

99118007029000

Beschwerden gegen Unternehmen des Finanzdienstleistungssektors Prüfung

Heruntergeladen am 20.06.2025

<https://fimportal.de/xzufi-services/644852/B100019>

Modul	Sachverhalt
Leistungsschlüssel	99118007029000
Leistungsbezeichnung I	Beschwerden gegen Unternehmen des Finanzdienstleistungssektors Prüfung
Leistungsbezeichnung II	Beschwerde gegen Finanzdienstleister einlegen
Typisierung	1 - Bund: Regelung und Vollzug
Quellredaktion	Bund
Freigabestatus Katalog	fachlich freigegeben (gold)
Freigabestatus Bibliothek	unbestimmter Freigabestatus
Begriffe im Kontext	Finanzaufsicht, Schäden, Beschwerde, Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Kreditkarte, Wertpapiere, Bürgschaft, Immobilienfinanzierung, Banken, Zahlungsverkehr, Finanzdienstleistung, Wertpapierhandel, Kursmanipulation, Konto, Depot, Beschwerdeverfahren, Insider, Überweisung, Finanzsektor, Versicherungen, Entgelt, Bank, Versicherung, Finanzdienstleistungssektor, Verbraucherbeschwerde, Kredit, Versicherer,

Modul	Sachverhalt
	Versicherungsunternehmen, Sicherheiten, BaFin, Kreditinstitute
Leistungstyp	Leistungsobjekt mit Verrichtung
Leistungsgruppierung	
Verrichtungskennung	Prüfung (29)
SDG-Informationsbereich	Besitz eines Bankkontos in einem anderen Mitgliedstaat
Lagen Portalverbund	Verbraucherschutz (1150300), Verbraucherschutz (2140100)
Einheitlicher Ansprechpartner	Nein
Fachlich freigegeben am	29.08.2024
Fachlich freigegeben durch	Bundesministerium der Finanzen (BMF)
Handlungsgrundlage	https://www.gesetze-im-internet.de/findag/BJNR131010002.html https://www.gesetze-im-internet.de/zag_2018/_60.htm https://www.gesetze-im-internet.de/zag_2018/_61.htm
Teaser	Wenn Sie der Ansicht sind, dass sich eine Bank oder Versicherung des Finanzdienstleistungssektors Ihnen gegenüber nicht korrekt verhalten hat, können Sie Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) einreichen.
Volltext	Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) übt die Aufsicht über Banken und Finanzdienstleister, Versicherer und den Wertpapierhandel aus. Sie ist auch zuständig für Beschwerden von Verbraucherinnen und Verbrauchern gegenüber diesen Unternehmen. Wenn Sie beispielsweise der Ansicht sind, dass Sie • falsch beraten wurden oder • Probleme bei der Abwicklung von Verträgen haben oder • Hinweise auf Kursmanipulation oder Insiderhandel haben,

Modul

Sachverhalt

können Sie sich an die BaFin wenden.

Die BaFin bietet im Streitfall den Beteiligten neben der Beschwerde die Möglichkeit, den Streit außergerichtlich beizulegen, wenn Ihr Beschwerdefall dafür geeignet ist. Dafür gibt es Streitschlichtungsstellen bei der BaFin. Jedoch ist diese Stelle eine Auffangschlichtungsstelle. Sie wird nur tätig, wenn keine andere anerkannte Schlichtungsstelle für Ihren Fall zuständig ist.

Unabhängig davon, welche Stelle für die Schlichtung einer konkreten Meinungsverschiedenheit zuständig ist, haben alle Verfahren bestimmte Prinzipien gemeinsam:

- Schlichtungsverfahren laufen größtenteils schriftlich ab.
- Vor einem Schlichtungsverfahren sollten Sie sich grundsätzlich schriftlich bei dem betreffenden Unternehmen oder Institut beschwert haben.
- Das Schlichtungsverfahren selbst ist für Sie als Verbraucherin oder Verbraucher grundsätzlich kostenlos.
- Sollten Sie sich an die BaFin als Auffangschlichtungsstelle wenden, können es das Formular "Schlichtungsantrag" nutzen.
- Sind Sie mit dem Schlichterspruch nicht einverstanden, können Sie sich immer noch für den ordentlichen Rechtsweg entscheiden, also das betreffende Institut verklagen.

