



# Verbraucherschutz im Finanzmarkt

Eine Studie von Infratest dimap

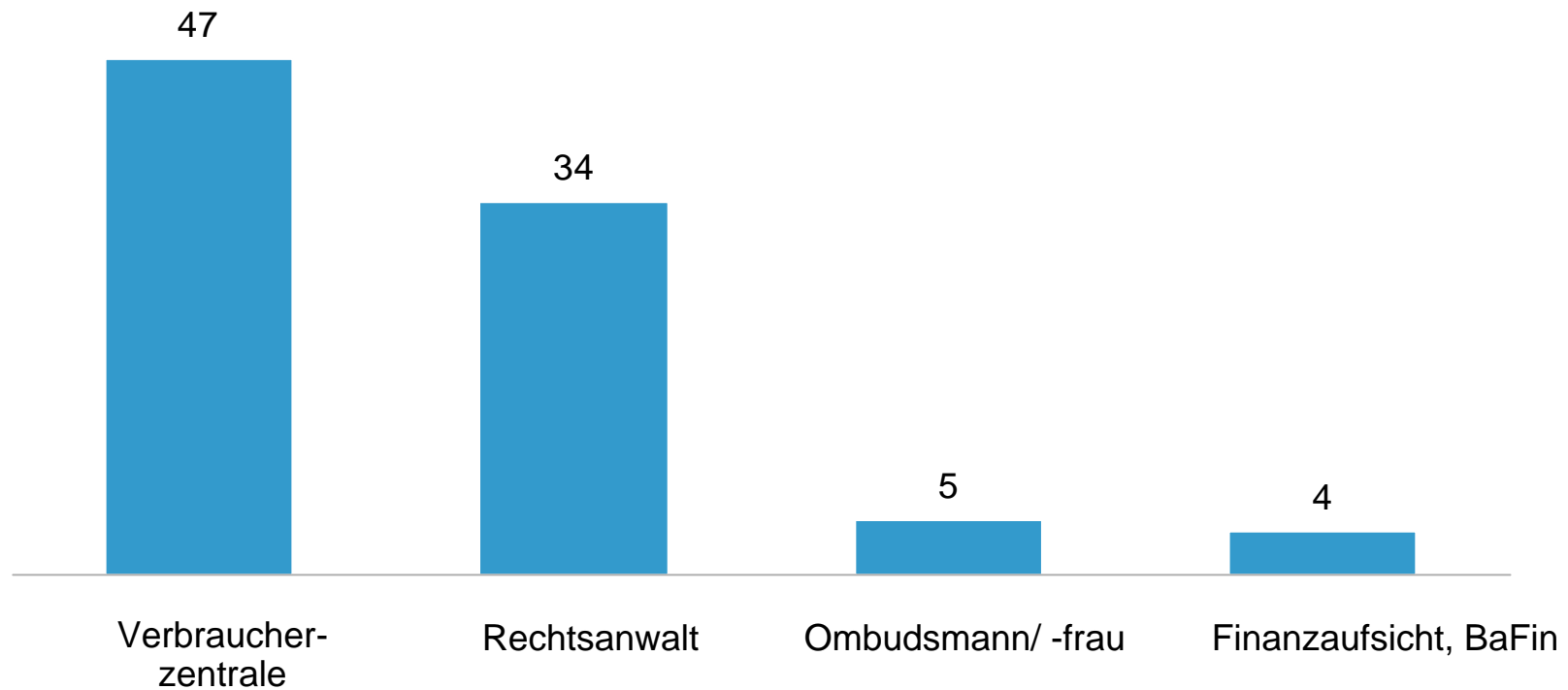
im Auftrag der Verbraucherzentrale Bundesverband

Mai 2010

Infratest dimap

# Verbraucherschutz im Finanzmarkt

Erster Ansprechpartner bei Problemen mit Bank, Versicherung oder anderen Finanzdienstleistern

