



**Was macht der Verbraucherschutz-
beauftragte der ING?**

Thomas Bieler

Internationale Konferenz zu Finanzdienstleistungen/Hamburg, 22. Juni 2023



Rückblick: Was war der Hintergrund zur Einführung der Funktion?

Die Bedeutung des (finanziellen) Verbraucherschutzes ist stark gestiegen

- Einer der Haupttreiber im Bereich der Regulierung (z.B. Zahlungskontengesetz, WiKR, MiFID2, PSD2)
- Kollektiver Verbraucherschutz als neues gesetzliches Aufsichtsziel der BaFin (neue Abteilung Verbraucherschutz mit 7 Referaten)
- Neuer „Marktwächter Finanzen“ prüft Marktverhalten
- Einrichtung einer neuen Beschlussabteilung für Verbraucherschutz beim Bundeskartellamt
- Finanzielle Stärkung von Stiftung Warentest und vzbv durch die Bundesregierung



NEUE AUFGABEN FÜR BAFIN

Die Finanzaufsicht wird zur Verbraucherschutzbehörde

VON MARKUS FRÜHAUF - AKTUALISIERT AM 10.05.2017 - 08:38



English EN

European Commission > Business, Economy, Euro > Banking and finance > Consumer finance and payments >

Consumer financial services

EU policies to protect consumers and create a single market in retail financial services.

Was bedeutete das für die ING?

- **Optimiertes Schnittstellenmanagement** notwendig

Die wachsende Bedeutung des Verbraucherschutzes bei Finanzdienstleistungen und zusätzliche externe Schnittstellen (z.B. Marktwächter Finanzen, BaFin Abteilung Verbraucherschutz) führen zu steigendem internen und externen Kommunikations- und Abstimmungsbedarf.

- **Erhöhte interne Awareness** für das Thema erforderlich

Chancen und Risiken, die sich aus Verbraucherschutzthemen ergeben, sollen frühzeitig erkannt und bewertet werden.

