

Herausforderungen aufgrund der aktuellen
Gesetzgebung, anlegerfreundlichen Recht-
sprechung und verschärften Aufsichtsrecht!

Risikoorientierte Prüfungsansätze der Revision zur Beurteilung des Retailgeschäfts

5. Fachtagung Revision Retailgeschäft



- **Prüfungsansätze zur Qualitätsbeurteilung der Anlageberatung und Beratungsprotokollierung**
Mathias Schmitt, VR Bank Rhein-Neckar
- **Prüfung der Umsetzung neuer gesetzlicher sowie betriebswirtschaftlicher Vertriebsvorgaben**
Thomas Maurer, Münchner Bank eG
- **Überprüfung des Qualitätsmanagements am Beispiel des Beschwerdebearbeitungs-Prozesses**
Marco Rauthe, VR-Bank Schwalm-Eder
- **Einhaltung verschärfter Aufklärungs- und Protokollpflichten gemäß neuem Verbraucherkreditrecht**
Andreas Schmidt, Santander Consumer Bank
- **Prüfung und Beurteilung der zentralen Pfändungsbearbeitung mit Schwerpunkt P-Konto**
Jan Hendrik Meyer im Hagen, Sparkasse Detmold
- **Prüfungsansätze im Retailgeschäft unter Berücksichtigung der neuen Datenschutzvorschriften**
Thies Petersen, Hamburger Sparkasse



Für jeden Teilnehmer
im Preis enthalten:
**Praktikerhandbuch
Marktfolge Passiv**
(2011, ca. 700 Seiten)

21. -22. November 2011 in Düsseldorf

1 1/2-tägig; Tagungsbeginn Mo. 13.00 Uhr; ab 19 Uhr ca. 2-stündige Düsseldorfer
Altstadtführung „Mit dem Nachtwächter durch die Altstadt“;
Tagungsende Di. 17 Uhr



FCH SanilinsOCert
FCH ControllingCert

FCH BankrechtCert
FCH BankPersonalCert

FCH ImmobilienCert
FCH ComplianceCert

FCH RevisionsCert
FCH WertpapierCert

FCH KreditCert
FCH VertriebCert



University of Applied Sciences
**HOCHSCHULE
EMDEN-LEER**



5. Fachtagung Revision Retailgeschäft

13.00-15.15 Uhr Mathias Schmitt VR Bank Rhein-Neckar

Prüfungsansätze zur (Qualitäts-)Beurteilung der Anlageberatung und Beratungsprotokollierung

- ▶ Beurteilung der Auswirkungen des **neuen Anlegerschutz- und Funktionsverbesserungsgesetzes (AnSFuG)**
 - ▶ Prüfung der **Bereitstellung** von **Produktinformationsblättern** für empfohlene Anlageprodukte (§ 31 Abs. 3a WpHG) und der **Einhaltung** der Vorgaben für **Inhalte** dieser Informationen (§ 5 Abs. 1 WpDVerOV)
 - ▶ Beurteilung des Vorhandenseins der erforderlichen **Sachkunde** und **Zuverlässigkeit** der Anlageberater (**Nachweispflicht**?)
 - ▶ Überprüfung der **Anzeigen** an die **BaFin** - Inwiefern wird sowohl der **betroffene Mitarbeiter** als auch sein **Fachvorgesetzter** gemeldet?
 - ▶ Inwiefern werden der BaFin alle im Institut eingehenden **Wertpapierbeschwerden** zeitnah und vollständig **angezeigt**?
 - ▶ Sicherstellung einer angemessenen **Ausgestaltung, Umsetzung** und **Überwachung** von **Vertriebsvorgaben** zur Vermeidung von **Interessenskonflikten**
- ▶ Überprüfung der internen Prozesse zur **ressourcenschonenden** und **fehlerfreien Protokollierung** der Anlageberatung
 - ▶ Würdigung der **Überarbeitung** des (Muster-)Beratungsprotokolls infolge **neuer Anforderungen aus BT 6 MaComp**
 - ▶ Prüfung der **Nachkontrolle** ausgefüllter Beratungsprotokolle - Wer (**Markt vs. Marktfolge**) führt Nachkontrolle aus und handelt es sich um eine **Stichprobe** oder **Vollkontrolle**? Zum Umgang mit zusätzlichen Angaben in **Freitextfeldern**?
 - ▶ Bewertung der Aufzeichnungen **telefonischer Beratungsgespräche** unter **Kosten/Ertrags-** und **Datenschutz-Aspekten**
 - ▶ Überprüfung der **Archivierung der Protokolle** unter Beachtung von gesetzlichen, Datenschutz- und Kosten-Aspekten
 - ▶ Beurteilung der hausinternen **Anpassung** entsprechender **Organisationsrichtlinien, Arbeitsanweisungen** u.ä.
 - ▶ Zur **Qualität der Information** und **Schulung** der Kundenberater unter Berücksichtigung festgestellter Auffälligkeiten
- ▶ Sicherstellen gewünschter **Beratungsqualität** und -protokollierung durch Einsatz **effizienter Revisionsansätze**
 - ▶ Wie kann das **IKS** bereits **bei Überwachung** der Anlageberatung die Prüfungshandlungen der **Revision unterstützen**?
 - ▶ **Moderne, dynamische** Prüfungsansätze zur Sicherstellung einer risikoorientierten **Prüfungsplanung** (z.B. Continuous Monitoring) und effizienten **Prüfungsdurchführung** (z.B. Self Auditing und Target Reviews)

