

Beschwerdemanagement kompakt

08.10.2026, 16:44 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *AH Akademie für Fortbildung Heidelberg GmbH*



Beschwerden von Kundinnen und Kunden gehören zum Alltag von Kreditinstituten. Gleichzeitig steigen die aufsichtsrechtlichen Anforderungen an die Organisation, Bearbeitung, Dokumentation und Auswertung von Beschwerden. Wie Institute diesen Anforderungen gerecht werden und ein wirksames Beschwerdemanagement praxisnah umsetzen können, zeigt das Seminar „Beschwerdemanagement kompakt“ der Akademie Heidelberg am 6. November 2026.

Das Seminar vermittelt einen kompakten und praxisorientierten Überblick über die verschiedenen Aspekte der Beschwerdebearbeitung. Im Mittelpunkt stehen neben den Aufgaben und der Organisation eines Beschwerdemanagements auch die konkrete Bearbeitung und Auswertung von Beschwerden. Die zahlreichen regulatorischen Anforderungen werden praxisgerecht dargestellt und erläutert. Ziel ist es, den Teilnehmenden anhand von Praxisfällen konkrete Hinweise und Vorschläge für die Umsetzung der komplexen Regulatorik im Bankalltag und für die Beschwerdebearbeitung in der Praxis zu vermitteln.

Zu den zentralen Seminarinhalten gehören die aufsichtsrechtlichen Vorgaben an die Organisation des Beschwerdemanagements und die Beschwerdebearbeitung, der Beschwerdebegriff und die Definition einer Beschwerde sowie Anforderungen an Dokumentation, Fristen und Berichtspflichten. Darüber hinaus wird die Rolle und Aufgabe der Compliance-Funktion näher beleuchtet. Ein weiterer aktueller Schwerpunkt ist der Einsatz von Künstlicher Intelligenz bei der Beschwerdebearbeitung. Dabei werden mögliche Einsatzbereiche und Nutzungsmöglichkeiten von KI praxisnah betrachtet.

Das Seminar richtet sich insbesondere an Mitarbeitende aus der Kreditwirtschaft sowie an kleine und mittlere Kreditinstitute, Sparkassen und Genossenschaftsbanken. Angesprochen werden insbesondere Mitarbeitende aus der Beschwerdebearbeitung und dem Beschwerdemanagement, aus Compliance und Revision sowie aus dem Rechts- und Marktbereich. Damit bietet die Veranstaltung Fachkräften aus unterschiedlichen Bereichen die Möglichkeit, ihr Wissen über die regulatorischen Anforderungen und die praktische Organisation einer professionellen Beschwerdebearbeitung zu vertiefen.

Für die fachliche Leitung und Durchführung konnten zwei ausgewiesene Experten aus der Finanzbranche gewonnen werden. RA Dr. Markus Engel, Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht und Direktor Recht der Sparkasse Saarbrücken, bringt seine juristische Expertise und langjährige Erfahrung aus der Kreditwirtschaft ein. André Krause,

Senior Manager Compliance, Kapitalmarkt-Compliance bei Union Investment in Frankfurt am Main, ergänzt das Seminar um seine praktische Erfahrung aus dem Compliance-Umfeld.

Die Verbindung von aufsichtsrechtlichen Vorgaben, rechtlicher Expertise und konkreten Praxisfällen ermöglicht den Teilnehmenden, die Anforderungen an ein wirksames Beschwerdemanagement besser einzuordnen und auf den eigenen Bankalltag zu übertragen. Gerade vor dem Hintergrund zunehmender regulatorischer Anforderungen und neuer technischer Möglichkeiten durch Künstliche Intelligenz bietet das Seminar eine kompakte Gelegenheit, bestehende Prozesse zu überprüfen und praxisorientiert weiterzuentwickeln.

Das Seminar „Beschwerdemanagement kompakt“ findet am 6. November 2026 bei der Akademie Heidelberg statt.

Weitere Informationen und Anmeldung unter: <https://www.akademie-heidelberg.de/seminar/beschwerdemanagement-kompakt>

AH Akademie für Fortbildung Heidelberg GmbH

Maaßstr. 32/1
69123 Heidelberg
Deutschland

Thomas Ackermann (Ass. jur., Projektleiter und Konferenzmanager)

06221/65033-41

t.ackermann@akademie-heidelberg.de

www.akademie-heidelberg.de

Portrait

Die AH Akademie für Fortbildung Heidelberg GmbH ist ein erfahrenes Team mit einer über 25-jährigen Expertise im Bereich gezielter Fort- und Weiterbildung. Unsere umfangreiche Erfahrung ermöglicht es uns, speziell für unsere Kunden in einem komplexen wirtschaftlichen Umfeld die entscheidenden Informationen zu selektieren und sie in maßgeschneiderten Veranstaltungen optimal umzusetzen.

Unser Ziel ist es, Wissen auf einem hohen Niveau zu vermitteln und unseren Kunden die Möglichkeit zu geben, neue Themen und Trends fundiert in ihrem Arbeitsalltag umzusetzen. Die Teilnehmer*innen unserer Veranstaltungen profitieren von diesem Ansatz besonders, da sie auf praxisnahe und zielgerichtete Weise von unseren Schulungen und Seminaren profitieren.

Bei der AH Akademie für Fortbildung Heidelberg GmbH steht der Kunde im Mittelpunkt. Wir legen großen Wert darauf, genau auf die individuellen Bedürfnisse und Anforderungen unserer Teilnehmer*innen einzugehen und ihnen ein optimales Lernumfeld zu bieten. Unsere Referent*innen sind ausgewiesene Expert*innen in ihren jeweiligen Fachgebieten und sorgen dafür, dass die Inhalte unserer Veranstaltungen stets aktuell, praxisnah und relevant sind. Wir sind stolz darauf, einen Beitrag zur beruflichen Entwicklung unserer Kunden leisten zu können und sie dabei zu unterstützen, ihre Kompetenzen zu erweitern und erfolgreich in der sich ständig wandelnden Geschäftswelt zu agieren. Kontaktieren Sie uns gerne, um mehr über unser vielfältiges Fortbildungsangebot zu erfahren und wie wir Sie dabei unterstützen können, Ihre beruflichen Ziele zu erreichen.

Ihr Team der AH Akademie für Fortbildung Heidelberg GmbH

News-ID: 1326177 • Views: 96 (Stand: 11.10.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1326177/Beschwerdemanagement-kompakt.html>