



INTENSIV-SEMINAR
22. APRIL 2020
FRANKFURT/MAIN

Beschwerdemanagement aus Compliance- & Praxissicht: **PRAKTISCHE UMSETZUNG KOMPLEXER REGULATO- RISCHER ANFORDERUNGEN**



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.

Ziel des Seminars ist es, den Teilnehmern 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 Teilnehmer Gelegenheit, die Anwendung der verschiedenen regulatorischen Anforderungen in die Praxis zu übertragen und zu vertiefen.

TEILNEHMERKREIS

Das Seminar richtet sich an Compliance-Beauftragte und Mitarbeiter, die im Beschwerdemanagement von Banken, Sparkassen und Finanzdienstleistern tätig sind. Im Vordergrund des Seminars steht die praktische Umsetzung der zahlreichen Anforderungen, die von den unterschiedlichen Normgebern an die Institute gerichtet werden. Juristische Grundlagen werden im Seminar verständlich erläutert.

BEGRENZTE TEILNEHMERZAHL

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

PROGRAMM

Umfassende Darstellung aller einschlägigen relevanten Vorschriften

- MiFID II / Delegierte Verordnung / MaComp
- Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement
- Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)
- Zahlungsdienstenaufsichtsgesetz (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)

Rechtliche Risiken aus der möglichen Eskalation von Beschwerde-Sachverhalten

- Musterfeststellungsklage
- EU-Sammelklage

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.

- Kapitalanleger-Musterverfahrensgesetz
- Exkurs: Folgenbeseitigungsanspruch

Praktische Beschwerde-Fälle 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

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

SEMINARHINWEIS Am Folgetag bieten wir in Frankfurt/Main den

Round Table: Update Kapitalmarkt-Regulierung

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.

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“ (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

Basis-Seminar für Geldwäsche-Beauftragte

3. März 2020, Offenbach bei Frankfurt/Main
5. Mai 2020, Berlin

Basis-Seminar für Compliance-Beauftragte

4. März 2020, Offenbach bei Frankfurt/Main
6. Mai 2020, Berlin

Aufbau-Seminar für Geldwäsche-Beauftragte: Professionelle Verdachtsfallbearbeitung

17. März 2020, Offenbach bei Frankfurt/Main

Monitoring-Systeme in der Geldwäsche-Bekämpfung

19. März 2020, Offenbach bei Frankfurt/Main

MaRisk-Compliance

26. März 2020, Offenbach bei Frankfurt/Main

Grundlage-Seminar für Geldwäsche-Beauftragte: Risikomanagement & Risikoanalyse

21. April 2020, Frankfurt/Main

Aufbau-Seminar für Compliance-Beauftragte

22. April 2020, Frankfurt/Main

16. Internationale Anti-Geldwäsche-Tagung

12. Mai 2020, München

Effiziente Internet-Recherche für Geldwäsche-Beauftragte

13. Mai 2020, München

BESCHWERDEMANAGEMENT

ANMELDE-FAX: 06221/65033-29

ANMELDEFORMULAR

NAME

VORNAME

POSITION

FIRMA

STRASSE

PLZ/ORT

TEL./FAX

E-MAIL

NAME DER ASSISTENZ

DATUM UNTERSCHRIFT

TERMIN & SEMINARZEITEN

Mittwoch, 22. April 2020
9.30 – 17.00 Uhr
Registrierung ab 9.00 Uhr

SEMINAR-NR. 20 04 BC220 W

TEILNAHMEGEBÜHR

€ 940,- (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

Hilton Garden Inn Frankfurt City Centre
Weserstrasse 43 · D-60329 Frankfurt/Main
Tel.: 069/269596-0 · Fax: 069/2269596-100
Email: FRACE_FO@hilton.com

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 Deutschen 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