15.30-17.30 Uhr Thomas Maurer Münchner Bank eG

Überprüfung der Umsetzung neuer gesetzlicher und betriebswirtschaftlicher Vertriebsvorgaben

- ▶ Zur Prüfung der Einhaltung **verschärfte** Anforderungen an die **Qualifizierung** des **Vertriebsbeauftragten** und die **Angemessenheit interner** Vertriebsvorgaben gemäß **neuem AnSFuG**
 - ▶ Was versteht man unter sog. **Vertriebsbeauftragten**? - Inwieweit bietet Legaldefinition des neuen § 34d Abs. 2 WpHG Hilfestellung bei **Bestimmung** und **Abgrenzung** des **Aufgabenbereichs** von Vertriebsbeauftragten?
 - ▶ Überprüfung **interner Kriterien** zur Beurteilung der **Sachkunde** und **Zuverlässigkeit** von Vertriebsbeauftragten
 - ▶ Prüfung der Einhaltung der **Anzeigepflicht gegenüber BaFin** in Bezug auf **verantwortliche** Vertriebsbeauftragte und ggf. der ihnen **zugeordneten Wertpapierbeschwerden**
 - ▶ Sicherstellung der angemessenen **Ausgestaltung, Umsetzung** und **Überwachung** von **Vertriebsvorgaben**
 - Plausibilitätsprüfung bzgl. **vorab festgelegter Parameter zur Bewertung der Zielerreichung** im Vertrieb
 - Überprüfung der **Maßstäbe** zur Beurteilung der **Vereinbarkeit** von **Vertriebsvorgaben** mit **Kundeninteressen**
- ▶ Beurteilung der **Erfüllung interner Vertriebsaufgaben** als Voraussetzung für **nachhaltigen Vertriebserfolg**
 - ▶ Vorort-Prüfung der **Service-** und **Vertriebsorientierung** von Mitarbeitern - Analyse von **Kundenüberleitungen** und Prüfung typischer **Servicekomponenten** sog. Beratungssituationen
 - ▶ Ermittlung der **Einsatzquote** zur Beurteilung der Anwendung des **ganzheitlichen** Beratungskonzepts durch Vertriebseinheiten - **Stichprobenprüfung** bei nach bestimmten Kriterien identifizierten Privatgironkunden

- ▶ Prüfung der **Datenqualität** zur Erzielung der nötigen **Trennschärfe** für Kampagnen (u.a. Aktualität der Kontaktdaten)
- ▶ Beurteilung der **Beratungsqualität** und des persönlichen **Eindrucks** des Beraters sowie Prüfung der **Akquisitionsorientierung** (z.B. Signalisieren von Kundeninteresse und Verkaufsabsichten, Umsetzung von **Cross-Selling-Ansätzen**?)
- ▶ Bewertung der **Kundenansprache in Standardsituationen** (z.B. bei fälligen Lebensversicherungen, Spar- bzw. Wertpapierfälligkeiten) sowie für **definierte Vertriebsanlässe** (z.B. Produktkampagnen)

ab 12.45 Uhr Begrüßungsimbiss; Kaffeepause am Nachmittag; ca. 19 Uhr 2-stündige Düsseldorfer Altstadtführung „Mit dem Nachtwächter durch die Altstadt“

