

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**
- Weitere Themen und Details im Innenteil ►**

20 Jahre
AKADEMIE
HEIDELBERG

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



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

Das 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.

Seminar-Vorschläge

AML-Experten-Circle – Ihr monatliches Update!

75 Minuten einmal im Monat, Online-Veranstaltung

MaRisk-Compliance I

22. September 2025, Online-Veranstaltung

Basis-Seminar Marktmissbrauchs-Prävention

26. September 2025, Online-Veranstaltung

Meldepflichten gemäß MiFIR und EMIR

30. September 2025, Online-Veranstaltung

Aufdeckung von Marktmissbrauch durch Kommunikationsüberwachung

30. September 2025, Online-Veranstaltung

Mitarbeitergeschäfte

2. Oktober 2025, Online-Veranstaltung

MaRisk-Compliance II

6. Oktober 2025, Online-Veranstaltung

Sicher durch die Compliance-Krise

9. Oktober 2025, 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 _____

PLZ / Ort _____

Tel./Fax _____

E-Mail _____

Name der Assistenz _____

Datum Unterschrift _____

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

Termin und Seminarzeiten

Dienstag, 25. November 2025

9:00–12:00 Uhr

Online-Zugang ab 8:45 Uhr

Seminar-Nr. 25 11 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, wenn gewünscht, 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 Internet-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 28 · 69123 Heidelberg
Telefon 06221/65033-0
info@akademie-heidelberg.de
www.akademie-heidelberg.de