



INTENSIV-SEMINAR

21. JUNI 2018

OFFENBACH BEI FRANKFURT/MAIN

Beschwerdemanagement in der Praxis: **AUFSICHTSRECHTLICHE ANFORDERUNGEN UMSETZEN & VERTRIEBLICHE CHANCEN NUTZEN**



RA Dr. Markus Engel

Fachanwalt für Bank- und Kapital-
marktrecht, Direktor Recht
Sparkasse Saarbrücken



André Krause

Kapitalmarkt-Compliance
DZ BANK AG
Frankfurt/Main

- *Beschwerde aus Sicht des Kunden: „Servicewüste Deutschland?“*
- *Beschwerde aus Sicht der Regulatorik: aufsichtsrechtliche Anforderungen*
- *Beschwerde aus Sicht der Bank: Beschwerden als Impuls nutzen*



A K A D E M I E
FÜR FORTBILDUNG
H E I D E L B E R G



**Profitieren Sie von den Umsetzungs-
Erfahrungen unserer Referenten!**

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. Dabei werden auch Möglichkeiten der praktischen Umsetzung besprochen.

Praktische Übungen und Erfahrungsaustausche der Teilnehmer untereinander runden das Seminar ab.

Das Seminar gibt den Teilnehmern praktische Hinweise für die Umsetzung eines aufsichtskonformen Beschwerdemanagements, bei dem auch die Interessen der Kunden und die Sichtweise der Bank entsprechend gewürdigt werden.

TEILNEHMERKREIS

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

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

BEGRENZTE TEILNEHMERZAHL

Um eine praxisorientierte Vermittlung und Diskussionen zu ermöglichen, ist die Teilnehmerzahl auf max. 18 Teilnehmer begrenzt.

PROGRAMM

Beschwerde aus Sicht des Kunden: „Servicewüste Deutschland?“

- Erwartungshaltung des Kunden
- serviceorientierte Kundenantworten – die Beschwerde als Mittel der Kundenbindung
- die do's and dont's der Beschwerdebearbeitung
- Beschwerdearten und Beschwerdeführer

Beschwerde aus Sicht der Regulatorik: aufsichtsrechtliche Anforderungen

- alle einschlägigen Vorschriften und Regulierungsbereiche für das Bank- und Wertpapiergeschäft (MiFID-Delegierte VO, WpHG, ESMA, BaFin, Verbraucherstreitbeilegungsgesetz)
- verständlich und übersichtlich dargestellt
- aktueller Stand der Regulatorik und Ausblick (insb. BaFin-Konsultationen)

SPECIAL FÜR SIE!

Alle Teilnehmer 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.



REFERENTEN

Beschwerde aus Sicht der Bank: Beschwerden als Impuls nutzen

- die Aufgaben des Beschwerdemanagements
- Prozesse und Produkte optimieren
- vertriebliche Impulse aus Beschwerden gewinnen
- Wettbewerbsvorteile sichern

Neben interaktiven Übungen und der praxisnahen Wissensvermittlung wird ein aktiver Erfahrungsaustausch unter den Teilnehmern gefördert.

Das Seminar wird vor- und nachmittags je für eine Kaffeepause sowie mittags für ein gemeinsames Mittagessen unterbrochen.

SEMINARHINWEIS Am 13. Juni 2018 bieten wir in München für erfahrene Compliance-Beauftragte das **Aufbau-Seminar für Compliance-Beauftragte** an. Bei Fragen zu dieser Veranstaltung können Sie sich gerne an Michael Klug unter Telefon 06221/65033-20, oder per E-Mail an m.klug@akademie-heidelberg.de wenden.

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“ (u.a. über den Sparkassenverlag), „Bearbeitung von Pfändungsmaßnahmen“ und „Firmenkredit“.

Darüber hinaus ist er als Referent u.a. an mehreren Sparkassenakademien tätig.

André Krause *Kapitalmarkt-Compliance DZ BANK AG Frankfurt/Main*



Herr Krause ist als Gruppenleiter im Compliance Office der DZ BANK AG für verschiedene kapitalmarktbezogene Themen zuständig.

Nach einer Ausbildung zum Versicherungskaufmann und anschließender Tätigkeit als Kundenberater bei der Allianz AG absolvierte er ein Studium an der Fachhochschule der Deutschen Bundesbank.

