



## Beschwerdemanagement: Aufsichtsrechtlich e Vorgaben rechtssicher managen

**Beschwerdeprozess etablieren \* Beschwerden erfolgreich bearbeiten \*  
Beschwerdebericht \* Qualitätsmanagement \* BaFin, MaComp MaBesch \*  
Praxisfälle \* Prüfungsfeststellungen**

Themen u.a.

**10:00 - 17:00 Uhr**

### **Sigrid Laves**

Rechtsanwältin  
BRANDI Rechtsanwältin

langjährige Fachbereichsleiterin  
Wertpapier- und Kapitalmarktrecht  
beim Sparkassenverband  
Niedersachsen

### **Uwe Becker**

Leiter Beschwerdemanagement  
Beschwerdemanagement  
Oldenburgische Landesbank AG

erfahrener und langjähriger Referent

- **Aufsichtsrechtliche Vorgaben an das Beschwerdemanagement**
  - Einrichtung einer Beschwerdemanagementfunktion
    - Mindestanforderungen an Organisation
    - Verfahren der Beschwerdebearbeitung/-abwicklung
    - Vorgaben für das Führen eines internen Beschwerderegisters
  - Darstellung des Beschwerdevorgangs
    - Beschwerdebegriff und Definition einer Beschwerde (u.a. Abgrenzung zu bloßem Nachfragen, mündliche Unmutsäußerungen & Umgang mit Social Media „Beschwerden“)
    - Kundeninformationen, Fristen, Form der Antwort
    - Besonderheiten bei ZAG Beschwerden
    - Pflichten bei Dokumentation & Archivierung
  - Besonderheiten beim Umgang mit Wertpapierbeschwerden (inkl. BaFin Meldungen)
- **Das Beschwerdemanagement in der Praxis**
  - Formelle Ausgestaltung eines Beschwerdemanagements
  - Beschwerdekultur & Zusammenarbeit mit Revision und Compliance sowie anderen Geschäftsbereichen
  - Vorstellung des institutsindividuellen Beschwerdetools
  - Einhaltung von Fristen und Servicelevel
  - Tipps für zweckgerichtete Auswertungen und Reporting
  - Qualitätsmanagement im Beschwerdebereich
- **Best Practice beim Beschwerdebericht**
  - Bestandteile des Beschwerdeberichts (Abschnitt A-C)
  - Beispiele zur Zuordnung & Zählung
  - Umgang mit offenen Beschwerden
  - Meldung im MVP-Portal in der Praxis
- **Praxisfälle und Prüfungsfeststellungen**
  - Praxisfälle
  - Erfahrungsbericht im Umgang bei internen und externen Prüfungen
- **Besprechung der eingereichten Fragestellungen während des Seminars**

Durch die Teilnahme am Seminar erhalten Sie

**7 CPE-Punkte**

als Weiterbildungsnachweis für Ihre Zertifizierung

Wenn Sie eine individuelle Beratung zum Thema benötigen, unterstützen wir Sie gerne, klicken Sie hier:

<https://www.fch-gruppe.de/consult>

# Beschwerdemanagement:Aufsichtsrechtliche Vorgaben rechtssicher managen

Ich melde mich an zu folgendem Seminar:

**Beschwerdemanagement:Aufsichtsrechtliche Vorgaben rechtssicher managen**   
10.10.2024 (SE2410029) 799,00 €\*

Preise für TreuePlus Kunden	
Treue PLUS 15	679,15 €
Treue PLUS 20	639,20 €
Treue PLUS 25	599,25 €

Sie interessieren sich für unser TreuePlus-Rabattmodell?  
Infos unter <https://fch-gruppe.de/TreueAngebot>

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 Semindokumentation)

Name:

Vorname:

Position:

Abteilung:

Firma:

Straße:

PLZ/Ort:

Tel.:

Fax:

E-Mail:

Rechnung an:  
(Name, Vorname)

(Abteilung)

E-Mail:

Bemerkungen:

Sie möchten Ihren Beschwerdeprozess optimieren und dabei selbstverständlich auch die strengen Anforderungen der Aufsichtsbehörden erfüllen? Unser Seminar bietet Ihnen das nötige Rüstzeug, um Beschwerden erfolgreich zu bearbeiten und dabei die rechtlichen Vorgaben im Blick zu behalten.

Wir zeigen Ihnen, wie Sie einen effektiven Beschwerdeprozess in Ihrem Institut etablieren und damit nicht nur Kunden zufriedenstellen, sondern insbesondere den aufsichtsrechtlichen Anforderungen gerecht werden. Von der Eingangsverarbeitung über die systematische Bearbeitung bis hin zur Erstellung eines fundierten Beschwerdeberichts – bei uns lernen Sie praxisnah, wie Sie rechtssicher das Beschwerdemanagement Ihrer Bank etablieren.

Unsere Referenten sind Experten in diesem Bereich und vermitteln Ihnen nicht nur das nötige Know-how, um Beschwerden professionell zu handhaben, sondern beleuchten auch die relevanten Aspekte des Qualitätsmanagements im Beschwerdemanagementprozess. Dabei gehen wir insbesondere auf die Anforderungen der BaFin, MaComp und MaBesch ein, damit Sie stets auf dem aktuellen Stand der gesetzlichen Vorgaben sind.

Durch die Analyse von realen Praxisfällen und Prüfungsfeststellungen erhalten Sie wertvolle Einblicke und können von den Erfahrungen anderer profitieren. Sehr gern können Sie uns vorab Ihre Fragen zusenden, auf die die Referenten im Laufe des Seminars eingehen.

Melden Sie sich noch heute an. Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

**10.10.2024 10:00 bis 17:00 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 Semindokumentation 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 7 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

Zum Thema

Termine / Ort

Teilnahmebedingungen

Anmelden / Bestellen

(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)