9.00-10.30 Uhr Marco Rauthe VR-Bank Schwalm-Eder

Zur Beurteilung des Qualitätsmanagement am Beispiel des Beschwerdebearbeitungs-Prozesses

- ▶ Konsequenzen gesetzlicher (z.B. **Anlegerschutz- und Funktionsverbesserungsgesetz**) und aufsichtsrechtlicher (**AT 6.2 der MaComp**) Neuregelungen für den Bearbeitungsprozess von (Wertpapier-)Beschwerden
 - ▶ Prüfung der **Einhaltung** der künftigen **Anzeigepflicht** über eingehende Wertpapierbeschwerden gegenüber der BaFin
 - ▶ Überprüfung der internen **Überwachung** von bereits an die Bankenaufsicht **gemeldeten Wertpapierbeschwerden**
 - ▶ Berücksichtigung interessanter **Erkenntnisse aus Jahresbericht** der BaFin (z.B. in Bezug auf Beschwerdeursachen)
- ▶ Überprüfung der internen **Voraussetzungen** für **Annahme** und **Erfassung** von **Beschwerdeinformationen**
 - ▶ Inwiefern **bestehen (neue) Beschwerdewege** zur Anregung von Beschwerden und wie werden diese **kommuniziert**?
 - ▶ Existieren **eindeutige Zuständigkeiten** und **Verantwortungsstrukturen** zur zuverlässigen **Beschwerdeannahme**?
- ▶ **IKS-Prüfung** im Hinblick auf aufbau- und ablauforganisatorische Vorgaben für die **Beschwerdebearbeitung**
 - ▶ Überprüfung der **Einhaltung festgelegter Bearbeitungszeiten** ohne/bei Einschaltung unterstützender Fachbereiche
 - ▶ Zur Funktionsfähigkeit der (taggleichen) offenen **Postenliste**, der installierten **Mahn-** und **Eskalationsverfahren**, etc.
 - ▶ Beurteilung des **Verhaltens** der **Beschwerdestelle** gegenüber dem Beschwerdeführer **bei sich verzögernder Antwort**
- ▶ Beurteilung der **Angemessenheit** der **Beschwerdefall-Lösung** unter Berücksichtigung einer **Kosten-Nutzen-Abwägung - Streitwert vs. Kundenwert**, Eindeutigkeit der **Rechtslage** vs. öffentliche **Wahrnehmung**, etc.
- ▶ Revisionsfeste **Dokumentation** des gesamten Beschwerdebearbeitungsprozesses **in Arbeitsanweisungen** u.ä.
- ▶ Prüfung der **Beschwerdeauswertung zur Optimierung** von Arbeitsabläufen und Servicequalität - Inwiefern ist ein **erhöhtes Beschwerdeaufkommen** bei bestimmten Beratern ein **Anlass für Qualifizierungsmaßnahmen**?
- ▶ Sicherstellung einer **Berichterstattung** über Beschwerden zur **(Verhalten-)Steuerung** von Kundenbetreuern

10.45-12.30 Uhr Andreas Schmidt Santander Consumer Bank

Neues Verbraucherkreditrecht: Prüfung der Einhaltung verschärfte Aufklärungs-, Informations- und Protokollpflichten

- ▶ Überprüfung von **Mindestangaben** in der **Werbung** für Verbraucherkredite - Zur Angabe eines „**repräsentativen Beispiels**“, des herangezogenen **effektiven Jahreszins**; der **schwierig** zu bestimmenden **2/3-Quote**, etc.
- ▶ Zur Einhaltung von **Aufklärungs-** und **Explorationspflichten** - Inwieweit richtet sich **Erläuterungspflicht** nach Wissensstand des Kunden? Inwiefern wird der **Kundenverzicht auf Beratung** sauber dokumentiert bzw. wird Kunden der Verzicht unzulässiger Weise „**untergeschoben**“? Wann wurde dem Kunden ein **Produktinformationsblatt** ausgehändigt?
- ▶ Bewertung der ausgefüllten „**Beratungsbögen**“ in Hinblick auf **Verständlichkeit, Freitextfelder** etc. sowie Sicherstellung der **angemessenen Protokollierung** der Kreditberatung
- ▶ Prüfung der **Angaben im Kreditvertrag** - Welche **Kosten** sind auszuweisen und welche sind bei der **Effektivzinsberechnung** zu beachten? Wie wird **Vorfälligkeitsentschädigung** berechnet? Welche **Kündigungsregelungen** existieren?

