

Beschwerdemanagement & Kundenkommunikation (Consumer-ready)

Strukturierte Prozesse und klare Kommunikation für den professionellen Umgang mit Kundenbeschwerden

Management Summary

Problem

Mit wachsender Kundenzahl und zunehmender Produktreife müssen FinTechs und kleinere Finanzunternehmen Kundenanfragen und Beschwerden strukturiert und nachvollziehbar bearbeiten. In der Praxis fehlen jedoch häufig klar definierte Abläufe, eindeutige Zuständigkeiten und abgestimmte Kommunikationsgrundsätze. Dies führt zu uneinheitlicher Kundenkommunikation, operativen Unsicherheiten und erhöhtem Risiko bei Prüfungen oder Partneranfragen.

Lösung

Beschwerdemanagement & Kundenkommunikation (Consumer-ready) definiert ein schlankes, praxistaugliches Rahmenwerk für den professionellen Umgang mit Kundenanfragen und Beschwerden im operativen Alltag. Das Modul schafft Klarheit über Prozesse, Rollen und Kommunikationslogiken und stellt sicher, dass Beschwerden einheitlich, nachvollziehbar und alltagstauglich bearbeitet werden können.

Key Benefits

- Klar definierter End-to-End-Prozess für den Umgang mit Kundenanfragen und Beschwerden
- Einheitliche Kommunikationsgrundsätze für einen konsistenten Auftritt gegenüber Endkunden
- Transparente Rollen- und Zuständigkeitsregelung für den operativen Betrieb
- Nachvollziehbare Struktur zur Unterstützung von Prüfungen oder Partneranfragen
- Belastbare Grundlage für steigende Kundenvolumina und weitere Professionalisierung



Zielgruppe

Beschwerdemanagement & Kundenkommunikation (Consumer-ready) richtet sich an FinTechs und kleinere Finanzunternehmen mit Endkundenfokus, die einen verlässlichen und konsistenten Umgang mit Kundenanfragen und Beschwerden sicherstellen müssen.

Das Modul adressiert Organisationen, in denen Kundenkommunikation bislang dezentral, personenabhängig oder nur implizit geregelt ist und bislang kein klar definiertes Betriebsmodell für den Umgang mit Beschwerden besteht. Typisch ist eine Situation, in der erste Prozesse vorhanden sind, diese jedoch nicht einheitlich beschrieben oder im Alltag unterschiedlich gelebt werden.

Typische Anlässe

Beschwerdemanagement & Kundenkommunikation (Consumer-ready) wird eingesetzt, wenn der operative Umgang mit Kundenanfragen und Beschwerden erstmals strukturiert geregelt werden muss. Häufige Auslöser sind der Markteintritt, steigende Endkundenvolumina oder die Einführung zusätzlicher Endkundenprodukte.

Das Modul wird zudem genutzt, wenn externe Erwartungen (etwa durch Partner, interne Revision oder Prüfungen) einen nachvollziehbaren und konsistenten Umgang mit Beschwerden voraussetzen oder wenn bestehende Abläufe im Tagesgeschäft zu Unsicherheiten führen.

Was Sie am Ende erhalten (Ergebnis)

Nach Abschluss von Beschwerdemanagement & Kundenkommunikation (Consumer-ready) verfügen Sie über ein klar beschriebenes, im operativen Alltag anwendbares Beschwerdemanagement- und Kommunikationsmodell für Ihre Endkundenprodukte.

Das Ergebnis umfasst eine strukturierte Darstellung der relevanten Abläufe für die Bearbeitung von Kundenanfragen und Beschwerden, einschließlich klar geregelter Zuständigkeiten, Eskalationswege und Kommunikationsgrundsätze. Die definierten Prozesse sind so ausgestaltet, dass sie im Tagesgeschäft konsistent angewendet werden können und eine nachvollziehbare Bearbeitung sicherstellen.

Auf dieser Basis steht Ihnen ein belastbarer, skalierbarer Mindeststandard zur Verfügung, der den aktuellen Betrieb absichert und bei steigenden Kundenvolumina oder weitergehenden Anforderungen gezielt erweitert werden kann.

