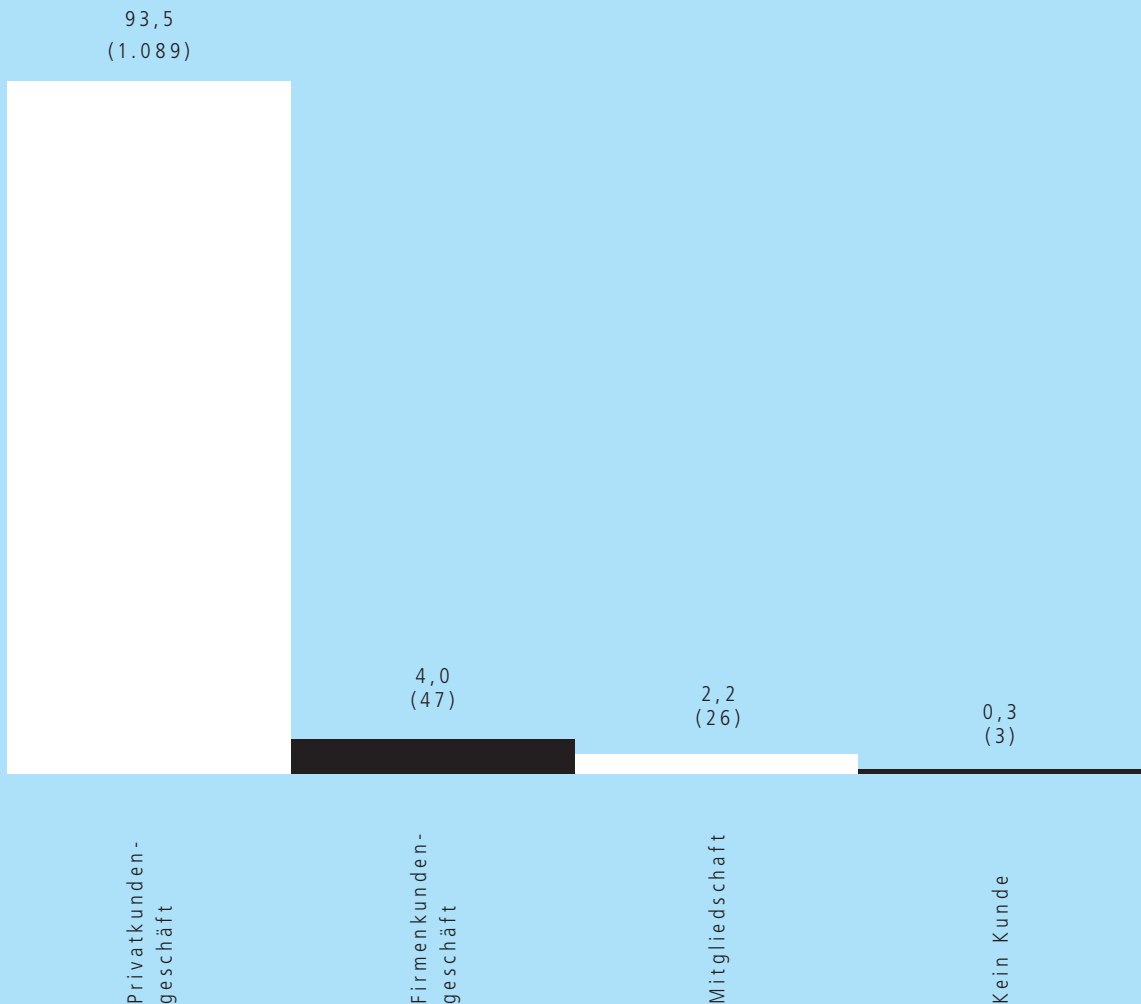


DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	12
DIE OMBUDSPERSONEN	13
STATISTISCHE ANGABEN	17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23
WEITERE ANGABEN	53
ANHANG	59

STATISTISCHE ANGABEN	17
GEMÄSS § 4 ABSATZ 1 NUMMER 1 VSBINFOV	17
SACHGEBIETE	21

22

in Prozent (Anzahl der Fälle in Klammern)



An die Kundenbeschwerdestelle beim BVR können sich sowohl Privat- als auch Firmenkunden wenden. Es sind jedoch überwiegend Privatpersonen, die Hilfe im Streitbeilegungsverfahren suchen. Im Berichtszeitraum lag der Anteil der von Privatpersonen gestellten Anträge bei 93,5 Prozent, der Firmenkundenanteil bei nur 4 Prozent. Weniger als 1 Prozent der Antragsteller hat weder eine Dienstleistung

noch ein Produkt der Bank in Anspruch genommen, weshalb eine Schlichtung durch den Streitschlichter gemäß § 1 VerFO nicht in Betracht kam. In 2,2 Prozent der Fälle wünschten die Antragsteller die Überprüfung von Fragen, die sich aus der genossenschaftlichen Mitgliedschaft ergaben, für die die Kundenbeschwerdestelle beim BVR ebenfalls nicht zuständig ist, vergleiche § 1 VerFO.