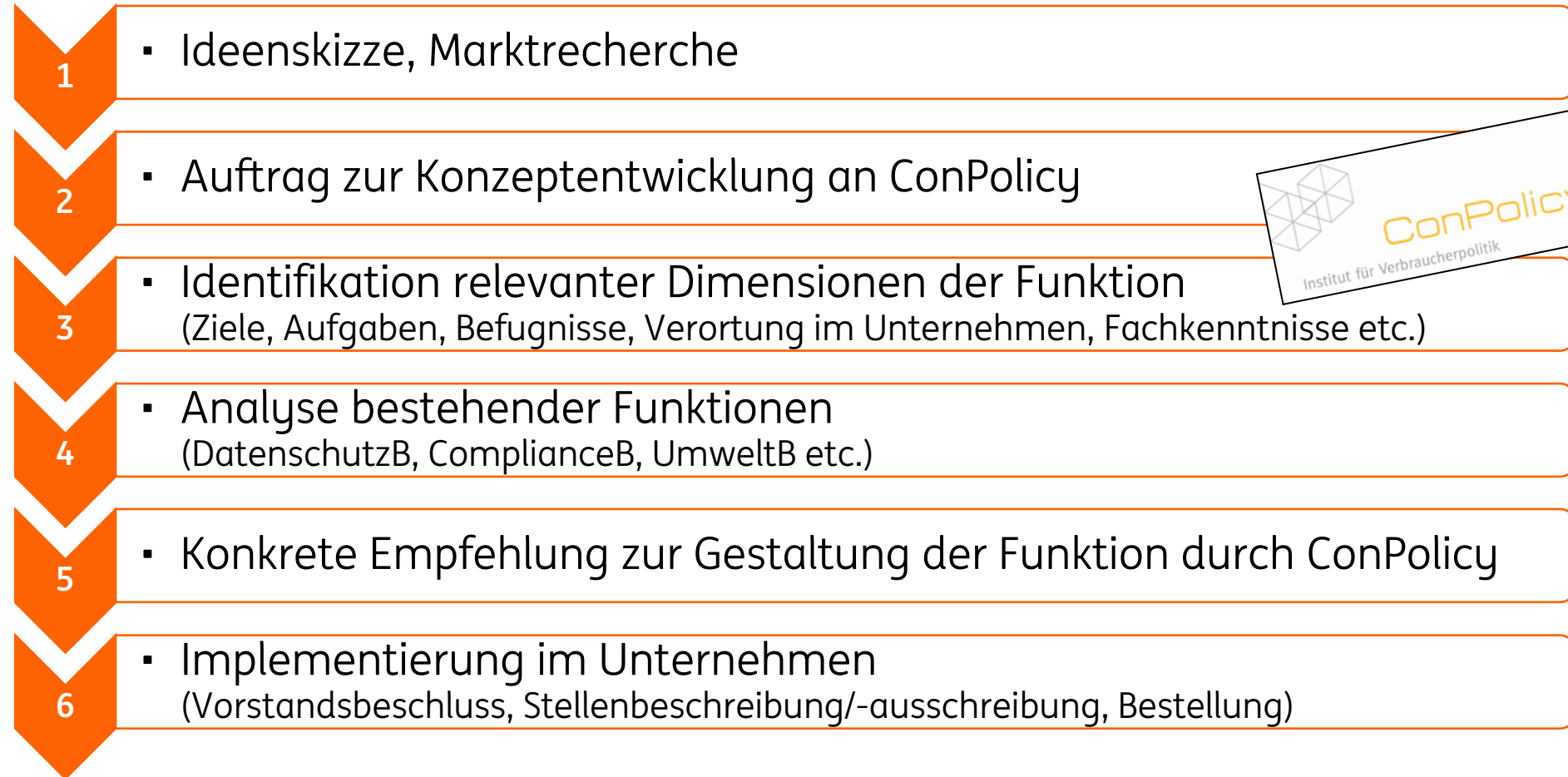
- **Wettbewerbschancen**

durch positiven und proaktiven Umgang mit dem Thema

Die Qualität von Verbraucherschutzmaßnahmen wird im Markt zu einem Differenzierungsmerkmal.

Wie sind wir vorgegangen?

Entwicklung in 6 Schritten



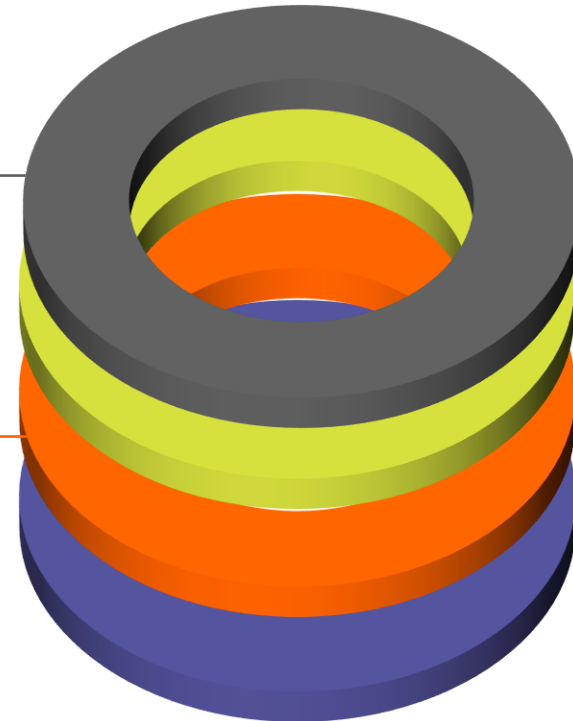
Welche Aufgaben hat der Verbraucherschutzbeauftragte?

1. Beobachten und bewerten

Entwicklungen im finanziellen und rechtlichen Verbraucherschutz beobachten und bewerten.

3. Beraten

Mitarbeiter bei der Entwicklung von Produkten, Services und Prozessen unterstützen.



2. Vernetzen (intern & extern)

- Kontakt mit internen und externen Stakeholdern herstellen, strukturieren, pflegen.
- Austausch mit Personen aus relevanten Schnittstellen (Recht, Compliance, Kommunikation, Produktmanagement, Datenschutz, Risk) organisieren.

4. Initiieren

Ideen für wirkungsvolle, innovative Maßnahmen im Verbraucherschutz entwickeln.

Welche Befugnisse und Rechte hat die Funktion?