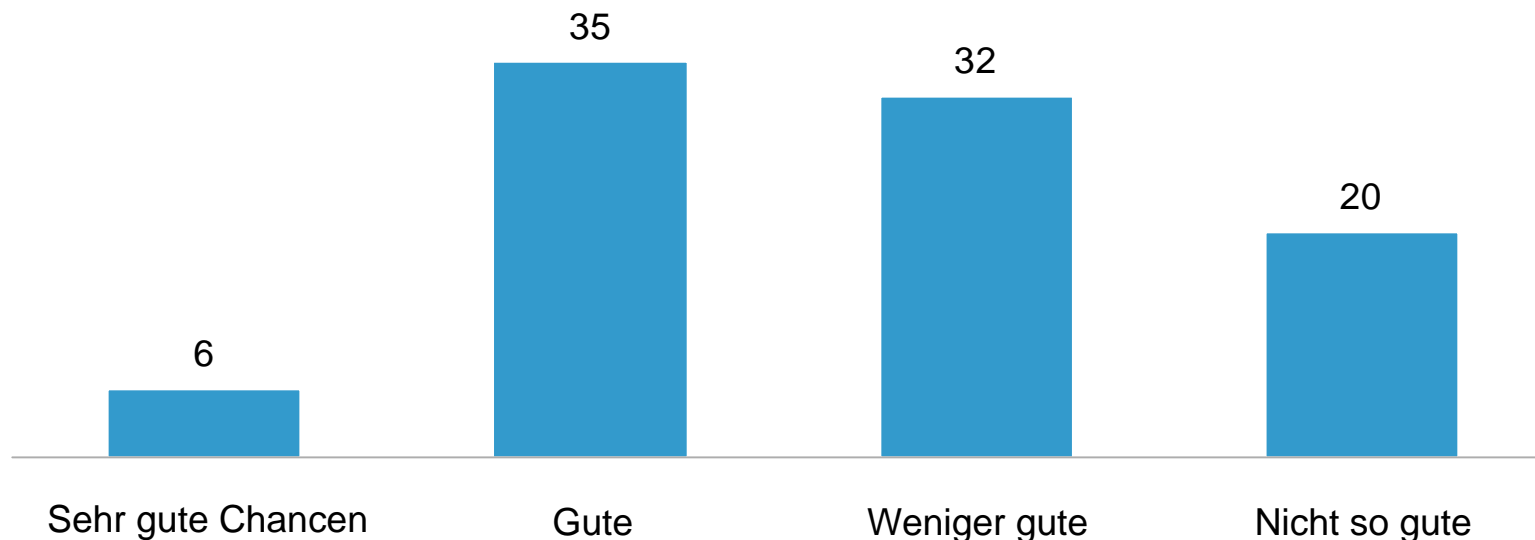


Frage: Einmal angenommen, Sie haben Probleme mit Ihrer Bank, Versicherung oder einem anderen Finanzdienstleister und können diese Probleme dort jeweils nicht klären. An wen würden Sie sich zuallererst wenden, um Unterstützung zu erhalten?

Grundgesamtheit: Wahlberechtigte Bevölkerung in Deutschland ab 18 Jahren  
N= 1.000; Angaben in Prozent  
An niemanden: 5 / Weiß nicht: 5

# Verbraucherschutz im Finanzmarkt

Chancen, sich mit Forderungen gegenüber Bank, Versicherung oder anderen Finanzdienstleistern durchzusetzen

