

# Wirksames Beschwerdemanagement: Optimierung von Compliance-Kontrollen

Aufsichtsrechtliche vs. interne Vorgaben • MaComp & MaBesch in der Umsetzung • Compliance Einbindung und Kontrollen • Risikoanalyse, Überwachung, Berichtspflichten & Co

## Relevante (aufsichtsrechtliche) Vorschriften und Definition "Beschwerde"

- Überblick: MaComp, MaBesch, MiFID II, Delegierte Verordnung
- Echte Beschwerde vs. Nachforschung
- Arten von Beschwerden - zur korrekten Einordnung
- Mindestunterlagen und konkrete Fristen
- Grenzfälle bei meldepflichtigen Verstößen
- 
- Social Media als neuer Beschwerdekanaal – kann man diesen Beschwerdeweg (dauerhaft) in den Beschwerdegrundsätzen ausschließen?
- 

## Umgang mit Beschwerden und Rolle und Aufgaben der Compliance-Funktion

- Mindestanforderung an das Beschwerdemanagement: Erstellung einer eindeutigen, genauen und aktuellen Verbraucherinformation; Wieviel Zeit darf man für die Beantwortung in Anspruch nehmen?
- Risikoanalyse - Welche Beschwerden Hinweise auf neue Risikobereiche geben können, wie Sie diese erkennen und effizient implementieren
- Compliance-Prüfung/Analyse nach Art. 26 Abs. 7 DV
- Melde- und Berichtspflichten im Überblick
- Einbindung und Beteiligung der Compliance-Funktion an (welchen) weiteren Prozessen? U. a. Umgang mit schweren Verstößen

09:30 - 12:00 Uhr

### Volker Meierhöfer

Chief Compliance Officer 656  
Stiftungen/Spenden/GWG/Compliance  
Sparkasse Neuss

Compliancer aus Überzeugung, seit 1982 bei der Sparkasse Neuss, Sk-betriebswirt (1986), Stationen: Revision, Controlling/Vorstandssekretariat, Spenden/Stiftungen/TV-vollstreckung, GW/Compliance (MaRisk u. WpHG). Seit 2013 CCO. Kommunikationsstärke und Praxis nahe Umsetzung zeichnen ihn aus.

# Wirksames Beschwerdemanagement: Optimierung von Compliance-Kontrollen

Ich melde mich an zu folgendem Seminar:

**Wirksames Beschwerdemanagement: Optimierung von Compliance-Kontrollen**

25.06.2024 (SE2406072)



399,00 €\*

Preise für TreuePlus Kunden	
Treue PLUS 15	339,15 €
Treue PLUS 20	319,20 €
Treue PLUS 25	299,25 €

Wenn Sie eine individuelle Beratung zum Thema benötigen, unterstützen wir Sie gerne, klicken Sie hier: <https://www.fch-gruppe.de/consult>



Wir haben Interesse an einem individuellen **Inhouse-Seminar** für unser Haus zu einem der oben genannten Seminarthemen.

Bitte kontaktieren Sie mich für weitere Informationen

Ich kann nicht am Seminar teilnehmen und bestelle deshalb die Seminarunterlagen als PDF zu den oben angekreuzten Seminaren (150,00 € \*\*\* je Seminardokumentation)



Anmelden / Bestellen

Name:	<input type="text"/>
Vorname:	<input type="text"/>
Position:	<input type="text"/>
Abteilung:	<input type="text"/>
Firma:	<input type="text"/>
Straße:	<input type="text"/>
PLZ/Ort:	<input type="text"/>
Tel.:	<input type="text"/>
Fax:	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>
Rechnung an: (Name, Vorname)	<input type="text"/>
(Abteilung)	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>
Bemerkungen:	<input type="text"/>

Die Anzahl Beschwerden ist laut BaFin-Verbraucherschutzzentrale im Jahr 2023 um 67% gestiegen! Die Empfehlung der Aufsicht: Immer zuerst an die Bank (o. ä.) wenden. Ein wirksames Beschwerdemanagement wird hiermit stetig wichtiger.

In diesem Seminar stellen wir den effektiven Umgang mit Beschwerden den aufsichtsrechtlichen Vorgaben gegenüber zeigen auf, wie diese beiden Faktoren in der Praxis optimal miteinander zu vereinbaren sind. Die Compliance-Funktion wird hierbei mit eingebunden: Sie erfahren, welche Kontrollhandlungen unabdingbar und welche Berichtspflichten zu erfüllen sind.

25.06.2024 09:30 bis 12:00 Uhr

Der Zugang zum Seminar erfolgt über Ihren persönlichen Nutzerbereich in „MeinFCH“. Informationen zum Zugang und eine Anleitung erhalten Sie spätestens eine Woche vor dem Seminar. Ihre Teilnahmebestätigung und die Seminardokumentation als PDF finden Sie ebenfalls unter „MeinFCH“.

Bei der Anmeldung gewähren wir ab dem zweiten Teilnehmer aus dem demselben Haus bei zeitgleicher Anmeldung einen Rabatt von **20%**.

Sie erhalten nach Eingang der Anmeldung Ihre Anmeldebestätigung/Rechnung. Bitte überweisen Sie den Rechnungsbetrag innerhalb von 30 Tagen nach Zugang der Rechnung.

Eine Stornierung Ihrer Anmeldung ist nicht möglich. Eine kostenfreie Vertretung durch Ersatzteilnehmer beim gebuchten Termin dagegen schon. Der Name des Ersatzteilnehmers muss dem Veranstalter jedoch spätestens vor Seminarbeginn mitgeteilt werden. Wir weisen darauf hin, dass „Teilnahmen“ von anderen als den gebuchten Teilnehmern nicht gestattet sind und Schadensersatzansprüche des Veranstalters auslösen. Filmmitschnitt

Bei Absage durch den Veranstalter wird das volle Seminarentgelt erstattet. Darüber hinaus bestehen keine Ansprüche. Änderungen des Programms aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

**Durch die Teilnahme am Seminar erhalten Sie 4 CPE-Punkte als Weiterbildungsnachweis für Ihre Zertifizierung**

\* zzgl. 19 % MwSt. \*\* inkl. 7 % MwSt. \*\*\* zzgl. 7 % MwSt.

## Fach-/Produktinformationen und Datenschutz

Die FCH AG und ihre Dienstleister (z. B. Lettershop) verwenden Ihre personenbezogenen Daten für die Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen ausgewählte Fach- und Produktinformationen per Post zukommen zu lassen. Sie können der Verwendung Ihrer Daten jederzeit durch eine Mitteilung per Post, E-Mail oder Telefon widersprechen.

Senden Sie mir bitte Fach- und Produktinformationen sowie die Banken-Times SPEZIAL für meinen Fachbereich kostenfrei an meine angegebene E-Mail Adresse (Abbestellung jederzeit möglich).

**Senden Sie uns Ihre Bestellung per Mail an:**  
[info@fch-gruppe.de](mailto:info@fch-gruppe.de)

**oder schriftlich an:**

FCH AG  
Im Bosseldorn 30, 69126 Heidelberg  
Fax: +49 6221 99898-99

**Weitere Informationen erhalten Sie unter:**  
+49 6221 99898-0  
oder unter [www.FCH-Gruppe.de](http://www.FCH-Gruppe.de)

Zum Thema

Termine / Ort

Teilnahmebedingungen