

Revisionssichere Beschwerdebearbeitung: MaComp, MaBesch & Social Media

**Aufsichtsrechtliche Anforderungen an Beschwerdemanagement,
Bearbeitung, Reporting & Bericht • Umgang mit Beschwerden und Analysen**
• Praxisfälle und Prüfungsfeststellungen

Themen u.a.:

Aufsichtsrechtliche Vorgaben an eine ordnungsgemäße Beschwerdeabwicklung (BT 12 MaComp/ MaBesch)

10:00 - 13:00 Uhr

Sigrid Laves

Rechtsanwältin
BRANDI Rechtsanwälte

langjährige Fachbereichsleiterin
Wertpapier- und Kapitalmarktrecht
beim Sparkassenverband
Niedersachsen

Uwe Becker

Leiter Beschwerdemanagement
Oldenburgische Landesbank AG

erfahrener und langjähriger Referent

- **Definition und Abgrenzung des Beschwerdebegriffs:** Was gilt als Beschwerde im aufsichtsrechtlichen Sinne und wie grenzt man sie von einfachen Anfragen ab?
- **Mindestanforderungen an die Beschwerdemanagementfunktion:**
Organisatorische Voraussetzungen für die Bearbeitung und –abwicklung von Beschwerden (Übernahme durch Compliance möglich?)
- **Aufgaben des Beschwerdemanagements:**
 - Erforderliche Kundeninformationen
 - Einhaltung von Fristen und Bearbeitungsdauern (inkl. Besonderheiten bei Zahlungsverkehrsbeschwerden)
 - Form der Antwort: Ist eine mündliche Antwort ausreichend?
- **Vorgaben zur Dokumentation und Archivierung:**
 - Analyse von Beschwerden und Pflichten zur Führung eines internen Beschwerderegisters
 - Anforderungen an MaComp-Bericht

Best Practices für einen optimierten Beschwerdebearbeitungsprozess, tägliches Doing & Praxisfälle

- **Praxisbericht zur Institutsindividuellen Umsetzung:**
 - Sicherstellung der Beachtung der aufsichtsrechtlichen Vorgaben:
 - technischen Anforderungen (EDV, Beschwerdetool zur Erfassung)
 - Welche „soft skills“ sind relevant: Beschwerdekultur und Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen
- **Einhaltung und Überwachung von Fristen und Servicelevels:** Strategien zur Sicherstellung von Effizienz und Compliance-Vorgaben.
- **Tipps für zweckgerichtete Auswertung, Analyse und Reporting:** Effektive Auswertung von Beschwerden und Erstellung der Beschwerdeberichte
- **BaFin-Meldungen bei Wertpapierbeschwerden:** Welche Fristen sind zu beachten?
- **Umgang mit Beschwerdesachverhalten & Social Media-Beschwerden:** Besonderheiten und Herausforderungen

Praxisfälle und Prüfungsfeststellungen

- **Analyse typischer Beschwerdesachverhalte:** Fallstudien und deren Lösungen.
- **Erfahrungsaustausch zu Feststellungen aus Prüfungsberichten:** Häufige Fehler und Auffälligkeiten vermeiden!

Revisionssichere Beschwerdebearbeitung: MaComp, MaBesch & Social Media

Ich melde mich an zu folgendem Seminar:

Revisionssichere Beschwerdebearbeitung: MaComp, MaBesch & Social Media
05.05.2025 (SE2505057)



469,00 €*
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:	

Gemäß BT 12 der MaComp definiert die BaFin eine Beschwerde als jede Äußerung der Unzufriedenheit eines Kunden zu Wertpapier(neben)dienstleistungen. Die Mindestanforderungen an die Beschwerdemanagementfunktion verlangen die Implementierung wirksamer und transparenter Verfahren zur Beschwerdebearbeitung mit klaren Zuständigkeiten. Kunden sind über Fristen und Verfahren zu informieren und Beschwerden zeitnah zu bearbeiten. Eine lückenlose Dokumentation und Archivierung aller Beschwerden sind erforderlich sowie der jährliche Bericht an die BaFin ist Pflicht. Best Practices umfassen den Einsatz spezialisierter EDV-Systeme zur Erfassung Analyse typischer Beschwerdesachverhalte zur Identifikation systematischer Schwachstellen, positive Beschwerdekultur, Soft Skills wie Empathie und Kommunikationsfähigkeit sowie klare Prozessdefinitionen.

05.05.2025 10:00 bis 13:00 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**