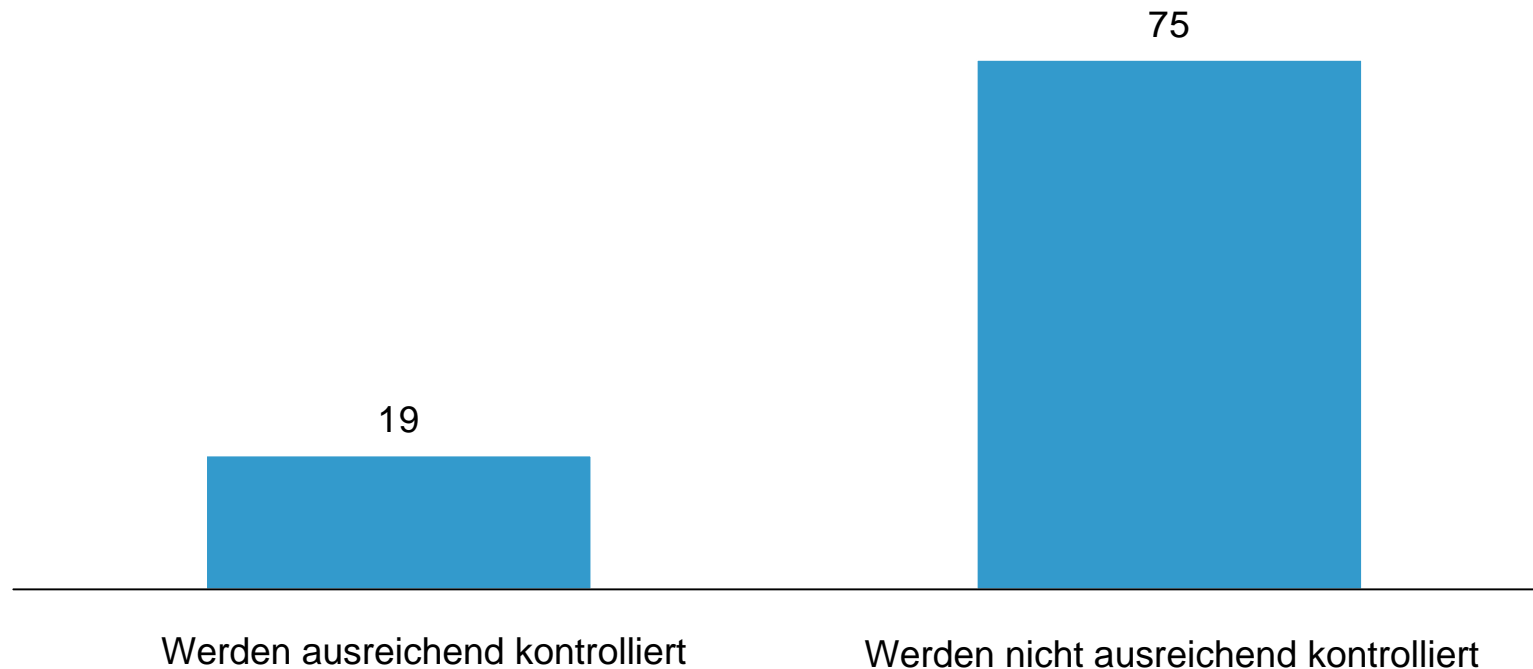


Frage: Es sind ja verschiedene Probleme denkbar, die man mit seiner Bank, Versicherung oder einem Finanzdienstleister haben kann. Aber einmal ganz allgemein gefragt: Wie gut schätzen Sie Ihre Chancen ein, sich mit berechtigten Forderungen gegen Ihre Bank, Versicherung oder Finanzdienstleister durchzusetzen? Würden Sie sagen, Ihre Chancen sind da sehr gut, gut, weniger gut oder eher nicht so gut?

Grundgesamtheit: Wahlberechtigte Bevölkerung in Deutschland ab 18 Jahren  
N= 1.000; Angaben in Prozent  
Weiß nicht, kann ich nicht beurteilen / Keine Angabe: 7

# Verbraucherschutz im Finanzmarkt

Staatliche Kontrolle von Banken, Versicherungen oder anderen Finanzdienstleistern hinsichtlich Verbraucherschutz

