



INTENSIV-SEMINAR

4. JULI 2019

12. DEZEMBER 2019

MÜNCHEN

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](http://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. November 2019 bieten wir in Frankfurt/Main 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](mailto: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

**MaRisk-Compliance II**  
18. Juni 2019, Frankfurt/Main

**MaRisk-Compliance**  
27. Juni 2019, Frankfurt/Main

**Basis-Seminar für Geldwäsche-Beauftragte**  
2. Juli 2019, München  
24. September 2019, Offenbach bei Frankfurt/Main

**Basis-Seminar für Compliance-Beauftragte**  
3. Juli 2019, München  
25. September 2019, Offenbach bei Frankfurt/Main

**Effiziente Internet-Recherche für Geldwäsche-Beauftragte**  
9. Juli 2019, Köln

**Workshop: Geldwäsche Fallbeispiele**  
10. Juli 2019, Köln

**Grundlage-Seminar für Geldwäsche-Beauftragte:  
Risikomanagement & Risikoanalyse**  
25. September 2019, Offenbach bei Frankfurt/Main

**Aufbau-Seminar für Compliance-Beauftragte**  
13. November 2019, Offenbach bei Frankfurt/Main

**Aufbau-Seminar für Geldwäsche-Beauftragte:  
Professionelle Verdachtsfallbearbeitung**  
12. November 2019, Offenbach bei Frankfurt/Main

**Forensische Interview-Technik**  
26/27. November 2019, 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 ASSISTENZ

DATUM UNTERSCHRIFT

### TERMINE & VERANSTALTUNGSORTE

(bitte kreuzen Sie den gewünschten Termin an):

**Do., 4. Juli 2019 in München**  
Eurostars Grand Central Hotel München  
Arnulfstr. 35 · D-80636 München  
Tel.: 089/516574-0  
Seminar-Nr. 19 07 BC220 W

**Do., 12. Dezember 2019 in Frankfurt/Main**  
Hilton Garden Inn City Centre  
Weserstr. 43 · D-60329 Frankfurt/Main  
Tel.: 069/269596-0  
E-Mail: frace-fo@hilton.com  
Seminar-Nr. 19 12 BC220 W

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.

### TEILNAHMEGEBÜHR

€ 940,- (zzgl. gesetzl. USt). Die Teilnahmegebühr beinhaltet ein gemeinsames Mittagessen, Seminargetränke, Pausenerfrischungen sowie die Dokumentation.

### SONDERKONDITIONEN

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

### SEMINARZEITEN

9.30 – 17.00 Uhr  
Registrierung ab 9.00 Uhr

### ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

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

### 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](http://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](mailto:info@akademie-heidelberg.de)  
[www.akademie-heidelberg.de](http://www.akademie-heidelberg.de)

AKADEMIE  
FÜR FORTBILDUNG  
HEIDELBERG