Die BaFin kann Streitigkeiten zwischen Ihnen und einem beaufsichtigten Unternehmen weder entscheiden, noch kann sie Sie bei der Geltendmachung und Durchsetzung Ihrer möglichen individuellen Ansprüche unterstützen. Nur ein Gericht kann streitige Rechtsauffassungen verbindlich klären und die Unternehmen zum Beispiel durch ein Urteil zu einer Zahlung verpflichten. Wenn Sie eine richterliche Entscheidung in Ihrem Fall erreichen wollen, müssen Sie das betreffende Unternehmen verklagen.

Ihre Beschwerde hat auch keinen Einfluss auf gesetzliche oder vertragliche Fristen, wie Zahlungs-, Melde- oder Verjährungsfristen, wenn Sie eine Beschwerde einreichen. Damit Ihnen keine Nachteile entstehen, müssen Sie unbedingt selbstständig darauf achten, solche Fristen einzuhalten, und zwar unabhängig von der Prüfung durch die BaFin. In

Modul

Sachverhalt

Zweifelsfällen sollten Sie sich durch eine Anwältin oder einen Anwalt juristisch beraten lassen.

Die BaFin ist nicht zuständig für Beschwerden über

- die gesetzliche Kranken-, Unfall-, Rentenversicherung oder einen kommunalen Schadensausgleich,
- die Börsenaufsicht,
- einige kleinere, nur regional tätige

Versicherungsunternehmen, die der Landesaufsicht unterstehen,

- geschlossene Immobilienfonds und andere vergleichbare Fonds, für Vermittlerinnen und Vermittler von Investmentfonds und sonstige Finanzdienstleister, die keine erlaubnispflichtigen Geschäfte nach dem Kreditwesengesetz betreiben.
- Einschränkungen bestehen auch bei ausländischen Unternehmen.

Wenn Sie Fragen zu beaufsichtigten Unternehmen oder zum Verbraucherschutz im Finanzbereich haben oder eine Beschwerde gegen einen Finanzdienstleister erwägen, können Sie über das Verbrauchertelefon Kontakt zur BaFin aufnehmen.

Erforderliche Unterlagen

- einer möglichst genauen Schilderung Ihres Problems
 - Ihrer Unterschrift
- eine schriftliche Beschwerde inklusive
 - Vertrag,
 - Abrechnungen,
 - Versicherungsschein,
 - Schriftwechsel
- Kopien der Unterlagen, die zum Verständnis der Sache beitragen, beispielsweise:
 - falls Sie jemanden vertreten oder sich vertreten lassen: eine schriftliche Vollmacht für die bevollmächtigte Person

Voraussetzungen

- Die BaFin beaufsichtigt das Unternehmen, über das Sie Beschwerde einreichen.
- Vor einem Schlichtungs- oder Beschwerdeverfahren sollten Sie sich grundsätzlich schriftlich bei dem betreffenden Unternehmen oder Institut beschwert haben.

Kosten

Das Einreichen der Beschwerde ist kostenlos. Sollten Sie sich juristischen Beistand holen, würden Kosten für Sie anfallen.

