

Beschwerdemanagement

Beschwerdebearbeitung und Beschwerdeprozesse
rechtssicher & aufsichtsrechtskonform durchführen

Mit Workshop zur
fachlichen Lösung
typischer Praxisfälle
Inkl. Sachkundenachweis
gem. AT 7.1.2 MaRisk

DIE THEMEN

- Aktuelle aufsichtsrechtliche Vorgaben und Erwartungshaltung der Bafin
- Umsetzung der Vorgaben: Beschwerdeprozesse, Beschwerdebearbeitung, Meldungen, Berichterstattung
- Besondere Anforderungen bei der Erbringung von Wertpapier- oder Zahlungsdienstleistungen von Banken
- Dos and Don'ts bei der Kommunikation mit Kunden
- Kontrollen vom Beschwerdemanagement und Compliance, Datenschutzrechtliche Aspekte
- (Teil-)Entbürokratisierung der Anforderungen mit der Abschaffung des Berater- und Beschwerderegisters

IHRE REFERENT*INNEN



Anika Feger (CCP)

Rechtsanwältin, Compliance Law
Office - Feger Rechtsanwälte;
Geschäftsführerin, Compliance
Project Office GmbH, Berlin



Hartmut T. Renz

Rechtsanwalt, Partner,
STRATECO GmbH,
Bad Homburg

Ziel des Online-Seminars

Mit dem BT 12 MaComp (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 internen Berichterstattung zu Beschwerden besteht eine jährliche Berichtspflicht an die Bafin, welche die Institute vor weitere Herausforderungen stellt.

Die Zahl der Beschwerden gem. Bafin-Beschwerdestatistik über Kreditinstitute und Finanzdienstleister ist weiterhin hoch und in 2025 erheblich gestiegen (2022 = 14.760 Fälle, 2023 = 27.536 Fälle, 2024 = 22.123 Fälle, 2025 = 25.744 Fälle).

Neu ist die Abschaffung des Berater- und Beschwerderegisters zu Beschwerden im Zusammenhang mit der Anlageberatung, die mit dem Standortfördergesetz umgesetzt wurde. In diesem Seminar werden die aktuellen aufsichtsrechtlichen Anforderungen an das Beschwerdemanagement praxisorientiert vermittelt, sodass die Teilnehmenden die Vorgaben verstehen und effizient sowie rechtssicher umsetzen können.

Wer sollte teilnehmen?

Das Online-Seminar richtet sich an alle Fach- und Führungskräfte, die sich mit der Umsetzung, Kontrolle, Entwicklung, dem Management und der Begleitung der Beschwerde-Prozesse und Beschwerde-Vorgaben befassen, die aufsichtsrechtlichen Vorgaben erlangen oder auffrischen und/oder den jährlichen Sachkundenachweis gem. AT 7.1.2 MaRisk erhalten möchten.

IHRE REFERENT*INNEN



Anika Feger (CCP)

Rechtsanwältin, Compliance Law Office - Feger Rechtsanwälte; Geschäftsführerin, Compliance Project Office GmbH, Berlin

Anika Feger ist Inhaberin des Compliance Law Office, FEGER RECHTSANWÄLTE, wie auch Geschäftsführerin der Compliance Project Office GmbH, jeweils mit dem Schwerpunkt auf die Beratung von Finanz- und Wertpapierdienstleistungsunternehmen zur aufsichtsrechtskonformen Umsetzung regulatorischer Anforderungen in die Prozesse. Anika Feger verfügt außerdem über eine langjährige Berufserfahrung als Compliance- und Geldwäschebeauftragte sowie Justiziarin zum Bank- und Kapitalmarktrecht und war u.a. für eine deutsche Großbank sowie verschiedene Privat- und Genossenschaftsbanken tätig.



Hartmut T. Renz

Rechtsanwalt, Partner, STRATECO GmbH, Bad Homburg

Hartmut T. Renz ist Rechtsanwalt und Partner der STRATECO GmbH in Bad Homburg. Davor verantwortete er die Investment Banking-Grundsatzabteilung der DZ Bank AG und war für die Betreuung kapitalmarktrechtlicher Fragestellungen verantwortlich. Zuvor war er Head of Compliance bei der Citigroup Global Markets Europe AG. Als Group Chief Compliance Officer der LBBW Landesbank Baden-Württemberg in Stuttgart verantwortete er deren globale und konzernweite Compliance-Funktion. Davor hat er als Counsel im Frankfurter Büro von Kaye Scholer LLP in allen sowohl rechtlichen als auch strukturellen Fragen der Finanz- und Kapitalmarktregulierung beraten. Vor dieser Zeit hat er als Compliance-Beauftragter/Group Compliance Officer Capital Markets die Compliance-Stelle bei der Landesbank Hessen-Thüringen Girozentrale (Helaba) in Frankfurt geleitet.

