

3

Inhalt

Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR	5
Rechtliche Grundlagen für die Streitbeilegung	6
Europarechtliche Regulierung der Streitbeilegung	7
Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle	8
Umstellung auf papierlose Bearbeitung von Anträgen	10
Eckpunkte der Neuregelungen der FinSV	11
Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen	12
Die Ombudspersonen	13
Statistische Angaben gemäß § 4 Absatz 1 Nummer 1 VSBlInfoV	17
Berichtszeitraum	18
Sachgebiete	21
Systematisch bedingte oder signifikant häufig auftretende Problemstellungen	23
a) Kreditgeschäft	24
b) Kontoführung	30
c) Basiskonto/Girokonto für jedermann	37
d) Anlageberatung	40
e) Zahlungsverkehr	42
f) Sparverkehr	45
g) Depotführung	50
h) Andere Sachgebiete	52
Weitere Angaben	53
Empfehlungen zur Vermeidung oder Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten	54
Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten	57
Anhang	59
Verfahrensordnung	60
Geschäftsverteilung 2019	64
Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen im Bereich Finanzdienstleistungen	65