Modul

Sachverhalt

Verfahrensablauf

Für Beschwerden gegen Versicherungen oder Banken können Sie das Online-Beschwerdeformular nutzen:

- Gehen Sie auf die Internetseite der BaFin.
 - Dort finden Sie auf der Seite "Bei der BaFin beschweren" das Online-Beschwerdeformular der BaFin
 - Bei der Einreichung der Beschwerde werden Sie durch das Formular geleitet und die notwendigen Informationen abgefragt.
 - Ihr Name und Ihre Anschrift beziehungsweise Kontaktdaten
 - bei einer Beschwerde für eine andere Person: Name und Anschrift der oder des Betroffenen
 - Name und Anschrift des betroffenen Unternehmens
 - Art der Versicherung
 - Versicherungsscheinnummer
 - wenn vorhanden: Schadennummer
 - Wenn Sie sich über eine Versicherung beschweren:
 - Es werden folgende Angaben abgefragt:
 - Depot,
 - Girokonto,
 - Sparvertrag,
 - Kredit
 - Art der Geschäftsverbindung, wie zum Beispiel:
 - Konto- beziehungsweise Kundennummer
 - Namen der Kontoinhaberin oder des Kontoinhabers, falls Sie dies nicht selbst sind
 - wenn Sie sich über ein Kredit- oder Finanzdienstleistungsinstitut beschweren:
 - Wertpapierkennnummer: WKN oder ISIN
 - bei Beschwerden im Zusammenhang mit dem Erwerb von Wertpapieren:
 - vollständiger Name des gegebenenfalls betroffenen Investmentvermögens sowie
 - WKN oder ISIN und
 - Name der depotführenden Stelle.
 - wenn Sie sich über eine Kapitalverwaltungsgesellschaft beschweren wollen:
- Beschwerden prüft die BaFin normalerweise in mehreren Schritten:
- Zuerst prüft sie, ob Ihr Fall bereits anhand Ihrer Angaben und den von Ihnen eingereichten Unterlagen beurteilt werden kann.
 - Wenn nicht, klärt die BaFin den Sachverhalt weiter

Modul

Sachverhalt

auf. Dazu fordert sie von dem betroffenen Unternehmen eine Stellungnahme an. In der Regel leitet die BaFin dazu Ihr Beschwerdeschreiben an das Unternehmen weiter.

- Das Unternehmen nimmt zu Ihrer Beschwerde gegenüber der BaFin Stellung.
 - Die BaFin prüft nach aufsichtsrechtlichen Maßstäben die Stellungnahme des Unternehmens und entscheidet, ob und gegebenenfalls inwieweit weitere Schritte gegen das Unternehmen erforderlich sind. Diese Informationen werden intern von der BaFin verarbeitet und Ihnen nicht mitgeteilt.
- Wenn Sie sich per Brief, Fax oder E-Mail beschweren wollen, machen Sie in Ihrem Schreiben unbedingt diese Angaben:
- Ihren Namen und Ihre Anschrift.
 - Wenn Sie sich für eine andere Person beschweren, nennen Sie bitte auch deren Namen und Anschrift. Fügen Sie in diesem Fall eine Vollmacht bei, die Sie dazu berechtigt, für diese andere Person Beschwerde bei der BaFin einzulegen. Dies gilt auch, soweit Sie sich zum Beispiel im Namen Ihrer Partnerin oder Ihres Partners oder anderer Familienangehöriger an die BaFin wenden.
 - Name und Anschrift des betroffenen Unternehmens
 - Art der Versicherung,
 - Versicherungsscheinnummer und
 - wenn vorhanden: Schadennummer
 - Wenn Sie sich über eine Versicherung beschweren:
 - Depot,
 - Girokonto,
 - Sparvertrag,
 - die Konto- beziehungsweise Kundennummer und gegebenenfalls
 - den Namen des Kontoinhabers, wenn Sie dies nicht selbst sind oder sich für eine andere Person beschweren.
 - wenn Sie sich über ein Kredit- oder Finanzdienstleistungsinstitut beschweren: Art der Geschäftsverbindung, wie beispielsweise
 - Wenn es bei Ihrer Beschwerde um den Kauf von Wertpapieren geht, so nennen Sie bitte auch die Wertpapierkennnummer, also WKN oder ISIN.
 - Verträge,
 - Abrechnungen,

Modul

Sachverhalt

- Versicherungsschein oder
- Schriftwechsel mit dem betreffenden Unternehmen.