- **Involvierung**
Beauftragter ist bei Verbraucherschutz-relevanten Entscheidungen bereits frühzeitig in Prozess einzubeziehen.
- **Passives Informationsrecht**
Beauftragter ist zu informieren, wenn es um Verbraucherschutzthemen geht. Reports mit Bezug zu Verbraucherschutzfragen (z.B. Beschwerdestatistiken) werden automatisch zur Verfügung gestellt.
- **Aktives Informationsrecht**
Beauftragter darf Informationen, die Verbraucherschutzthemen betreffen, bei Mitarbeitern einholen und ggf. einfordern.
- **Initiativrecht**
Beauftragter kann proaktiv tätig werden und Innovationen anstoßen.
- **Entscheidungen**
Beauftragter hat ein Eskalationsrecht: bei gegensätzlichen Ansichten kann er ein Thema zur Entscheidung an das Senior Management weitergeben.
- **Schnittstellen**
Beauftragter betreibt proaktives und an der Bankstrategie orientiertes eigenständiges Schnittstellenmanagement.

Weitere Eckpunkte der Funktion

Verortung in der Organisation:

Beauftragter ist Teil des Vorstandsstabes innerhalb der Organisationseinheit Legal & Board Office.

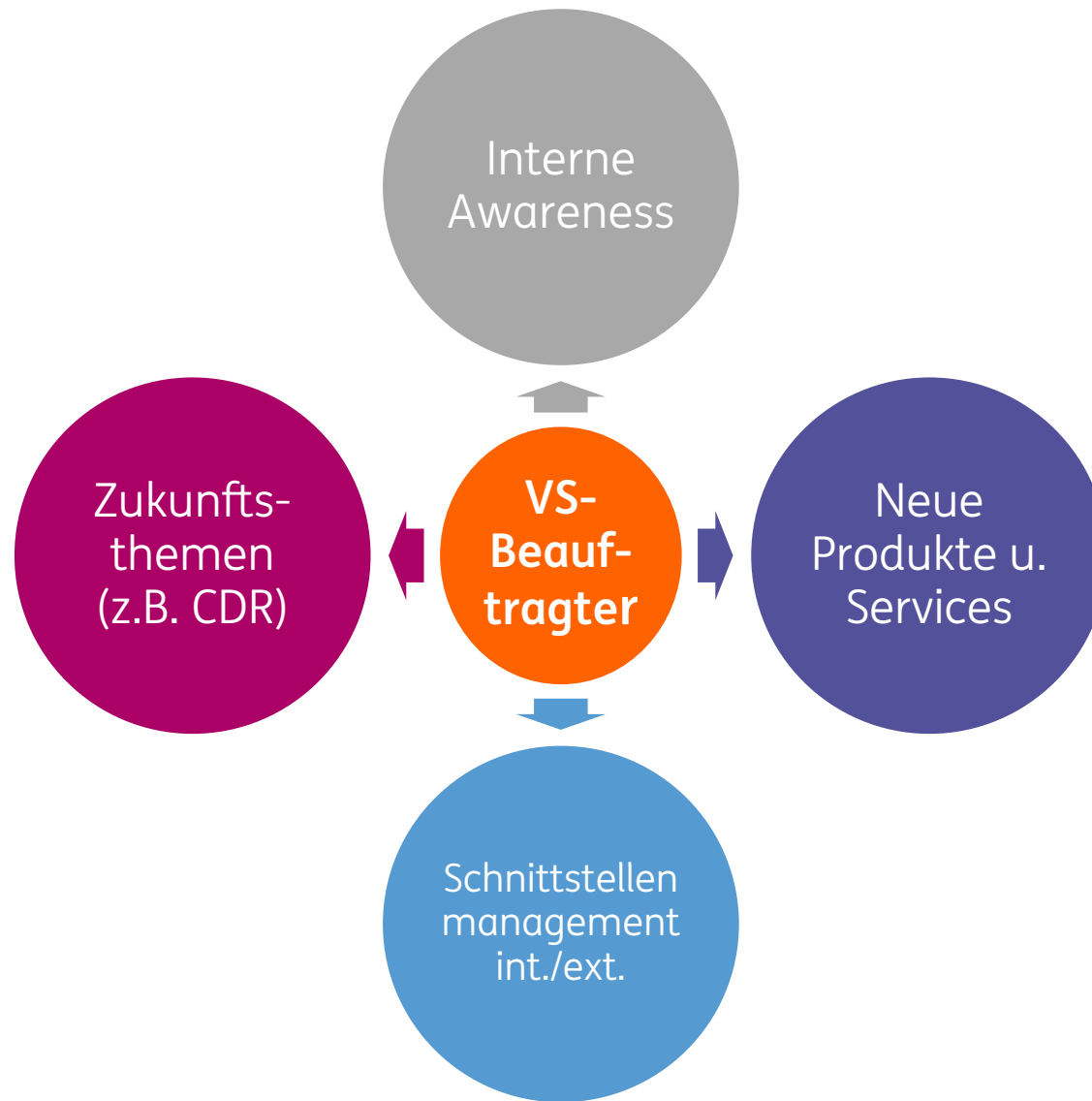
Benennung:

