

Wertvollen Tipps für den aufsichtsrechtskonformen Umgang mit Kundenbeschwerden in der Bankpraxis!



Kundenbeschwerden im Gesamt-Compliance-Fokus: Einbindung & Bewertung

Zwingende und sinnvolle Einbindung der Beauftragten • Abstimmung mit weiteren Beteiligten • Umgang mit den Kunden & offenen Beschwerden • Dokumentation & Jahresbericht

Kommen Ihnen die nachfolgende Beschwerde-Sachverhalte bekannt vor?

- Der Kunde beschwert sich innerhalb eines Posts auf dem Facebook-Account der Bank.
- Die Bankenaufsicht fordert Unterlagen zu einer Kundenbeschwerde an, die intern nicht erfasst wurde.
- Eine meldepflichtige Kundenbeschwerde wurde zu spät erkannt und nicht gemeldet, da der Compliance-Bereich nicht zeitnah eingebunden wurde.

Das sind nur einige wenige Beispiele für mögliche Problemfelder rund um den Beschwerdeprozess in der Bank. Die Compliance-Funktionen stehen dabei im Spannungsfeld zwischen Kundenzufriedenheit, Kollegen- und Bankinteressen sowie aufsichtsrechtlichen Vorgaben.

Wie können Sie aus Compliance-Sicht souverän und aufsichtskonform mit Kundenbeschwerden um?

- **Aufsichtsrechtliche Vorgaben des Beschwerdemanagements:** Zwingend einzuhaltenden Vorgaben, Besonderheiten & sinnvolle Umsetzung **kennen**
- **Sicherstellung** der aufsichtsrechtlich zwingenden und faktisch sinnvollen **Einbindung** der einzelnen Beauftragten sowie notwendige Abstimmung mit weiteren Beteiligten (und welchen, ggf. auch Externen, z.B. einem Rechtsanwalt?)
- **Effiziente Analyse von Kundenbeschwerde:** Warum beschweren sich Kunden und sind es „echte“ Beschwerden oder „bloße“ Unmutsäußerungen?
- **Best Practice konkreten Umgang mit den Kunden sowie zur Bearbeitung** mit Fallbeispielen
- **Richtige Dokumentation der Beschwerde** (mit und ohne technischer Unterstützung) **sowie** die Überführung in den **Jahresbericht der MaRisk-Funktion**

09:30 - 12:30 Uhr

Sabine Steffen

Compliance-Beauftragte
Sparkasse zu Lübeck AG

Compliance-Beauftragte, Single Officer und Responsible Officer. Sie ist Mitglied im Arbeitskreis für Prozesse der Finanzinformatik zum Thema „Beauftragtenwesen“ und Mitglied im Bundesverband der Compliance Manager.

Kundenbeschwerden im Gesamt-Compliance-Fokus: Einbindung & Bewertung

Ich melde mich an zu folgendem Seminar:

**Kundenbeschwerden im Gesamt-Compliance-Fokus:
Einbindung & Bewertung**
30.01.2025 (SE2501015) 469,00 €*

| Preise für TreuePlus Kunden | |
|-----------------------------|----------|
| Treue PLUS 15 | 398,65 € |
| Treue PLUS 20 | 375,20 € |
| Treue PLUS 25 | 351,75 € |

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)

Name:

Vorname:

Position:

Abteilung:

Firma:

Straße:

PLZ/Ort:

Tel.:

Fax:

E-Mail:

Rechnung an:
(Name, Vorname)

(Abteilung)

E-Mail:

Bemerkungen:

Kundenbeschwerden können schnell zum Reputationsrisiko für Banken werden – insbesondere, wenn sie unzureichend erfasst oder nicht zeitnah bearbeitet werden. Compliance-Beauftragte stehen dabei vor der Herausforderung, Kundeninteressen, betrieblichen Abläufen und aufsichtsrechtlichen Anforderungen in Einklang zu bringen.

Das Seminar vermittelt praxisrelevante Lösungen, um einen wirksamen Beschwerdeprozess in Banken angemessen zu etablieren sowie den Umgang mit Beschwerden souverän und aufsichtskonform zu meistern.

30.01.2025 09:30 bis 12:30 Uhr

Tagungsort

ONLINE-Veranstaltung mit ZOOM, der Zugang erfolgt über "meinFCH", Sie erhalten rechtzeitig vor dem Seminar eine E-Mail, Zoom, Tel +49 6221-998980,

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 gemeinsamer Anmeldung in derselben Buchung 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 3 CPE-Punkte als Weiterbildungsnachweis für Ihre Zertifizierung.

* zzgl. 19 % 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

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