

Beschwerdemanagement

Beschwerdebearbeitung und Beschwerdeprozesse rechtssicher und aufsichtsrechtskonform durchführen

Die Themen

- Aufsichtsrechtliche Vorgaben an eine ordnungsgemäße Beschwerdeabwicklung
- Umsetzung der Vorgaben: Beschwerdeprozesse, Beschwerdebearbeitung und Berichterstattung
- Umfang des Beschwerdemanagements
- Compliance-seitige Kontrollen zur Umsetzung und Einhaltung der aufsichtsrechtlichen Beschwerdebearbeitungsvorgaben

Mit Workshop-Modul
zu Praxisfällen

Ihre Referenten



Anika Feger

Rechtsanwältin, Certified Compliance Professional (CCP), Bielefeld

ist u.a. spezialisiert auf die Beratung von Finanzdienstleistern zu aufsichtsrechtlichen Anforderungen wie der MiFID II. Zuvor war Anika Feger langjährig als Compliance- und Geldwäschebeauftragte sowie Justiziarin in Banken unterschiedlicher Größenordnungen tätig und verfügt über ausgewiesene Kenntnisse zu internen Prozessen im Private Banking sowie der Vermögensverwaltung.



David Paal

Compliance Officer, Private & Commercial Clients Compliance Germany, Deutsche Bank AG, Frankfurt am Main

ist seit 2015 im Bereich Compliance für das Wertpapiergeschäft im Privat- und Firmenkundengeschäft in Deutschland der Deutschen Bank AG tätig. Dabei berät Herr Paal die verschiedenen operativen Fachbereiche, insbesondere die Vertriebsseinheiten, in wertpapierhandels- und aufsichtsrechtlichen Fragestellungen. Zuvor war er in der Genossenschaftlichen Finanzgruppe sowie bei der BaFin tätig.

Ziel des Seminars

Mit dem neuen BT 12 in den MaComp und ihrem Rundschreiben "Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement" hat die BaFin ihre aufsichtsrechtlichen Anforderungen an die Beschwerdebearbeitung definiert und die ESMA/EBA-Beschwerdeleitlinien umgesetzt. Neben dem Wertpapierbereich sind auch die Beschwerdebearbeitung im Einlagen-, Zahlungsverkehrs- und Kreditgeschäft aufsichtsrechtlich normiert. Zusätzlich zur Meldung von Wertpapierbeschwerden ist neu eine Berichtspflicht dazugekommen, die die Institute vor weitere Herausforderungen stellen wird.

In diesem Seminar werden die aufsichtsrechtlichen Anforderungen an das Beschwerdemanagement praxisorientiert vermittelt, so dass die Teilnehmenden die Vorgaben verstehen und effizient sowie rechtssicher umsetzen können.

Die Teilnahme am Seminar dient als Sachkundenachweis für die Mitarbeiter des Beschwerdemanagements gem. AT 7.1.2 MaRisk.

Teilnehmerkreis

Das Seminar "Beschwerdemanagement" richtet sich an alle Fach- und Führungskräfte, die sich mit der Umsetzung, Kontrolle und Begleitung der Prozesse und Vorgaben befassen.

Ihr Programm im Überblick

Aufsichtsrechtliche Vorgaben an eine ordnungsgemäße Beschwerdeabwicklung

- Überblick über die Vorgaben der ESMA/EBA-Beschwerdeleitlinien, der sog. Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement (Rundschreiben 06/2018 (BA und WA)) sowie des BT 12 MaComp
- Definition einer Beschwerde
- Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement sowie an die Organisation und an das Verfahren der Beschwerdeabwicklung

Umsetzung der Vorgaben: Beschwerdeprozesse, Beschwerdebearbeitung und Berichterstattung

- Einrichtung einer Beschwerdemanagementfunktion
- Führen eines internen Beschwerderegisters
- Transparente Verfahren einer angemessenen und unverzüglichen Beschwerdebearbeitung (Informationen zum Beschwerdeverfahren und Bearbeitungsdauer)
- Vorgaben an die Analyse, Auswertung, Beantwortung, Dokumentation und Archivierung
- Anforderungen an die Qualifikation der Mitarbeiter
- Besonderheiten bei Wertpapierbeschwerden
- Beschwerdebericht (u.a. verschärfte Anforderungen an Inhalt und Form des Berichts zum 01.03.2020)
- Meldepflicht und Kommunikation mit der Aufsicht
- Lernen aus Beschwerden - Erfolgsfaktoren eines effektiven Qualitätsmanagements

Umfang des Beschwerdemanagements

- Ausweitung und Implementierung der Beschwerdebearbeitungsvorgaben auf die Bereiche Kredit, Einlagen und Zahlungsverkehr

Compliance-seitige Kontrollen zur Umsetzung und Einhaltung der aufsichtsrechtlichen Beschwerdebearbeitungsvorgaben

- Einbindung von Beschwerden in die Compliance-Prozesse
- Praxisbericht zu Auffälligkeiten im Rahmen von Compliance-Prüfungen
- Praxistipps zu wirksamen und regelmäßigen Kontrollhandlungen

Workshop-Modul

- Behandlung von Praxisfällen mit der Möglichkeit zur Einreichung von Fallgestaltungen durch die Teilnehmer

service@forum-institut.de oder Fax +49 6221 500-555

Ja, ich nehme teil am Seminar

Beschwerdemanagement

Ja, ich bin damit einverstanden, dass das FORUM Institut mir Informationen zu Veranstaltungen per E-Mail per Telefon übermitteln darf.
Meine Einwilligung kann ich jederzeit widerrufen.

Name, Vorname

Position/Abteilung

Firma

Straße

PLZ/Ort/Land

Telefon

E-Mail

Ansprechpartner/-in im Sekretariat

Datum, Unterschrift

Anmelde-Hotline: +49 6221 500-500

Tagungs-Nr. 19 12 362

Internet:

www.forum-institut.de

Termin/Veranstaltungsort:

Mittwoch, 4. Dezember 2019 in Frankfurt, 10:00 bis 17:00 Uhr

Le Méridien Parkhotel

Wiesenhüttenplatz 28-38 · 60329 Frankfurt

Tel. +49 69 2697-0 · Fax +49 69 2697-812

Gebühr:

€ 990,00 (+ gesetzl. MwSt.) inkl. hochwertiger Dokumentation (auch zum Download), Zertifikat, Arbeitsessen, Erfrischungen und Kaffeepausen.

Fragen & Informationen

Carmen Fürst-Grüner · Tel. +49 6221 500-860 ·

c.fuerst-gruener@forum-institut.de

AGB

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Stand: 01.01.2016), die wir auf Wunsch jederzeit übersenden und die im Internet unter www.forum-institut.de/agb eingesehen werden können.