Senden Sie bitte keine Originale an die BaFin.

- Schildern Sie Ihr Problem so genau wie möglich.

Fügen Sie Kopien der Unterlagen bei, die zum Verständnis des Falls notwendig sind, wie beispielsweise

- Denken Sie an Ihre Unterschrift. Wenn Sie sich für eine andere Person beschweren, legen Sie die erforderliche Vollmacht bei, damit die BaFin diese Beschwerde auch bearbeiten darf.
- Falls Sie Ihre Beschwerde per E-Mail übersenden, denken Sie bitte daran, in jedem Fall auch Ihre Postanschrift anzugeben.

Unabhängig von der abschließenden Bearbeitung erhalten Sie eine Eingangsbestätigung.

Die BaFin fordert eine Stellungnahme beim Unternehmen an.

Die BaFin informiert Sie über den Stand des Verfahrens.

Sie erhalten ein abschließendes Schreiben zu Ihrer Beschwerde. Soweit das Unternehmen einverstanden ist, leitet die BaFin auch dessen Stellungnahme zu Ihrer Beschwerde an Sie weiter.

Bearbeitungsdauer

3 Monat(e)
Die Bearbeitung dauert in der Regel bis zu 3 Monate.

Frist

- Sie können sich jederzeit beschweren.
- Beachten Sie, dass gesetzliche oder vertragliche Fristen, zum Beispiel Zahlungs-, Melde- oder Verjährungsfristen trotz Ihrer Beschwerde weiterlaufen. Die Beschwerdeeinlegung bei der BaFin hemmt nicht die Verjährung von zivilrechtlichen Ansprüchen.

weiterführende Informationen

https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/beschwerdenstreitschlichtung_node.html
https://www.bafin.de/DE/PublikationenDaten/Datenbanken/Unternehmenssuche/unternehmenssuche_node.html

Hinweise

Rechtsbehelf

- Klage vor dem Verwaltungsgericht

Modul

Sachverhalt

Kurztext

- Beschwerden gegen Unternehmen des Finanzdienstleistungssektors Prüfung
 - Banken und Finanzdienstleister,
 - Versicherer
 - Wertpapierhandel
- Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) übt die Aufsicht aus über
- Kundinnen und Kunden von Unternehmen, die der Aufsicht der BaFin unterliegen, können wegen vermuteter Verstöße gegen Bestimmungen, deren Einhaltung die Bundesanstalt überwacht, Beschwerde bei der Bundesanstalt einlegen
- BaFin ermöglicht teilweise eine außergerichtliche Streitschlichtung
- BaFin Schlichtungsstelle ist eine Auffangschlichtungsstelle und wird nur tätig, wenn keine andere anerkannte Schlichtungsstelle für den Fall zuständig ist
- bei Anlass zu einer Beschwerde sollten sich Kundinnen und Kunden zuerst an das Unternehmen selbst wenden und erst im zweiten Schritt an die BaFin
- Beschwerden sind in Schrift- oder Textform bei der BaFin einzureichen und sollen den Sachverhalt sowie den Beschwerdegrund enthalten.
- bei geeigneten Beschwerden kann die Bundesanstalt auf Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitbeilegung, der sogenannten Schlichtung, hinweisen
- soweit zur Prüfung erforderlich, holt die Bundesanstalt eine Stellungnahme des betroffenen Instituts oder Unternehmens ein
- BaFin nimmt auch Hinweise auf Kursmanipulation oder Insiderhandel entgegen.
- zuständig: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Ansprechpunkt

Zuständige Stelle

Formulare

<https://www.bafin.buergerservice-bund.de/Formular/Versicherung>
<https://www.bafin.buergerservice-bund.de/Formular/Banken>
<https://www.bafin.buergerservice-bund.de/Formular/B>

Modul	Sachverhalt
	asisKonto
Ursprungsportal	Beschwerden gegen Unternehmen des Finanzdienstleistungssektors Prüfung, Consumer protection complaints against companies in the financial services sector