Dienstag (22. November 2011)

Montag (21. November 2011)

5. Fachtagung Revision Retailgeschäft

- ▶ Beurteilung der Angemessenheit **außerordentlicher Kündigungen** von Verbraucherdarlehen durch Bank bzw. Kunde
- ▶ Überprüfung **ausgewählter Aspekte** zur Beurteilung der **Ordnungsmäßigkeit** der Kreditvermittlung/-beratung
 - ▶ Zur **rechtzeitigen** Einhaltung der Aufklärungspflichten bei **Ablösung des Verbraucherdarlehens** durch andere Bank
 - ▶ Sicherstellung der Kenntnis der neuen **Vorabinformationspflichten** in Bezug auf **Überziehungskredite** beim Berater
 - ▶ Prüfung der Vorschriften und der Besonderheiten zu **verbundenen Geschäften** (z.B. Ratenkredit für Konsumgüter)
 - ▶ Beachtung der Erläuterungspflichten bei **Einschalten von Kreditvermittlern** bzw. wenn **Bank als Vermittler** auftritt
 - ▶ Inwieweit werden besondere Aufklärungspflichten im Zusammenhang mit haftungsträchtigen **Restschuldversicherungen** berücksichtigt?

13.45-15.15 Uhr Jan Hendrik Meyer im Hagen Sparkasse Detmold

Überprüfung und Beurteilung der Pfändungsbearbeitung mit Schwerpunkt P-Konto

- ▶ Prüfung der **Voraussetzungen** fürs neue Pfändungsschutzkonto mit „automatisch“ unpfändbarem Grundbetrag
- ▶ Überprüfung der **Umwandlung** eines „normalen“ Kontos in ein P-Konto - Zur **inhaltlichen Ausgestaltung** des als P-Konto geführten **Girokontos** (Behandlung von Und-, Oder-, Gemeinschaft-, betreuten Konten, etc.)
- ▶ Zur Einhaltung der **aktiven Informationspflicht** zum P-Konto **an alle Kunden** - Prüfung des **Nachweises** der diesbzgl. durchgeführten Unterrichtung
- ▶ Überprüfung der komplizierten **Freibetragsregelungen** - Inwieweit liegen die erforderlichen **Bescheinigungen** vor?
- ▶ Zum Umgang mit problematischen **Gemeinschaftskonten** und zwei **P-Konten bei** (geschiedenen) **Ehegatten**
- ▶ Beurteilung des **Pfändungseingangs** und der Überprüfung des **Pfändungsüberweisungsbeschlusses** (PfÜB)
 - ▶ Bewertung der **PfÜB-Prüfungsscheckliste** bzgl. der Formalien, **Inhalte**, Aufforderung zur Drittschuldnererklärung, etc.
 - ▶ Zur Einhaltung **weitreichender formeller und materieller Prüfungspflichten** zur Vermeidung von Haftungsgefahren
 - ▶ Überprüfung der Voraussetzungen für **umstrittenes „Ruhelassen“** und/oder **„Aussetzung“** von Pfändungen
- ▶ Beurteilung der **Effizienz** der internen Pfändungsbearbeitung
- ▶ Stichprobenprüfungen bzgl. der **Reichweite** von Pfändungen **in einzelne Bankprodukte**
 - ▶ Überprüfung der Zulässigkeit von **Voraus-/Dauerpfändungen des Kontoguthabens** wegen Unterhaltsansprüchen etc.
 - ▶ Inwieweit greift eine Pfändung von **Dispositionskrediten**? - **Problematische** Unterscheidung nach (**interner**) **Kreditlinie, (geduldeter) Überziehung**, einseitiger Krediteinräumung, etc.
 - ▶ Inwiefern ist separate Pfändung des **Sparbuchs** angemessen und welche Besonderheiten gelten für Sparkassenbriefe?
 - ▶ Prüfung der Pfändung von **Wertpapieren/Depots - Zugriff** auf Miteigentumsanteile an im Sammeldepot verwahrten Wertpapieren? **Aushändigung** von Inhaber- und Orderpapieren?
- ▶ Beurteilung von **Drittschuldnererklärungen** im Spannungsfeld zwischen **Auskunftspflicht, Bankgeheimnis** und **divergierender Interessen** der Gläubiger und Kunden - Haftungsrisiken für die Bank
 - ▶ Überprüfung **widersprüchlicher Weisungen** von einem anderen Kontoinhaber bzw. Pfändenden **bei Oder-Konten**
 - ▶ Wie ausführlich sind die vereinbarten **Kündigungsfristen, Festlegungs- und Sperrvermerke** mitzuteilen? (Kriterien?!)
 - ▶ Prüfung ggf. **abweichender Informationspflichten** bei **vorrangiger eigener Forderung**
 - ▶ Beurteilung der Möglichkeit des **Verzichts auf eine Drittschuldnererklärung** sowie damit einhergehender **Risiken**

