

Beschwerdemanagement in der Praxis: aufsichtsrechtliche Anforderungen umsetzen & vertriebliche Chancen nutzen

Seminarnummer	24.06.0555.03
Termin	Montag, den 24.06.2024
- Zeit	08:30 Uhr bis 16:30 Uhr
- Ort	Raum 2, Akademie der Sparkassen-Finanzgruppe Saar
- Referent/in	Dr. Markus Engel, Sparkasse Saarbrücken
Zielgruppen	Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Recht, Revision und Compliance sowie Markt- und Vertriebsmanagement
Inhalte	<ul style="list-style-type: none">• Die Beschwerde aus Sicht des Kunden: „Servicewüste Deutschland?“<ul style="list-style-type: none">◦ Erwartungshaltung des Kunden◦ Serviceorientierte Kundenantworten – die Beschwerde als Mittel der Kundenbindung • Die Beschwerde aus Sicht der Regulatorik: aufsichtsrechtliche Anforderungen<ul style="list-style-type: none">◦ alle einschlägigen Vorschriften und Regulierungsbereiche für das Bank- und Wertpapiergeschäft (MiFID-Delegierte VO, ESMA, BaFin, Verbraucherstreitbeilegungsgesetz)◦ verständlich und übersichtlich dargestellt • Die Beschwerde aus Sicht der Bank: Beschwerden als Impuls nutzen<ul style="list-style-type: none">◦ Vertriebliche Impulse aus Beschwerden gewinnen◦ Das Impulsmanagement in der Praxis <p>Neben interaktiven Übungen und der praxisnahen Wissensvermittlung wird ein aktiver Erfahrungsaustausch unter den Teilnehmern gefördert.</p>
Zuständig	
- Organisation	Backes, Timo timo.backes@svsaar.de
- Inhalt	Stephan, Lisa-Marie lisa-marie.stephan@svsaar.de
Meldeschluss	Freitag, den 03.05.2024