

Schlagkräftiges Beschwerdemanagement neu gedacht

Von Dr. Ernst von Stegmann, Senior Vice President Enterprise Risk Management & Compliance bei auxmoney und Vorsitzender des VdK-Ausschusses für Risiko- & Compliance-Management



Der professionelle Umgang mit Beschwerden dient der Qualitätswahrung und Sicherstellung einer nachhaltigen Kundenbeziehung. Kunden mit Kritik sind keine lästige Angelegenheit, die die Beschwerdestatistik verhageln, sondern ihr Feedback ist Gold wert. Mit dem Branchenstandard für das Beschwerdemanagement gibt es jetzt erstmals Mindestanforderungen an Kreditplattformen für eine angemessene Organisation und Kontrolle von erforderlichen Maßnahmen.

Das Thema Beschwerde sollte keine Plattform auf die leichte Schulter nehmen. Nach einer Studie des Instituts für Marketing and Consumer Research der Wirtschaftsuniversität Wien spricht ein enttäuschter Kunde mit durchschnittlich zehn anderen Menschen aus dem persönlichen Umfeld über sein Negativerlebnis. Und geradezu als Brandbeschleuniger wirkt das Internet. Über die sozialen Medien lässt sich ein Vielfaches an Menschen erreichen. Erinnerung sei nur an den Fall eines Chinesen, der seinen Maserati Quattroporte 2013 öffentlichkeitswirksam mitten in der Millionenstadt Qingdao mit Vorschlagshämmern demolieren ließ. Er war so frustriert über den Umgang mit seiner Kritik am Werkstattservice, dass er keinen anderen Weg sah, als so auf sein Problem aufmerksam zu machen. Die zahlreichen Videos der Schaulustigen aus dem Jahr 2013 fanden weltweite Verbreitung und führten zu einem schweren Imageschaden für den Autohersteller. Damit Ähnliches eines Tages nicht auch einer Kreditplattform widerfährt, ist es das Ziel des Branchenstandards für das Beschwerdemanagement, die Zufriedenheit eines Beschwerdeführers schnell und dauerhaft durch zielgerichtete Maßnahmen wiederherzustellen.

Unzufriedenheit kann großen Reputationsschaden anrichten

Was aber ist überhaupt eine „Beschwerde“, und wer kann alles „Beschwerdeführer“ sein? Beides definiert der Standard präzise.

Beschwerdeführer ist jede natürliche oder juristische Person, die eine Beschwerde einlegt. Und das können Kunden, aber auch Nichtkunden sein. Auf eine Vertragsbeziehung kommt es also

Anschrift

Verband deutscher Kreditplattformen e.V.
Joachimsthaler Str. 30
10719 Berlin
AG Charlottenburg, VR 37585 B

Kontakt

✉: info@kreditplattformen.de
☎: +49/ (0) 30.94.85.46.60
🌐: www.kreditplattformen.de

Vorstand

Philipp Kriependorf
Jens Siebert
Jan Stechele
Marco Hinz

Geschäftsführung

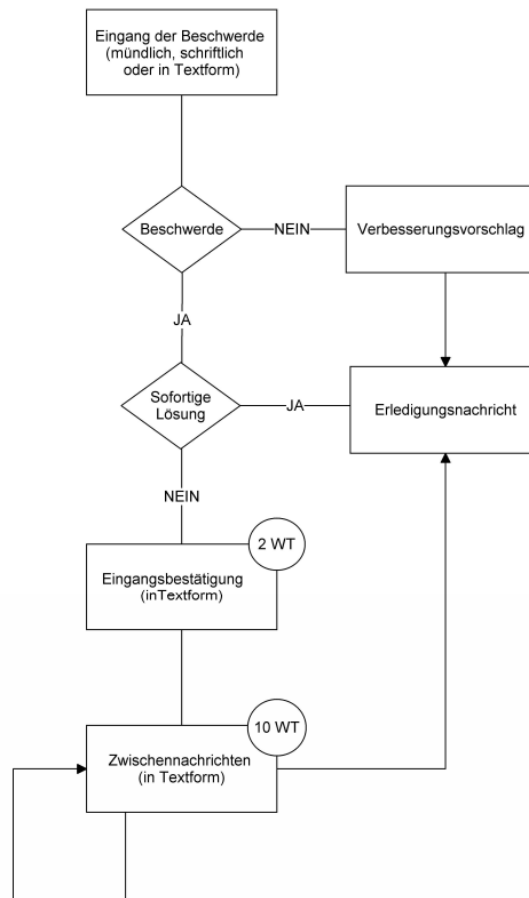
Constantin Fabricius

nicht an. Sinn und Zweck dieses weiten Verständnisses ist es, die Möglichkeiten zur Identifikation von Schwächen so weit wie möglich im Interesse der Qualitätssicherung auszuschöpfen. Diesem Ziel dient auch der Beschwerdebegriff.

Unter einer Beschwerde ist jede Äußerung von Unzufriedenheit zu verstehen. In Abgrenzung dazu ist ein „Verbesserungsvorschlag“ eine Äußerung, mit der Mängel angesprochen und konkrete Änderungen vorgeschlagen werden, ohne dass der Beschwerdeführer Unzufriedenheit äußert und/oder selbst betroffen ist. Damit ist also alles als Beschwerde einzuordnen, solange es nicht lediglich der Verbesserung dient. Weitere Kategorien sind unzulässig; insbesondere, wenn sie erkennbar dem Ziel dienen, die Beschwerdezahlen künstlich kleinzuhalten und damit ein irreführendes Bild von der Qualität des Beschwerdemanagements vermitteln. Der Standard sendet hier ein klares Signal: Die deutschen Kreditplattformen nehmen das Thema Beschwerde sehr ernst.

