

# Revisionssichere Beschwerdebearbeitung: MaComp, MaBesch & Social Media

Aufsichtsrechtliche Anforderungen (MaComp, MaBesch) an  
Beschwerdemanagement, Bearbeitung, Reporting & Bericht • Umgang mit  
Beschwerden via Social Media • Praxisfälle

## 1. Tag

10:00 - 13:00 Uhr

Themen u.a.:

- Aufsichtsrechtliche Vorgaben an eine ordnungsgemäße Beschwerdeabwicklung (BT 12 MaComp/ MaBesch)
  - (aufsichtsrechtlicher) Beschwerdebegriff und Definition einer Beschwerde (Abgrenzung zu „bloßem“ Nachfragen)
  - Mindestanforderungen an Organisation und Verfahren der Beschwerdebearbeitung und –abwicklung
  - Einrichtung einer Beschwerdemanagementfunktion (Übernahme durch Compliance weiterhin möglich?)
  - Führen eines internen Beschwerderegisters
  - Erforderliche Kundeninformationen
  - 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 des MaComp-Berichtes (Abschnitt A – C)
  - BaFin-Meldungen bei Wertpapierbeschwerden (Fristen!)
  - Prüfungsfeststellungen und Erfahrungsaustausch zu Feststellungen aus Prüfungsberichten (Häufige Fehler und Auffälligkeiten)
- Praxisfälle und 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
- Umgang mit Beschwerden, die über Social Media-Kanäle eingehen

### Uwe Becker

Leiter Beschwerdemanagement  
Beschwerdemanagement  
Oldenburgische Landesbank AG

erfahrener und langjähriger Referent

### Sigrid Laves

Rechtsanwältin  
BRANDI Rechtsanwälte

langjährige Fachbereichsleiterin  
Wertpapier- und Kapitalmarktrecht  
beim Sparkassenverband  
Niedersachsen

Durch die Teilnahme am Seminar erhalten Sie

**4 CPE-Punkte**

als Weiterbildungsnachweis für Ihre Zertifizierung

Mit freundlicher Unterstützung unseres namhaften und etablierten Kooperationspartners:



# Revisions sichere Beschwerdebearbeitung: MaComp, MaBesch & Social Media

Ich melde mich an zu folgendem Seminar:

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

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 Seminardokumentation)

27.02.2024 10:00 bis 13:00 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.

Anmelden / Bestellen

Termine / Ort

Teilnahmebedingungen

Name:

Vorname:

Position:

Abteilung:

Firma:

Straße:

PLZ/Ort:

Tel.:

Fax:

E-Mail:

Rechnung an:  
(Name, Vorname)

(Abteilung)

E-Mail:

Bemerkungen:

## 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**