



INTENSIV-SEMINAR
11. DEZEMBER 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 21. November 2018 bieten wir in Offenbach bei 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 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

16. Jahreskongress zur Bekämpfung der Geldwäsche und Bekämpfung der TF 2018

12.-14. September 2018, Potsdam

Basis-Seminar für Geldwäsche-Beauftragte

25. September 2018, Offenbach bei Frankfurt/Main

4. Dezember 2018, Düsseldorf

Basis-Seminar für Compliance-Beauftragte

26. September 2018, Offenbach bei Frankfurt/Main

5. Dezember 2018, Düsseldorf

Grundlagen-Seminar für Geldwäsche-Beauftragte: Risikomanagement & Risikoanalyse

26. September 2018, Offenbach bei Frankfurt/Main

Monitoring-Systeme in der Geldwäsche-Bekämpfung

27. September 2018, Offenbach bei Frankfurt/Main

MaRisk-Compliance

16. Oktober 2018, Offenbach bei Frankfurt/Main

Aufbau-Seminar für Geldwäsche-Beauftragte: Professionelle Verdachtsfallbearbeitung

17. Oktober 2018, Offenbach bei Frankfurt/Main

Erkennen von ge- und verfälschten Ausweisdokumenten

18. Oktober 2018, Offenbach bei Frankfurt/Main

Effiziente Internet-Recherche für Geldwäsche-Beauftragte

7. November 2018, Offenbach bei Frankfurt/Main

11. Jahreskongress Compliance sowie Recht des Wertpapiergeschäfts und der Anlageberatung

19.-21. November 2018, Potsdam

Aufbau-Seminar für Compliance-Beauftragte

21. November 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

Dienstag, 11. Dezember 2018

9.30 – 17.00 Uhr

Registrierung ab 9.00 Uhr

SEMINAR-NR. 18 12 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 Abfruktungskontingents der AH Akademie für Fortbildung Heidelberg und beachten Sie, dass das Abfruktungskontingent **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