

Beschwerdemanagement aus Compliance- und Praxissicht



Intensiv-Seminar

- **Beschwerde aus Sicht des Kunden: »Servicewüste Deutschland?«**
 - **Beschwerde aus Sicht der Regulatorik: aufsichtsrechtliche Anforderungen**
 - **Beschwerde aus Sicht der Bank: Beschwerden als Impuls nutzen**
- Weitere Themen und Details im Innenteil ►

Referenten



RA Dr. Markus Engel
Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht
Direktor Recht
Sparkasse Saarbrücken



André Krause
Leiter Kapitalmarkt-Compliance
Union Investment
Frankfurt/Main

Programm

Umfassende Darstellung aller einschlägigen relevanten Vorschriften

- MiFID II/Delegierte Verordnung/MaComp
- Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement
- Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)
- Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz (ZAG)
- Exkurs: Beschwerden im Ombudsmannverfahren
- Aufbewahrungsfristen und datenschutzrechtliche Aspekte

Die unterschiedlichen Anzeige- und Berichtspflichten

- Beschwerden in der Anlageberatung von Privatkunden
- Beschwerdebericht nach MaComp
- Weitere Berichtspflichten (aktueller Stand, Ausblick)

Praktische Beschwerdefälle aus dem Bank- und Sparkassenalltag

- Erfahrungsaustausch und praktische Übungen
- Beispiel 1: Kündigung von langfristigen Sparverträgen
- Beispiel 2: Änderung von Verträgen über den AGB-Änderungsmechanismus

Rolle und Aufgaben der Compliance-Funktion in Bezug auf das Beschwerdemanagement

- Risikoanalyse und Überwachung
- Beratung und Schulung
- Berichtspflichten
- Beteiligung an Prozessen
- Exkurs: Compliance in der Rolle der Beschwerdemanagementfunktion



Speziell für Sie!

Alle Teilnehmenden erhalten kostenfrei einen Monat lang Zugang zu www.compliancedigital.de, der ESV-Datenbank, die erstklassige Fachinformationen und Entscheidungshilfen für ein erfolgreiches Compliance-Management in der Praxis bündelt.



Seminarziel

Das Seminar vermittelt einen Überblick über die verschiedenen Aspekte der Beschwerdebearbeitung. Neben den Aufgaben und der Organisation eines Beschwerdemanagements werden auch die Bearbeitung und die Auswertung von Beschwerden betrachtet. Die zahlreichen regulatorischen Anforderungen werden ausführlich dargestellt und erläutert.

Ziel des Seminars ist es, den Teilnehmenden anhand praktischer und aktueller Beschwerde-Sachverhalte Hinweise und Vorschläge zur Umsetzung der komplexen Regulatorik in den Bankalltag zu vermitteln. Anhand von Beispiel-Fällen erhalten die Teilnehmenden Gelegenheit, die Anwendung der verschiedenen regulatorischen Anforderungen in die Praxis zu übertragen und zu vertiefen.

Zielgruppe

Dieses Seminar wendet sich an Mitarbeitende aus der Kreditwirtschaft, insbesondere kleine und mittlere Kreditinstitute, Sparkassen und Genossenschaftsbanken, besonders:

- Mitarbeitende in der Beschwerdebearbeitung/Beschwerdemanagement
- Mitarbeitende Compliance
- Mitarbeitende Revision
- Mitarbeitende Rechtsbereich
- Mitarbeitende Marktbereiche

Unsere Referenten



RA Dr. Markus Engel

Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht, Direktor Recht Sparkasse Saarbrücken

Dr. Markus Engel ist Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht sowie Direktor Recht der Sparkasse Saarbrücken. Er ist Autor zu den Themen »Kontoführung«, »Rechtsfragen im Zahlungsverkehr« (unter anderem über den Sparkassenverlag), »Bearbeitung von Pfändungsmaßnahmen« und »Firmenkredit«. Darüber hinaus ist er als Referent unter anderem an mehreren Sparkassenakademien tätig.



André Krause

Leiter Kapitalmarkt-Compliance, Union Investment, Frankfurt/Main

Herr Krause studierte Wirtschaftswissenschaften (FH der Deutschen Bundesbank und FernUni Hagen) und war von 2009 bis 2011 bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht über Wertpapierdienstleistungsinstitute zuständig. Im Anschluss war er knapp zehn Jahre im Kapitalmarkt-Compliance der DZ BANK tätig, bevor er Anfang 2021 zu Union Investment wechselte. Darüber hinaus ist der ausgebildete Trainer langjähriger Referent zu unterschiedlichen Compliance-Themen.

AML-Experten-Circle – Ihr monatliches Update!

75 Minuten einmal im Monat, Online-Veranstaltung

Compliance und der Einsatz von künstlicher Intelligenz

25. Oktober 2024, Online-Veranstaltung

Aufbau-Seminar für Compliance-Beauftragte

13. November 2024, Online-Veranstaltung

Wertpapier-Compliance

14. November 2024, Online-Veranstaltung

Webinar: Grundlagen Marktmissbrauchsprävention

15. November 2024, Online-Veranstaltung

Marktmissbrauch – MAR-Alerts in der qualitativen Bearbeitung

15. November 2024, Online-Veranstaltung

Basis-Seminar für Compliance-Beauftragte

4. Dezember 2024, Online-Veranstaltung

► Diese und weitere Seminar-Angebote finden Sie bei uns online unter www.akademie-heidelberg.de/online-seminare

Zusätzliche Informationen

Fragen zu diesen Schulungen oder unserem gesamten Seminar-Programm beantworte ich Ihnen sehr gerne.



Michael Klug

Telefon 06221/65033-20

m.klug@akademie-heidelberg.de

Anmeldeformular

Beschwerdemanagement aus
Compliance- und Praxissicht

Name

Vorname

Position

Firma

Straße

PLZ / Ort

Tel./Fax

E-Mail

Name der Assistenz

Datum Unterschrift

An anmeldung@akademie-heidelberg.de oder per Fax an: **06221/65033-29**

Termin + Seminarzeiten

Freitag, 13. Dezember 2024

9:30–16:30 Uhr

Online-Zugang ab 9:15 Uhr

Seminar-Nr. 24 12 BC220

Teilnahmegebühr

€ 890,- (zzgl. gesetzl. USt)

Die Gebühr beinhaltet die Teilnahme am Online-Seminar sowie die Präsentation als PDF-Datei.

Im Anschluss an das Seminar erhalten Sie ein Zertifikat, das Ihnen die Teilnahme an der Fortbildung bestätigt.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen

(Stand: 01.01.2010), die wir Ihnen, wenn gewünscht, gerne zusenden.

Diese können Sie jederzeit auch auf unserer Homepage einsehen:

www.akademie-heidelberg.de/agb

Zum Ablauf

- Vor dem Seminartag erhalten Sie von uns eine E-Mail mit einem Link, über den Sie sich direkt in die Online-Veranstaltung einwählen können.
- Für Ihre Teilnahme ist es nicht notwendig, ein Programm herunterzuladen. Sie können am Seminar direkt per Zoom im Internet-Browser teilnehmen.
- Über Ihr Mikrofon und Ihre Kamera können Sie jederzeit Fragen stellen und mit den Referierenden und weiteren Teilnehmenden diskutieren. Alternativ steht auch ein Chat zur Verfügung.

 **AKADEMIE
HEIDELBERG**

AH Akademie für Fortbildung Heidelberg GmbH

Maaßstraße 28 · 69123 Heidelberg

Telefon 06221/65033-0 · Fax 06221/65033-69

info@akademie-heidelberg.de

www.akademie-heidelberg.de