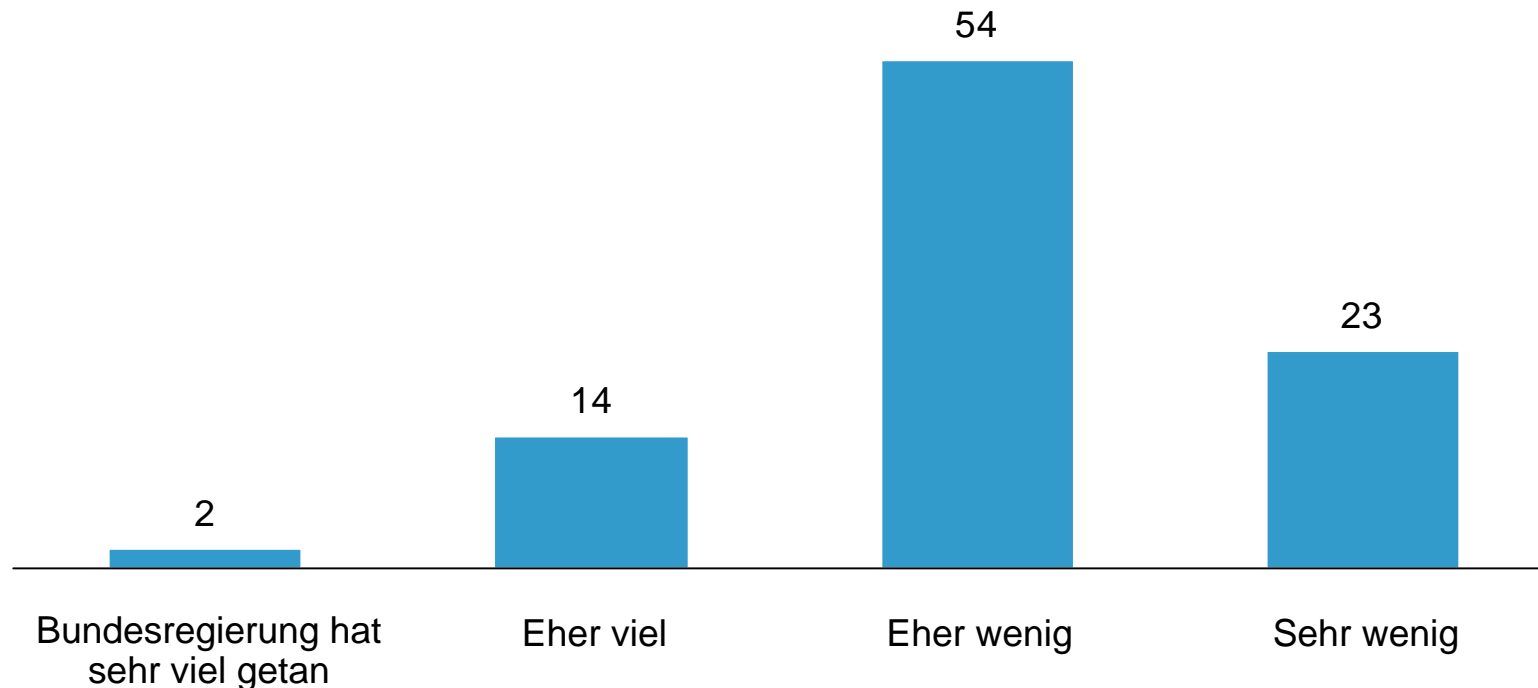


Frage: Meinen Sie, dass Banken, Versicherungen und Finanzdienstleister in Deutschland ausreichend staatlich kontrolliert werden, soweit es ihren Umgang mit Verbrauchern betrifft?

Grundgesamtheit: Wahlberechtigte Bevölkerung in Deutschland ab 18 Jahren  
N= 1.000; Angaben in Prozent  
Weiß nicht, kann ich nicht beurteilen: 6

# Verbraucherschutz im Finanzmarkt

Bundesregierung und Sicherheit für Verbraucher im Umgang mit Banken, Versicherungen oder anderen Finanzdienstleistern

