

Beschwerdemanagement

MaBeMa & MiCAR

Um Kunden langfristig binden zu können, sollten Finanzinstitute kundenorientiert handeln. Unter diesem Aspekt gewinnt das Kundenbindungsmanagement zunehmend an Bedeutung. Mit einem erfolgreichen Beschwerdemanagement kann die Loyalität der Kunden zurückgewonnen werden und negative Auswirkungen für das Kreditinstitut vermieden werden. Das Werk zeigt den richtigen Umgang mit Beschwerden in Kreditinstituten, aber auch insgesamt in der Bankwirtschaft. Dazu werden zunächst wichtige Grundlagen erläutert, die die Ziele des Beschwerdemanagements einschließen. Es folgt die Darstellung des direkten Beschwerdemanagements, wobei auch der indirekte Prozess als Funktion des gesamten Managements erläutert wird. Abschließend werden praxisorientierte Anlagen für die interne Bearbeitung zur Verfügung gestellt. Die 2. Auflage fasst die einschlägigen Regelungen des bankaufsichtlichen Rundschreibens sowie der relevanten europäischen Grundlagen im Kryptowertebereich zusammen und dient sowohl dem erfahrenen Beschwerdemanager als „Backup“, gibt aber auch allen involvierten und neuen Mitarbeitenden einen schnellen und einfachen Überblick.



24,50 €

22,90 € (zzgl. MwSt.)

Lieferfrist: bis zu 10 Tage

Artikelnummer: 9783871513640

Medium: Buch

ISBN: 978-3-87151-364-0

Verlag: DG Nexolution

Erscheinungstermin: 17.07.2026

Sprache(n): Deutsch

Auflage: 2. Auflage 2026

Serie: BVR-Bankenreihe

Produktform: Kartoniert

Seiten: 104

Format (B x H): 148 x 210 mm