15.30-17.00 Uhr Thies Petersen Hamburger Sparkasse

Prüfungsansätze im Retailgeschäft unter Berücksichtigung der neuen Datenschutzvorschriften

- ▶ Zulässigkeitsvoraussetzungen für Einsatz von **Kontenscreening** zur Prüfung unklarer **Legitimationsdaten** und **Verfügungsberechtigungen** - Erforderliche **Sorgfaltspflichten vs. unbegründeter Anfangsverdacht**

- ▶ Voraussetzungen und **Dokumentationserfordernisse** für Durchführung gezielter **Zahlungsstromanalysen** zur Nachvollziehbarkeit „gestörter“ **Zahlungsverkehrsabwicklungen**
- ▶ Prüfung datenschutzkonformen Verhaltens bei **Neukundenakquise** und **Customer Relationship Management** - Zur Verwendung von **Geodaten**, Zulässigkeit von „**Listenprivileg**“ und „**Verbund-Datenschutzklauseln**“
- ▶ Beurteilung von **Bonitätsprüfungen** auf Basis von **Stichproben personenbezogener** Kreditnehmerdaten (u.a. Transparenz von **Kredit-Scoringverfahren**, Zulässigkeit von **Datenübermittlungen** an Auskunfteien)
- ▶ Überprüfung von **Mitarbeitergeschäften** mithilfe des Zugriffs auf **Daten compliancerelevanter Mitarbeiter**
- ▶ Plausibilitätsprüfung des **Monitoring(-systems)** zur Beurteilung der Arbeit des **Geldwäschebeauftragten**
- ▶ **Personenbezogenes Datenscreening** zur Verhinderung bzw. Aufdeckung von **Kunden- oder Mitarbeiterbetrug**
 - ▶ Voraussetzungen für die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung **personenbezogener (Mitarbeiter-)Daten** gemäß BDSG
 - ▶ Verschärfte **§ 32 BDSG-Vorgaben** für die Nutzung personenbezogener Arbeitnehmerdaten bei **fehlender** Einwilligung
 - ▶ Wie konkret müssen **Anhaltspunkte für eine Straftat** vorliegen? - Reicht ein **begründeter Anfangsverdacht** aus?
 - ▶ Prüfung der **Verhältnismäßigkeit** der **Datenanalyse** in Abhängigkeit von der Art/Schwere des Delikts/Verdachtsgrads
 - ▶ **Handlungsempfehlungen** für Datenanalysen mit/ohne Personenbezug - **Abklärung** künftiger Revisionsaufträge **mit** Vorstand, Personal-, Betriebsrat und DsB? **Dokumentation** als Verfahrensanweisung oder Betriebsvereinbarung?
 - ▶ **(Un)eingeschränkte** sowie **nicht zulässige** Prüfungen unter Datenschutzaspekten - Einteilung der Datenanalysen am Beispiel unterschiedlicher **Prüfungskonstellationen**

ca. 17.00 Uhr Ende der Veranstaltung (12.45-14.00 Uhr Mittagessen; Kaffeepause am Vor- und Nachmittag)

Referenten

Mathias Schmitt

Bereichsleiter Interne Revision
VR Bank Rhein-Neckar eG, Mannheim
Zuständig für Überprüfung und Bewertung der Einhaltung aufsichtsrechtlicher Anforderungen. Autor von Fachartikeln und Mitautor in Fachbüchern, wie z.B. im Bearbeitungs- und Prüfungsleitfaden Neue MaComp (erscheint im Sommer 2011).

