

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR |  |
| NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN    |  |
| DIE OMBUDSPERSONEN                  |  |
| STATISTISCHE ANGABEN                |  |
| HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN           |  |
| WEITERE ANGABEN                     |  |
| ANHANG                              |  |

|    |  |    |
|----|--|----|
| 5  | RECHTLICHE GRUNDLAGEN FÜR DIE STREITBEILEGUNG    | 6  |
| 12 | EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITBEILEGUNG | 7  |
| 13 | ANERKENNUNG                                      | 8  |
| 17 | UMSTELLUNG AUF PAPIERLOSE BEARBEITUNG            |    |
| 23 | VON ANTRÄGEN                                     | 10 |
| 53 | ECKPUNKTE DER NEUREGELUNGEN DER FINSV            | 11 |
| 59 |  |    |

# 10

## Umstellung auf papierlose Bearbeitung von Anträgen

Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR hat zum Beginn des Jahres 2019 die papierhafte Kommunikation und Aktenführung auf elektronische Verfahren umgestellt. Dies hat zu einer erheblichen Beschleunigung des Streitbeilegungsverfahrens geführt. Betrug der Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Absatz 1 FinSV) im Jahr 2018 noch 21 Tage, so hat sich dieser im Jahr 2019 auf durchschnittlich 14 Tage verkürzt. Die durchschnittliche Gesamtverfahrensdauer betrug vor der Umstellung durchschnittlich noch 92 Tage. Im Jahr 2019 verkürzte sich diese auf nur noch 52 Tage. Diese Verfahrensbeschleunigung dürfte im Sinne des (europäischen) Gesetzgebers sein, der eine schnelle Lösung der Probleme zwischen Kunde und Bank erkennbar<sup>7</sup> anstrebt.

<sup>7</sup> Vergleiche Artikel 8 Buchstabe e der EU-Richtlinie 2013/11/EU vom 21. Mai 2013.