



## Aufsichtskonforme Beschwerdebearbeitung in Banken und Sparkassen



**Aufsichtsrechtliche Vorgaben & Anforderungen (MaComp, MaBesch) an  
Beschwerdemanagement, Bearbeitung, Reporting & Bericht • Best Practice  
für das tägliche Doing**

**10:00 - 13:00 Uhr**

**Sigrid Laves**

Rechtsanwältin  
BRANDI Rechtsanwälte

langjährige Fachbereichsleiterin  
Wertpapier- und Kapitalmarktrecht  
beim Sparkassenverband  
Niedersachsen

**Uwe Becker**

Gruppenleiter Beschwerdemanagement  
Oldenburgische Landesbank AG

- **Aufsichtsrechtliche Vorgaben an eine ordnungsgemäße Beschwerdeabwicklung (Rundschreiben der BaFin zu den Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement - MaBesch, BT 12 MaComp)**
  - (aufsichtsrechtlicher) Beschwerdebegriff und Definition einer Beschwerde (Abgrenzung zu „bloßem“ Nachfragen)
  - Mindestanforderungen an Organisation und Verfahren der Beschwerdebearbeitung und –abwicklung, u.a.
    - Einrichtung einer Beschwerdemanagementfunktion (Übernahme durch Compliance weiterhin möglich?)
    - Führen eines internen Beschwerderegisters
    - zu erteilende Informationen
    - einzuhaltende Fristen (Fristbeginn) und Bearbeitungsdauer (Besonderheit Zahlungsverkehrsbeschwerden!)
    - Form der Antwort (mündlich möglich?)
    - Vorgaben an Dokumentation und Archivierung
    - Auswertung, Analyse und Beseitigung der Mängel und Reporting
  - Anforderungen an Beschwerdebericht bei Wertpapierbeschwerden
    - Inhalt und Form (Abschnitt A – C)
    - Kategorien
    - Einzuhaltende Fristen für Abgabe
  - Meldung von Wertpapierbeschwerden
    - Aufsichtsrechtliche Anforderungen
  - Häufige Fehler und Auffälligkeiten
  - Prüfungsfeststellungen und Erfahrungsaustausch zu Feststellungen aus Prüfungsberichten
- **Best Practice Tipps für einen optimierten Beschwerdebearbeitungsprozess & das tägliche Doing**
  - Praxisbericht zur Institutsindividuellen Umsetzung der aufsichtsrechtlichen Vorgaben nebst technischen Anforderungen (EDV, Beschwerdetool zur Erfassung) & „soft skills“ (Beschwerdekultur, Zusammenarbeit aller Abteilungen)
  - Einhaltung und Überwachung von Fristen und Servicelevels
  - Tipps für zweckgerichtete Auswertung, Analyse und Reporting

Durch die Teilnahme am Seminar erhalten Sie

**4 CPE-Punkte**

als Weiterbildungsnachweis für Ihre Zertifizierung

Mit freundlicher Unterstützung unseres namhaften und etablierten Kooperationspartners:



# Aufsichtskonforme Beschwerdebearbeitung in Banken und Sparkassen

Ich melde mich an zu folgendem Seminar:

**Aufsichtskonforme Beschwerdebearbeitung in Banken und Sparkassen**



09.05.2023 (230503)

329,00 €\*

Preise für TreuePlus Kunden	
Treue PLUS 15	279,65 €
Treue PLUS 20	263,20 €
Treue PLUS 25	246,75 €

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

09.05.2023 10:00 bis 13:00 Uhr

Online-Veranstaltung mit Zoom. Zoom ist der erste Anbieter von Videokonferenzlösungen, dessen Software im Jahr 2021 vom BSI nach dem internationalen Standard Common Criteria zertifiziert wurde.

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.

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 Finanz Colloquium Heidelberg GmbH 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:**  
Finanz Colloquium Heidelberg GmbH  
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**

Name:

Vorname:

Position:

Abteilung:

Firma:

Straße:

PLZ/Ort:

Tel.:

Fax:

E-Mail:

Rechnung an:  
(Name, Vorname)

(Abteilung)

E-Mail:

Bemerkungen: