

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	VERFAHRENSORDNUNG	60
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	12	GESCHÄFTSVERTEILUNG 2019	64
DIE OMBUDSPERSONEN	13	AUSSERGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNGSSTELLEN	
STATISTISCHE ANGABEN	17	IM BEREICH FINANZDIENSTLEISTUNGEN	65
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23		
WEITERE ANGABEN	53		
ANHANG	59		

# 59

## Anhang