Abgrenzung & Betrachtungsumfang

Beschwerdemanagement & Kundenkommunikation (Consumer-ready) fokussiert sich ausschließlich auf die Strukturierung eines praxistauglichen Betriebsmodells für den Umgang mit Kundenanfragen und Beschwerden. Betrachtet werden die grundlegenden Abläufe, Rollen, Zuständigkeiten sowie übergreifende Kommunikationsgrundsätze.

Nicht Bestandteil des Moduls sind die operative Bearbeitung laufender oder zukünftiger Beschwerdefälle, die Erstellung individueller Antworttexte für Einzelfälle oder die Auswahl und Implementierung von Tools. Das Modul stellt

keine Rechtsberatung dar und ersetzt keine rechtliche Bewertung konkreter Sachverhalte.

Ebenso umfasst das Modul keine Kommunikation mit Aufsichtsbehörden, Ombuds- oder Schlichtungsstellen und kein institutsähnliches Beschwerdemanagement.

Zeitlicher Rahmen

Die Umsetzung von Beschwerdemanagement & Kundenkommunikation (Consumer-ready) erfolgt in einem kompakten, überschaubaren Zeitraum. Das Modul wird in der Regel innerhalb von 5–7 Arbeitstagen durchgeführt.

Der konkrete Zeitrahmen hängt vom Umfang der bestehenden Kundenprozesse, der Anzahl der Endkundenprodukte sowie dem aktuellen Reifegrad der Kundenkommunikation ab. Ziel ist es, innerhalb kurzer Zeit einen klar definierten, operativ anwendbaren Mindeststandard zu schaffen, ohne laufende Prozesse wesentlich zu unterbrechen oder umfangreiche Vorbereitungen zu erfordern.



Was wir von Ihnen benötigen (Input/Voraussetzungen)

Für die Durchführung von Beschwerdemanagement & Kundenkommunikation (Consumer-ready) benötigen wir eine Einordnung Ihrer bestehenden Kundenprozesse, Kommunikationspraxis sowie der aktuellen organisatorischen Zuständigkeiten. Der erforderliche Input ist bewusst pragmatisch gehalten und baut auf dem auf, was im Unternehmen bereits vorhanden ist.

Vorhandene Prozessbeschreibungen, interne Leitlinien, E-Mail-Templates oder sonstige Unterlagen zur Kundenkommunikation werden genutzt und gemeinsam strukturiert. Eine vollständige oder formal ausgearbeitete Dokumentation ist keine Voraussetzung. Fehlende oder bislang informell geregelte Abläufe werden im Rahmen des Moduls eingeordnet und auf einen klaren, operativ anwendbaren Mindeststandard ausgerichtet.

Ergänzend ist eine kurze Einordnung der angebotenen Endkundenprodukte sowie des aktuellen Kundenvolumens hilfreich, um den Beschwerde- und Kommunikationsrahmen sachgerecht auszurichten. Das Modul setzt keine vorbereiteten Fallübersichten, keine rechtlichen Bewertungen und keine Vorarbeit im laufenden Betrieb voraus.

Preismodell

Beschwerdemanagement & Kundenkommunikation (Consumer-ready) wird als Festpreis-Modul angeboten. Der konkrete Preis richtet sich nach Umfang, Kundenstruktur und Komplexität des Setups.

Nach einem kurzen Erstgespräch erhalten Sie zeitnah ein verbindliches Festpreisangebot. Es bestehen keine laufenden Verpflichtungen.

Stattermin/Verfügbarkeit

Nach Vereinbarung, in der Regel kurzfristig möglich.



Nächster Schritt

Gerne klären wir in einem 30-minütigen Erstgespräch, ob Beschwerdemanagement & Kundenkommunikation (Consumer-ready) für Ihren Anwendungsfall sinnvoll ist und wie es sich in Ihre bestehende Organisation einfügt. Anschließend erhalten Sie kurzfristig ein Festpreisangebot.

Kontakt



Emanuel Gedeon

Executive Partner
msg for banking ag
Emanuel.Gedeon@msg.group