

Bafin: Mystery Shopping deckt Mängel auf

In jedem dritten Beratungsgespräch Regeln nicht eingehalten

Seit dem Beginn dieses Jahres steht der Finanzaufsicht Bafin ein neues Instrument zur Verfügung: Das im Vorjahr in Kraft getretene Finanzmarktstabilisierungsgesetz erlaubt es ihr nun, anonyme „Testkäufer“ einzusetzen. Das sogenannte Mystery Shopping soll einen unmittelbaren Einblick erlauben, wie Finanzunternehmen mit ihren Kunden umgehen und ob gesetzliche Vorgaben von ihnen eingehalten werden. Im Vorfeld hat die Bafin einen ersten Test durchgeführt. Dafür wurden im Dezember 2021 vier Agenturen beauftragt, ihre Mystery Shopper loszuschicken und sich bei verschiedenen Banken beraten zu lassen. Der Testlauf in der Anlageberatung war aufgrund der wenigen Testkäufe zwar nicht repräsentativ, er ließ aber aufhorchen. Denn die Ergebnisse fielen laut Bafin „ernüchternd“ aus. In zwölf von 36 Beratungsgesprächen wurden demnach wichtige Informationsdokumente nicht übergeben – also bei jedem dritten Test. In fünf Fällen habe die Geeignetheitserklärung gefehlt, in vier Fällen seien keine Kosteninformationen ausgehändigt worden und bei drei weiteren Beratungen hätten sogar beide Dokumente gefehlt. Getestet wurden je vier Sparkassen, Genossenschaftsbanken und Privatbanken. Bei allen waren Mängel festgestellt worden. Bei den Testkunden waren indes drei Gruppen unterschieden worden: Jugendliche, Erwachsene und Senioren. Dabei zeigte sich

eine erhöhte Fehler-Konzentration bei den ältesten Testkäufern. „In den höheren Altersgruppen kommen verschiedene Einzelrisiken zusammen. Das macht Ältere zu einer besonders verwundbaren Kundengruppe. Eine Häufung von Auffälligkeiten war zu befürchten – und die Daten bestätigen das“, erklärte Christian Bock, der Verbraucher-schutzbeauftragte der Bafin im Resümee.

Beratung muss sich jetzt beweisen

Die alarmierenden Signale, die der Probelauf ausgesendet hat, wird die Bafin nach eigener Aussage veranlassen, bei der Anlageberatung künftig noch genauer hinzuschauen. In den kommenden Monaten und Jahren will die Aufsicht mit größer angelegten Mystery-Shopping-Aktionen den negativen ersten Eindruck überprüfen. Darüber hinaus wird die Bafin ihren Fokus ausweiten. Während beim Pilotprojekt nur die Anlageberatung überprüft wurde, sind bereits weitere Verbrauchermärkte im Blick. „Wir planen jährlich mehrere Hundert Testkäufe in allen Aufsichtsbereichen: von Versicherungen über Bankprodukte wie Konto und Kredit bis hin zu Wertpapieren und Zertifikaten“, sagt Bock. Bei all diesen Angeboten stellten sich Fragen, denen mittels Mystery Shopping nachgegangen werden soll. Konkret nennt er unter anderem den Themenkomplex Nachhaltigkeit, der zu untersuchen sei. *DZB*

Wieder mehr Beschwerden bei der Aufsicht

Der Trend setzt sich fort: Immer mehr Verbraucher wenden sich an die Bafin, weil sie mit einer Finanzdienstleistung unzufrieden sind. Das geht aus dem aktuellen Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle der Bafin hervor. Demnach waren zur Jahresmitte 2021 bereits so viele Beschwerden eingegangen wie im gesamten Vorjahr, das ebenfalls schon als Rekordjahr galt. Letztlich verzeichnete die Schlichtungsstelle mit insgesamt 409 Eingaben von Verbrauchern 40 Prozent mehr Beschwerden als 2020. Die Mehrheit davon betraf Wertpapiergeschäfte (167), gefolgt von Bankgeschäften (156). Bei 140 Eingaben war die Bafin-Stelle nicht zuständig,

konnte die Beschwerde aber in der Regel an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle weiterleiten. Mit 50 Fällen erreichte auch die Zahl der grenzüberschreitenden Streitigkeiten erneut eine Höchstmarke. Soweit möglich verwies die Bafin hier an die im jeweiligen Land zuständige Stelle. Darüber hinaus weist die Aufsicht darauf hin, dass sich auch die fortschreitende Digitalisierung immer mehr bemerkbar mache. Die im Vorjahr eingegangenen Beschwerden standen häufiger im Zusammenhang mit Fintechs als in den zurückliegenden Jahren. Auch Streitigkeiten, die einen Bezug zum Kryptohandel haben, hätten spürbar zugenommen. *DZB*

Veranstaltungen



T&T Expertentalk mit Frank Sieren

Tobias Stöhr (Spectrum Markets) und DZB-Herausgeber Tobias Kramer begrüßen Bestsellerautor und Dokumentarfilmer Frank Sieren, der seit 1994 in Peking lebt. Er gibt tiefe Einblicke in den Aufstieg Chinas.

03. März, 16 Uhr; Anmeldung:
www.zertifikateberater.de/unterwegs



Webtalks mit Experten der HVB

In einer Serie von Webtalks geben die Experten der HypoVereinsbank jeweils einen Ausblick auf das bevorstehende Quartal.

29. März: Volkswirtschaftliches Quartals-Update, Dr. Andreas Rees & Nikolaus Barth
31. März: Fundamentales Quartals-Update, Christian Stocker & Nikolaus Barth

Beginn jeweils 16 Uhr; Anmeldung:
www.zertifikateberater.de/unterwegs



Technischer Ausblick mit HSBC

„So wird ...!“ heißt es auch zu Beginn jedes Quartals, wenn Jörg Scherer (HSBC) seinen Technischen Ausblick auf die Märkte gibt.

Nächste Termine:
05. April und 23. Juni
Beginn jeweils 16 Uhr; Anmeldung:
www.zertifikateberater.de/unterwegs

Invest 2022 ● Die Veranstalter der wichtigsten Anlegermesse haben den Termin für die in diesem Jahr geplante Präsenz-Messe verschoben. Statt am ursprünglichen Termin im April findet die Invest nun am 20. und am 21. Mai in Stuttgart statt.

DZB Branchentreff ● Der DZB lädt am 1. September wieder zum Branchentreff nach Berlin ein. Einladungen folgen.

ZertifikateAwards ● Die diesjährige Preisverleihung der ZertifikateAwards findet am Abend des 22. November in Berlin statt.