Thomas Maurer

Bereichsleiter Innenrevision, Münchner Bank eG
Verantwortlich für die Prüfung und Beurteilung der Einhaltung aufsichtsrechtlicher Vorgaben. Mitwirkung an internen Projektbegleitungen. Vor der Fusion Leiter Revision der Raiffeisenbank München; davor Leiter Revision der Volksbank Esslingen.

Marco Rauthe

Stv. Bereichsleiter Interne Revision
VR-Bank Schwalm-Eder eG
Autor von Fachpublikationen, u.a. zum Beschwerdemanagement im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe sowie Mitautor im Buch „Management von Risikokonzentrationen“ (erscheint im Frühling 2011).

Andreas Schmidt

Abteilungsleiter Consumer Business Audit
Santander Consumer Bank AG, Mönchengladbach
Vormals Revisor bei der Apo-Bank und Citibank Privatkunden AG, davor Kundenberater bei der Citibank Privatkunden AG

Jan Hendrik Meyer im Hagen

Bereichsleiter Interne Revision
Sparkasse Detmold
Verantwortlich für Prüfung und Beurteilung der Einhaltung aufsichtsrechtlicher Vorgaben. U.a. Mitautor des Bearbeitungs- und Prüfungsleitfadens Risikobasierte Geldwäscheprävention.

Thies Petersen

Stv. Leiter Interne Revision, Hamburger Sparkasse
Verantwortlich für die Einhaltung aufsichtsrechtlicher Anforderungen und spezifischer Gesetzesnormen. U.a. Datenschutzbeauftragter der Hamburger Sparkasse und Autor von Fachpublikationen.

Risiko- und prozessbasierte Prüfungsansätze zur Beurteilung des Risikotreibers „Retailgeschäft“

Anmelden & Bestellen

Hiermit melde ich mich an zur Veranstaltung:

5. Fachtagung Revision Retailgeschäft

21.-22. Nov. 2011 in Düsseldorf (11 11 47) **990,00 €***

Ich melde mich auch an zum Seminar (Kombi-Buchung):

Prüfung & Beurteilung von Vertriebsrisiken

23. Nov. 2011 in Düsseldorf (11 11 48) **630,00 €***

Bitte senden Sie mir die angekreuzten Prospekte zu

Ich kann nicht teilnehmen und bestelle deshalb die Seminarunterlagen für **€ 95,00* pro Exemplar**:

5. Fachtagung Revision Retailgeschäft

Prüfung & Beurteilung von Vertriebsrisiken

Ich bestelle versandkostenfrei das Fachbuch:

Praktikerhandbuch Marktfolge Passiv (2011)
zum Preis von € 89,00 (inkl. 7% MwSt.)

Wertorientierte Vertriebssteuerung in Banken und Sparkassen (3. Auflage 2010)
zum Preis von € 81,00 (inkl. 7% MwSt.)

Interne Kontrollsysteme in Banken und Sparkassen (2. Auflage 2010)
zum Preis von € 95,00 (inkl. 7% MwSt.)

§ 44 KWG-Prüfungen (2. Auflage 2011)
zum Preis von € 89,00 (inkl. 7% MwSt.)

Innovatives Revisionsmanagement
zum Preis von € 89,00 (inkl. 7% MwSt.)

Achtung: Bücher u. U. im Seminarpreis enthalten!