Beauftragter wird durch den Vorstand für 3 Jahre benannt.

Kündigungsfrist:

12 Monate seitens der Organisation.

Was macht der Verbraucherschutzbeauftragte konkret?



Themen in der Vergangenheit

AGB-Änderungen – das ist neu

3. November 2021 • ING Deutschland • Verfügbar in: Deutsch

Ab heute werden 6,9 Millionen unserer Kund*innen über einen neuen AGB-Zustimmungsprozess informiert. Dieser startet Ende November und fordert unsere Kund*innen auf, den angepassten AGBs zuzustimmen. Was sich dadurch außerdem ändert, erfährst Du hier.

Zusammenhalten

Egal was im Leben kommt

Kredit-Schutz für Ihre

Sichern Sie sich und Ihre Familie für wenige Euro im Monat, individuell.

„Provisionsdeckel“ bei Versicherungen

DOKUMENTENSERVICE

verbraucherzentrale
Bundesverband

Provisionsdeckel nur ein erster Schritt

Stellungnahme des vzbv zum Missstand in der Restschuldversicherung



BaFin-
Reform

Corona payment holidays

Deutscher Bundestag
19. Wahlperiode

Drucksache 19/18110
24.03.2020

Gesetzentwurf
der Fraktionen der CDU/CSU und SPD

Entwurf eines Gesetzes zur Abmilderung der Folgen der COVID-19-Pandemie im Zivil-, Insolvenz- und Strafverfahrensrecht

Komfort-Anlage

Das steckt in der Komfort-Anlage

Die ING World Funds sind die Basis unserer Komfort-Anlage. Damit investieren Sie mit einem Mal breit gestreut in verschiedene Branchen, Länder und Anlageklassen. Abgestimmt auf Ihre Bedürfnisse.

Mehr zum Anlagekonzept

Was sind die aktuellen Themen?



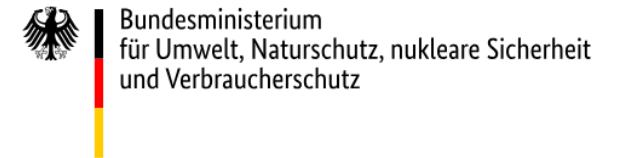

Neu: das Girokonto Future
Gut für unsere Zukunft

Mit nachhaltiger Einlagenverwendung und Förderung sozialer und ökologischer Projekte. Sie bekommen ein komplettes ING Girokonto

Greenwashing Prävention

- ING Deutschland
- Verfügbar in: Deutsch

Greenwashing wollen und können wir uns nicht leisten. Warum? Weil es unserer Reputation erheblich schaden kann, wir das Vertrauen unserer Kund*innen beschädigen können und weil Greenwashing darüber hinaus ernsthafte Strafen nach sich ziehen kann. Hier findest Du alles Wichtige, was Du dazu wissen musst.

ING-DiBa
Neu Produkt Prozess (NPP): NEXT

Product no.	(IRisk ID - available after LPAC approval)
Product /Project name	NEXT
Tribe	Get Protected
(expected) LPAC Approval	(check NFRC Dates on ORM side)
Kick off date	07.12.2022

 EU-GESETZENTWURF

Digitaler Euro soll gesetzliches Zahlungsmittel werden

VON WERNER MUSSLER, LUXEMBURG - AKTUALISIERT AM 15.06.2023 - 22:45





do your thing