Zügig, informiert und zielorientiert – der Ablauf der Beschwerdebearbeitung

Der Branchenstandard gibt den Organisationsrahmen für die Einreichung und Bearbeitung von Beschwerden vor. Um den Anwendern die Implementierung zu erleichtern, wurde der Text um ein Flowchart ergänzt:



Anschrift

Verband deutscher Kreditplattformen e.V.
Joachimsthaler Str. 30
10719 Berlin
AG Charlottenburg, VR 37585 B

Kontakt

✉: info@kreditplattformen.de
☎: +49/ (0) 30.94.85.46.60
🌐: www.kreditplattformen.de

Vorstand

Philipp Kriependorf
Jens Siebert
Jan Stechele
Marco Hinz

Geschäftsführung

Constantin Fabricius

Zentral für das wirksame Beschwerdemanagement ist die Orientierung an den Bedürfnissen der Beschwerdeführer. Hierzu zählt zunächst eine angemessen ausführliche Beschreibung der Möglichkeiten zur Einreichung einer Beschwerde, etwa auf der Website der Kreditplattform. Das Beschwerdeverfahren sowie die mit den jeweiligen Bearbeitungsabschnitten verbundene Verfahrensdauer ist mindestens in den Grundzügen zu erklären. Dabei sollte eine verständliche, unkomplizierte Sprache genutzt werden. Im Zusammenhang mit Konsumenten bietet sich an, auf juristische und fremdsprachliche Fachbegriffe zu verzichten.

Binnen zwei Werktagen ist eine Bestätigung über den Eingang der Beschwerde zu versenden. Darin ist der Gegenstand der Beschwerde, so wie ihn die Plattform versteht, auf den Punkt zu bringen. Zusätzlich ist der Beschwerdeführer allgemein über das Beschwerdeverfahren sowie die konkreten nächsten Schritte zu informieren. Wichtig: Es ist auch anzugeben, wann die nächste Benachrichtigung spätestens erfolgen wird. Das kann die Erledigungsnachricht sein oder aber eine Zwischennachricht. Letztere muss dem Beschwerdeführer spätestens nach zehn Werktagen zugehen und Informationen über den Grund für die Verzögerung sowie die nächsten Verfahrensschritte enthalten. Bei längeren Verfahren gilt die Regel, dass alle zehn Werktage über den Verfahrensstand zu berichten ist.

Beschwerden verbessern die Qualität und fördern Innovationen

Beschwerden sind ein wahrer Schatz für jedes Unternehmen. Sie enthalten wertvolle Hinweise auf Defizite und bislang verborgene Verbesserungspotenziale. Die Gesamtverantwortung für die Umsetzung und Überwachung des Standards und seiner Anforderungen liegt deshalb auch bei der Geschäftsleitung einer Kreditplattform. Sie selbst hat das größte Interesse daran, die Erkenntnisse aus der Beschwerdebearbeitung für die kundenorientierte (Weiter-) Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen zu nutzen. Eine Integration in den Risikoüberwachungsprozess oder in den Produktentwicklungsprozess ist daher sehr empfehlenswert. Möglich ist die Delegation der Aufgabe an einen Beschwerdemanager oder den Compliance-Beauftragten – sie ändert jedoch nichts an der Letztverantwortlichkeit.

Zentral für den Erfolg des Beschwerdemanagements ist die Erfassung aller Beschwerden und Verbesserungsvorschläge in einem elektronisch gestützten Beschwerderegister, das eine systematische Analyse erlaubt und vor Manipulationen schützt. Ebenso wichtig ist die objektive Aufarbeitung aller Sachverhalte in enger Zusammenarbeit mit den betroffenen Fachabteilungen. Dabei ist die für das Thema Beschwerde erforderliche Sensibilität unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern anlassbezogen durch Schulungen sicherzustellen; das gilt insbesondere auch für die direkte Kommunikation mit dem Beschwerdeführer, die gerade im Falle des „vulnerable customer“ besondere Anforderungen stellt.

Ausblick

Mit dem Standard für das Beschwerdemanagement setzen die Mitglieder des Verbandes deutscher Kreditplattformen einen weiteren Maßstab für die Branche. Die Vorgaben dienen nicht zuletzt auch als Differenzierungsmerkmal gegenüber Wettbewerbern. Mit unserem neuen

Anschrift

Verband deutscher Kreditplattformen e.V.
Joachimsthaler Str. 30
10719 Berlin
AG Charlottenburg, VR 37585 B

Kontakt

✉: info@kreditplattformen.de
☎: +49/ (0) 30.94.85.46.60
🌐: www.kreditplattformen.de

Vorstand

Philipp Kriependorf
Jens Siebert
Jan Stechele
Marco Hinz

Geschäftsführung

Constantin Fabricius

Branchenstandard verpflichten sich die Plattformen im VdK zur Einhaltung der aktuell höchsten Qualitätsstandards. Bei uns stehen die Kunden unserer Marktplätze im Mittelpunkt.

Dieser Beitrag ist am 29. Juli 2021 im Quarterly Briefing 03/2021 erschienen.

Anschrift

Verband deutscher Kreditplattformen e.V.
Joachimsthaler Str. 30
10719 Berlin
AG Charlottenburg, VR 37585 B

Kontakt

✉: info@kreditplattformen.de
☎: +49/ (0) 30.94.85.46.60
🌐: www.kreditplattformen.de

Vorstand

Philipp Kriependorf
Jens Siebert
Jan Stechele
Marco Hinz

Geschäftsführung

Constantin Fabricius