Teilnahmebewertung 05/2026

Gesamteindruck, Organisation, Betreuung und Referenten: jeweils 5 von 5 Sternen!

Aufsichtsrechtliche Vorgaben an eine ordnungsgemäße Beschwerdeabwicklung

Anika Feger (CCP)

- Überblick über die Vorgaben der ESMA/EBA-Beschwerdeleitlinien, der sog. Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement
- Spezialvorschriften gem. ZAG
- (Teil-)Entbürokratisierung der Anforderungen mit der Abschaffung des Berater- und Beschwerderegisters
- Beschwerde und Beschwerdeführer
- Anwendungsbereich, Abgrenzungsfragen und Reputationsrisiken

Umsetzung der Vorgaben: Prozesse, Bearbeitung und Berichterstattung

Hartmut T. Renz

- Beschwerdemanagementfunktion
- Internes Beschwerderegister
- Transparente Verfahren einer angemessenen und unverzüglichen Beschwerdebearbeitung
- Vorgaben an: Analyse, Auswertung, Beantwortung, Dokumentation, Archivierung
- Qualifikation der Mitarbeiter
- Wertpapierbeschwerden
- Beschwerdebericht
- Meldepflicht und Kommunikation mit der Aufsicht
- Lernen aus Beschwerden - Erfolgsfaktoren eines effektiven Qualitätsmanagements
- Aktuelle Erwartungshaltung der Bafin, direkte Kommunikation Kunde/Bank

Besondere Anforderungen für Banken gem. ZAG

Anika Feger (CCP)

- Anforderungen an die Beschwerdebearbeitung bei der Erbringung von Zahlungsdienstleistungen durch Banken

Workshop-Modul

Anika Feger (CCP), Hartmut T. Renz

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

Dos and Don'ts bei der Kommunikation mit Kunden

Anika Feger (CCP)

Kontrollen des Beschwerde- managements und von Compliance

Anika Feger (CCP)

- Einbindung von Beschwerden in die Compliance-Prozesse
- Praxistipps zu wirksamen und regelmäßigen Kontrollhandlungen

Datenschutzrechtliche Aspekte

Anika Feger (CCP)

Teilnehmerstimmen

- Empfehlenswert an der Veranstaltung teilzunehmen für jeden, der in diesem Themenfeld tätig ist
- Sehr gute Diskussionen, praxisnahe Beispiele.
- Sehr interessant, gute Diskussionen.
- Es war ein sehr kurzweiliger und informativer Seminartag. Herzlichen Dank.

Beschwerdemanagement

ANMELDUNG UNTER

service@forum-institut.de
www.forum-institut.de
Webcode 26113001

Tel. +49 6221 500-500
Fax +49 6221 500-555



ANMELDEFORMULAR

Ja, ich nehme teil:

- Beschwerdemanagement
am 23. November 2026 - online
- 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.

Termin:

Montag, 23. November 2026 - online
von 9:00 bis 17:00 Uhr

Gebühr:

€ 1.190,00 (+ gesetzl. MwSt.)
inkl. hochwertiger Dokumentation zum Download
und einem Weiterbildungs-Zertifikat
(Sachkundenachweis gem. AT 7.1.2 MaRisk).

Name, Vorname

Position/Abteilung

Firma

Straße

PLZ/Ort/Land

Tel./Fax

E-Mail

Ansprechpartner/-in im Sekretariat

Datum, Unterschrift

So funktionieren unsere Online-Veranstaltungen

- Unsere Online-Veranstaltungen finden live und interaktiv im Learning Space statt. Dort finden Sie ebenfalls sämtliche Unterlagen, das Programm und die Liste der Teilnehmenden.
- Zugang zum Learning Space erhalten Sie mit Ihrem Account für das Kundenportal.
- Das Gratis PreMeeting bereitet Sie optimal vor, um eventuelle technische Hürden vorab auszuräumen.
- Eine durchgehende Betreuung während der Online-Veranstaltung garantiert ein optimales Weiterbildungserlebnis.
- Wir garantieren höchste Qualität nach ISO 9001 und ISO 21001.

AGB

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Stand: 01.06.2024), die wir auf Wunsch jederzeit übersenden und die im Internet unter www.forum-institut.de/agb eingesehen werden können.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN



Carmen Fürst-Grüner
Bereichsleiterin Financial Services
Tel. +49 6221 500-860
c.fuerst-gruener@forum-institut.de