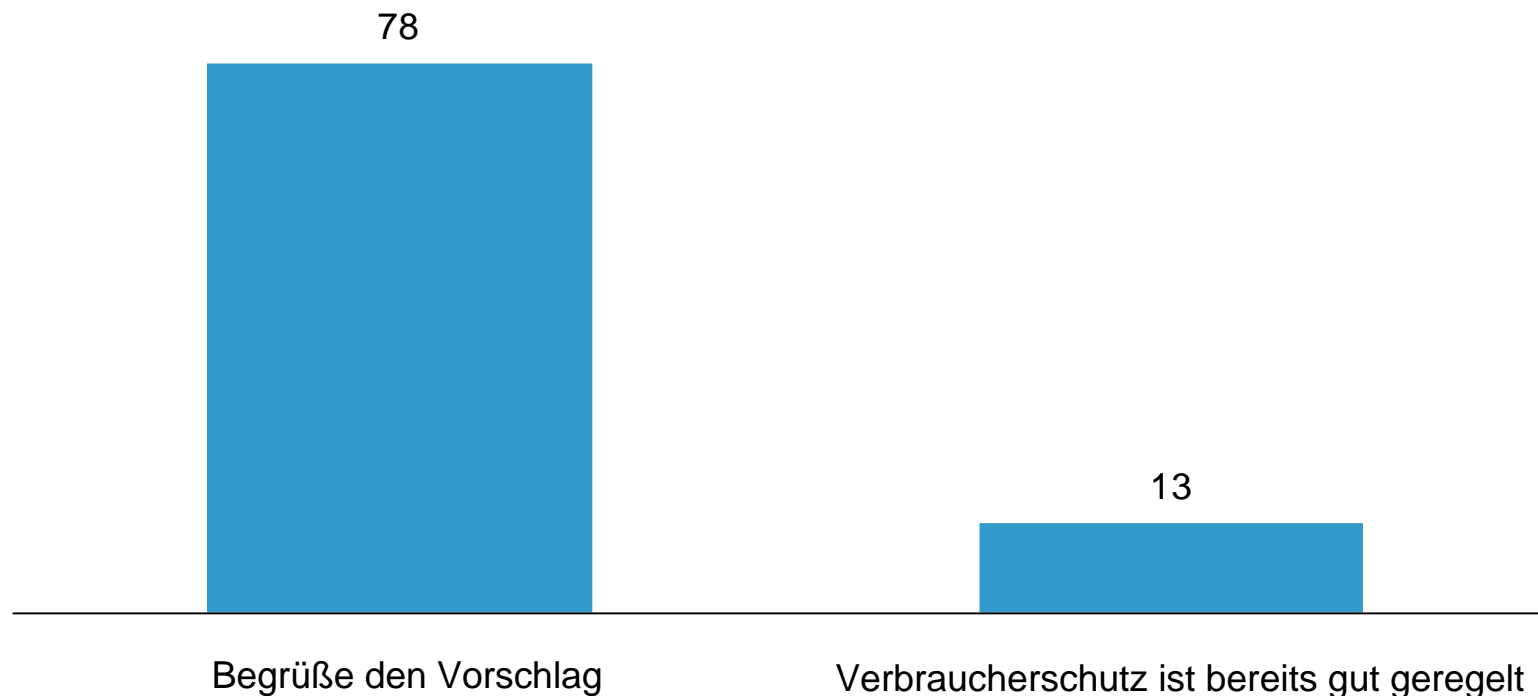


Frage: Wie viel hat die Bundesregierung Ihrer Meinung nach seit Beginn der Finanzkrise getan, um die Sicherheit für Verbraucher im Umgang mit Banken, Versicherungen und Finanzdienstleistern zu verbessern? Würden Sie sagen sehr viel, eher viel, eher wenig oder sehr wenig?

Grundgesamtheit: Wahlberechtigte Bevölkerung in Deutschland ab 18 Jahren  
N= 1.000; Angaben in Prozent  
Weiß nicht, kann ich nicht beurteilen: 7

# Verbraucherschutz im Finanzmarkt

## Schaffung einer zentralen staatlichen Institution für Verbraucherschutz im Finanzmarkt



Frage: Einer zentralen staatlichen Institution in Deutschland soll der gesetzliche Auftrag erteilt werden, sich künftig aktiv, umfassend und mit einheitlichen Regelungen um den Verbraucherschutz im Finanzmarkt zu kümmern. Das könnte zum Beispiel die Deutsche Bundesbank sein oder die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht / BaFin. Begrüßen Sie diesen Vorschlag für eine solche zentrale Institution, oder meinen Sie, der bisherige Verbraucherschutz im Finanzmarktbereich ist bereits gut geregelt?

Grundgesamtheit: Wahlberechtigte Bevölkerung in Deutschland ab 18 Jahren  
N= 1.000; Angaben in Prozent  
Weiß nicht, kann ich nicht beurteilen: 9

# Verbraucherschutz im Finanzmarkt

## Untersuchungsanlage

Grundgesamtheit:	Wahlberechtigte Bevölkerung in Deutschland ab 18 Jahren	
Stichprobe:	Repräsentative Zufallsauswahl / Randomstichprobe	
Erhebungsverfahren:	Computergestützte Telefoninterviews (CATI)	
Fallzahl:	1.000 Befragte	
Erhebungszeitraum:	10. bis 11. Mai 2010	
Fehlertoleranz:	1,4* bis 3,1** Prozentpunkte * bei einem Anteilswert von 5% ** bei einem Anteilswert von 50%	
Institut:	Infratest dimap / <a href="http://www.infratest-dimap.de">www.infratest-dimap.de</a>	
Ihre Ansprechpartner:	Jürgen Hofrichter	☎ 030 / 533 22 – 119
	Uwe Meergans	☎ 030 / 533 22 – 132