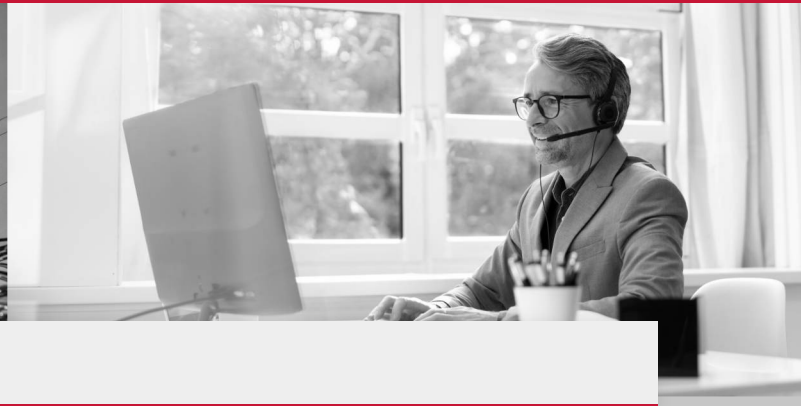


# Beschwerdemanagement kompakt



## Intensiv-Seminar

- **Aufsichtsrechtliche Vorgaben an die Organisation des Beschwerdemanagements und die Beschwerdebearbeitung**
- **Beschwerdebegriff und Definition einer Beschwerde**
- **Dokumentation, Fristen und Berichtspflichten**
- **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  
Senior Manager Compliance, 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
- 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](http://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**

Senior Manager Compliance, Kapitalmarkt-Compliance  
Union Investment, Frankfurt / Main

*Herr Krause studierte Wirtschaftswissenschaften (FH der Deutschen Bundesbank & 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.*

**MaRisk-Compliance I: Einführung**  
10. Juni 2026, Online-Veranstaltung

**KI-Use-Cases in Compliance-Prozessen**  
25. Juni 2026, Online-Veranstaltung

**§44 KWG-Prüfungen**  
14. September 2026, Online-Veranstaltung

**MiFIR-Review – Marktinfrastruktur im Wertpapiergeschäft neu gedacht?!**  
16. September 2026, Online-Veranstaltung

**Meldepflichten gemäß MiFIR und EMIR**  
21. September 2026, Online-Veranstaltung

**Mitarbeitergeschäfte/Persönliche Geschäfte**  
21. September 2026, Online-Veranstaltung

**Compliance und der Einsatz von Künstlicher Einsatz (KI)**  
25. September 2026, Online-Veranstaltung

**MaRisk-Compliance II**  
5. November 2026, Online-Veranstaltung

► Diese und weitere Seminar-Angebote finden Sie bei uns online unter [www.akademie-heidelberg.de/online-seminare](http://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](mailto: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](mailto:anmeldung@akademie-heidelberg.de)

#### Termin und Seminarzeiten

Freitag, 6. November 2026  
9:00–12:00 Uhr  
Online-Zugang ab 8:45 Uhr  
Seminar-Nr. 26 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 auf Wunsch gerne zusenden.  
Diese können Sie jederzeit auch auf unserer Website einsehen: [www.akademie-heidelberg.de/agb](http://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](mailto:info@akademie-heidelberg.de)  
[www.akademie-heidelberg.de](http://www.akademie-heidelberg.de)