

Beschwerdemanagement kompakt



Intensiv-Seminar

- **Aufsichtsrechtliche Vorgaben an die Organisation des Beschwerdemanagements und die Beschwerdebearbeitung**
- **Beschwerdebegriff und Definition einer Beschwerde**
- **Dokumentation, Fristen, Anzeige- und Berichtspflichten**
- **Besonderheiten bei Wertpapierbeschwerden**
- **Rolle und Aufgabe der Compliance-Funktion**
- **Einsatzmöglichkeiten und Nutzung von KI bei der Beschwerdebearbeitung**

Referenten



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



André Krause
Leiter Kapitalmarkt-Compliance
Union Investment
Frankfurt/Main

Programm

Überblick der relevanten Vorschriften an Organisation des Beschwerdemanagements und Beschwerdebearbeitung

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

Begrifflichkeiten, Beschwerdebearbeitung, Anzeige- und Berichtspflichten

- Beschwerdebegriff und Definition einer Beschwerde
- Kundeninformation, Fristen, Form der Antwort
- Dokumentationserfordernisse
- Besonderheiten bei Wertpapierbeschwerden/Beschwerden in der Anlageberatung von Privatkunden (u.a.BaFin-Meldung)
- Beschwerdebericht nach MaComp
- Weitere Berichtspflichten (aktueller Stand, Ausblick)

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

Praktische Fälle und Best Practice Tipps für das tägliche Doing (einschließlich Einsatz von Künstlicher Intelligenz)



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

Seminar vermittelt einen kompakten 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 praxisgerecht dargestellt und erläutert.

Ziel des Seminars ist es, den Teilnehmenden anhand Praxisfällen Hinweise und Vorschläge zur Umsetzung der komplexen Regulatorik in den Bankalltag und zur Beschwerdebearbeitung in der Praxis zu vermitteln.

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 verschiedenen bankrechtlichen Themen. Darüber hinaus ist er als Referent unter anderem an mehreren Sparkassenakademien tätig.



André Krause

Leiter Kapitalmarkt-Compliance
Union Investment, Frankfurt/Main

André 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.

Compliance und der Einsatz von KI
6. Februar 2026, Online-Veranstaltung

Aufdeckung von Marktmissbrauch durch
Kommunikationsüberwachung
19. Februar 2026, Online-Veranstaltung

Grundlagen Marktmissbrauchsprävention
13. März 2026, Online-Veranstaltung

Mitarbeitergeschäfte/Persönliche Geschäfte
17. März 2026, Online-Veranstaltung

Marktmissbrauch – MAR-Alerts in der qualitativen Bearbeitung
27. März 2026, Online-Veranstaltung

Basis-Seminar zur Marktmissbrauchsprävention
13. April 2026, Online-Veranstaltung

Fit für die § 44 KWG-Prüfungen
14./15. September 2026, Online-Veranstaltung

Meldepflichten gemäß MiFIR und EMIR
21. September 2026, 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.



Thomas Ackermann
Telefon 06221/65033-41
t.ackermann@akademie-heidelberg.de

Anmeldeformular
Beschwerdemanagement kompakt

Name
Vorname
Position
Firma
Straße /Nr.
PLZ /Ort
Telefon
E-Mail
Name der Assistenz
Datum/Unterschrift

Senden Sie Ihre Anmeldung bitte an: anmeldung@akademie-heidelberg.de

Termin und Seminarzeiten

Dienstag, 24. März 2026
9:00–12:00 Uhr
Online-Zugang ab 8:45 Uhr
Seminar-Nr. 26 03 BC220 W

Teilnahmegebühr

€ 440,— (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
auf Wunsch gerne zusenden.
Diese können Sie jederzeit auch
auf unserer Website 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 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.



AH Akademie für Fortbildung Heidelberg GmbH
Maaßstraße 32/1 · 69123 Heidelberg
Telefon 06221/65033-0
info@akademie-heidelberg.de
www.akademie-heidelberg.de