Anschließend war er bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) für die Aufsicht nach dem Kreditwesengesetz und dem Wertpapierhandelsgesetz über Wertpapierdienstleistungsinstitute zuständig.

PROGRAMMHINWEISE

Erkennen von ge- und verfälschten Ausweisdokumenten
17. April 2018, Frankfurt/Main

14. Internationale Anti-Geldwäsche-Tagung
24. April 2018, München

Effiziente Internet-Recherche für Geldwäsche-Beauftragte
25. April 2018, München

Basis-Seminar für Geldwäsche-Beauftragte
15. Mai 2018, Berlin
3. Juli 2018, München
25. September 2018 in Offenbach bei Frankfurt/Main

Basis-Seminar für Compliance-Beauftragte
16. Mai 2018, Berlin
4. Juli 2018, München
26. September 2018 in Offenbach bei Frankfurt/Main

Basis-Seminar zur Betrugsprävention
12. Juni 2018, München

Aufbau-Seminar zur Betrugsprävention
13. Juni 2018, München

Rechtliche Risiken für Geldwäsche-Beauftragte und Bankmitarbeiter
14. Juni 2018, München

Workshop: Geldwäsche Fallbeispiele
10. Juli 2018, Köln

Monitoring-Systeme in der Geldwäsche-Bekämpfung
27. September 2018, Offenbach bei Frankfurt/Main

MaRisk-Compliance
16. Oktober 2018, Offenbach bei Frankfurt/Main

BESCHWERDEMANAGEMENT IN DER PRAXIS

ANMELDE-FAX: 06221/65033-29

ANMELDEFORMULAR

NAME _____

VORNAME _____

POSITION _____

FIRMA _____

STRASSE _____

PLZ/ORT _____

TEL./FAX _____

E-MAIL _____

NAME DER SEKRETÄRIN _____

DATUM UNTERSCHRIFT _____

TERMIN & SEMINARZEITEN

Donnerstag, 21. Juni 2018
9.30 – 17.00 Uhr
Registrierung ab 9.00 Uhr

SEMINAR-NR. 18 06 BC220 W

TEILNAHMEGEBÜHR

€ 890,- (zzgl. gesetzl. USt)
Die Teilnahmegebühr beinhaltet gemeinsame Mittagessen, Seminargetränke, Pausenerfrischungen sowie die Dokumentation.

SONDERKONDITIONEN

Der zweite und jeder weitere Teilnehmer aus einem Unternehmen erhält einen Rabatt in Höhe von 10 %.

ALLGEMEINE

GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Stand: 01.01.2010), die wir Ihnen auf Wunsch gerne zusenden und die Sie im Internet einsehen können unter:
www.akademie-heidelberg.de/agb

VERANSTALTUNGSORT

Sheraton Hotel Offenbach
Berliner Str. 111 · D-63065 Offenbach/Main
Tel.: 069/82999-0 · Fax: 069/82999-800
www.sheratonoffenbach.com

Das Sheraton Offenbach Hotel erreichen Sie in gut 10 Minuten vom **Frankfurter Hauptbahnhof** mit der S-Bahn S1/S8/S9 (Haltestelle „Offenbach-Marktplatz“, Ausgang „Herrnstraße“). Vom **Flughafen Frankfurt** erreichen Sie das Hotel mit der S-Bahn S8/S9 in gut 20 Minuten.

Bitte berufen Sie sich bei Ihrer **Zimmerreservierung** stets auf die **Sonderkonditionen** des Abruflkontingents der AH Akademie für Fortbildung Heidelberg und beachten Sie, dass das Abruflkontingent **vier Wochen** vor dem Termin abläuft.

VERANSTALTUNGSTICKET



Reisen Sie günstig mit der Deutsche Bahn AG zum Seminar: Von jedem DB-Bahnhof – auch mit dem ICE! Weitere Informationen zu Preisen und zur Ticketbuchung erhalten Sie mit Ihrer Anmeldebestätigung oder sofort unter
www.akademie-heidelberg.de/bahn

AH Akademie für Fortbildung Heidelberg GmbH
Maaßstraße 28
D-69123 Heidelberg
Telefon 06221/65033-0
Telefax 06221/65033-69
info@akademie-heidelberg.de
www.akademie-heidelberg.de