanzierung', 'Geldanlage & Wertpapiere', 'Versicherungen', 'Altersvorsorge', 'Finanzinformationen für Senioren', 'Mediathek', and 'BaFin & Verbraucherschutz'. The 'Publikationen & Daten' section is also highlighted, featuring a blue banner for 'BaFinJournal' with the headline '„Finanzen sind ein sehr zentrales Thema für Seniorinnen und Senioren“'. Below the banner, there is a paragraph of text and a 'Mehr' button. The page also includes several images: a woman with glasses looking at a smartphone, a woman in a grey blazer, and a lighthouse on a rocky shore.

Initiative Finanzielle Bildung

**Finanzielle
Bildung
zahlt sich
aus.**



Mit Geld & Verstand
Die Finanzbildungsplattform
der Bundesregierung

© mitgeldundverstand.de/BMF_BMBF