Name

Vorname

Position

Abteilung

Firma

Straße

PLZ/Ort

Telefon

Fax

Datum, Unterschrift

Rechnung an:

Name, Vorname

Abteilung

Bitte faxen oder einsenden an:

Fax 062 21 - 99 89 8-99

Finanz Colloquium Heidelberg GmbH
Plöck 32 a · 69117 Heidelberg · Info@FC-Heidelberg.de

Weitere Infos unter:

Tel. 0 62 21 - 99 89 8-0 oder www.FC-Heidelberg.de

Zum Thema

Die jüngste Gesetzgebung (z.B. neues **AnSFuG**), anlegerfreundliche Rechtsprechung und das verschärfte Aufsichtsrecht (z.B. aktualisierte **MaComp**) sowie der wachsende Druck der **Verbraucherschutzverbände** setzt die Banken und Sparkassen zunehmend unter Druck. Daher wird es für die Kreditinstitute und ihre **Kundenbetreuer** zunehmend wichtiger, sich durch persönliche Qualifizierung, revisionsfeste Geschäftsprozesse sowie rechtssichere Kundendokumentationen vor **Haftungs- und Reputationschäden** zu schützen. Vor diesem Hintergrund sollte die Interne Revision nicht nur ex post-Prüfungen durchführen, sondern auch die Fachbereiche durch Projektbegleitungen unterstützen.

Im Mittelpunkt der **Fachtagung Revision Retailgeschäft** stehen **risikoorientierte Prüfungsansätze** zur ...

- Qualitätsbeurteilung der Wertpapieranlageberatung und Beratungsprotokollierung
- Beurteilung sowohl neuer gesetzlicher als auch betriebswirtschaftlicher Vertriebsvorgaben
- Würdigung interner Beschwerdebearbeitungs-Prozesse
- Einhaltung der verschärften Aufklärungs- und Protokollpflichten bei Verbraucherkrediten
- Beurteilung der Pfändungsbearbeitung (inkl. P-Konto)
- Berücksichtigung neuer Datenschutzvorschriften

Die Tagung richtet sich an Fach- und Führungskräfte aus der Internen Revision sowie an interessierte Kollegen aus verantwortlichen Fach-/Markt Bereichen. Sie eignet sich als **Fortbildungsnachweis** gemäß AT 7.1 Tz. 2 der MaRisk.

Termine und Veranstaltungsort

Montag 21. November 2011, 13.00 - 17.30 Uhr
(ab 19 Uhr 2-std. themenbezogene Altstadtführung)

Dienstag 22. November 2011, 9.00 - 17.00 Uhr

NH Hotel Düsseldorf City

Kölner Straße 186 - 188, 40227 Düsseldorf

Tel. 0211 - 7811-824, Fax 0211 - 7811-800

(10 Minuten Fußweg zum Hauptbahnhof)

Für die Teilnehmer steht ein **begrenzttes Zimmerkontingent** zu **Vorzugskonditionen** im Tagungshotel zur Verfügung. Bitte nehmen Sie Ihre Zimmerreservierung unter dem **Stichwort „Finanz Colloquium Heidelberg“** direkt im Tagungshotel vor.

Teilnahmebedingungen

Das **Teilnahmeentgelt** umfasst die Dokumentation, Erfrischungen, Mittagessen und den 2-jährigen **kostenfreien** Bezug unserer **Fachzeitschrift Banken-Times** sowie ein auf der Vorderseite abgebildetes **Fachbuch**, das **kostenlos** vor Ort ausgehändigt wird.

Bei der Teilnahme an mehreren Seminartagen dieser Seminarreihe durch einen oder mehrere Mitarbeiter aus demselben Unternehmen erhalten Sie für jeden weiteren Seminartag **50 € Rabatt**.

Mit * versehene Preise verstehen sich zzgl. 19% MwSt.

Sie erhalten nach Eingang der Anmeldung Ihre Anmeldebestätigung/Rechnung. Bitte überweisen Sie den Rechnungsbetrag **vor** dem Veranstaltungstermin. Bei Stornierung Ihrer Anmeldung bis zu zwei Wochen **vor** dem Veranstaltungsbeginn erheben wir ein Bearbeitungsentgelt von € 75,00 (zzgl. 19% MwSt.). Bei Stornos nach diesem Zeitpunkt wird das gesamte Seminarentgelt fällig. Zur Fristwahrung müssen Stornierungen schriftlich per Post oder Telefax bei uns eingehen. Selbstverständlich können Sie sich kostenfrei durch Ersatzteilnehmer vertreten lassen. Sagt der Veranstalter ab, wird Ihnen das volle Seminarentgelt erstattet. Darüber hinaus bestehen keine Ansprüche, wenn die Absage mindestens zwei Wochen vor dem Seminartermin erfolgt. Änderungen des Programms aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.