

Schadenfall- Bearbeitung im Zahlungsverkehr

Von der Prävention bis zur Abwicklung mit dem Haftungsfonds –
4 Module zur Optimierung der Schadenfall-Bearbeitung

 Akademie der
Sparkassen-Finanzgruppe Saar

 Finanzgruppe
Sparkassenakademie Niedersachsen

 Sparkassenakademie
Hessen-Thüringen

 Finanzgruppe
Nord-Ostdeutsche Sparkassenakademie

 Finanzgruppe
Sparkassenakademie Rheinland-Pfalz



Sparkassenverband
Baden-Württemberg

Sparkassenakademie

Das könnte Sie auch interessieren

Besuchen Sie den Internet-Auftritt Ihrer Regionalakademie, um sich zu weiteren Themen im Bereich Zahlungsverkehr zu informieren.

Die Modulreihe zur Bearbeitung von Schadenfällen quali- fiziert umfassend

Betrüger/-innen erbeuten Zugangsdaten zum Online-Banking oder gar wesentliche Daten zur Kundenidentität auf immer kreativere Art. Das Stehlen von Karten oder Abgreifen von Kartendaten mutet da schon fast altmodisch an. Zudem hat es den Anschein, dass Kundinnen und Kunden immer sorgloser mit ihren Daten umgehen. Immer mehr Schadenfälle und Kundenreklamationen sind die Folge.

Für die Sparkassen ergeben sich aus dieser Entwicklung mehrere Handlungsstränge. Einerseits sind die vorhandenen Maßnahmen zur Betrugsprävention im Zahlungsverkehr weiter auszubauen. Andererseits müssen Wege gefunden werden, um Kundenreklamationen effizient und unter Wahrung der Interessen von Kunde und Sparkasse abzuwickeln – einschließlich der Betrugsdatenerfassung und der Anmeldung des Vorfalls beim DSGVO-Haftungsfonds.

Vier aufeinander abgestimmte Module vermitteln das dafür notwendige Handwerkszeug. Die Module 2–4 können auch einzeln über die Sparkassenakademie Baden-Württemberg gebucht werden. Ein Erfahrungsaustausch rundet das Angebot ab.

Zielgruppe

Die Modulreihe richtet sich an verantwortliche Fach- und Führungskräfte für den Bereich Zahlungsverkehr und Kartengeschäft sowie an Mitarbeitende aus den Bereichen Zahlungsverkehr, Risikosteuerung, Compliance/Betrugsprävention.

Ihre Vorteile auf einen Blick

- Sie aktualisieren Ihr bestehendes Wissen.
- Sie lernen, wie sich Prävention und Schadenfallbearbeitung ergänzen.
- Sie investieren Zeit in einem überschaubaren Zeitraum.
- Sie erhalten praxisnahe Beispiele.

Modul 1

Betrugsprävention, -erfassung & -meldung in OSPlus

- **Veranstaltung** „Betrugsprävention im OSPlus Zahlungsverkehr: Von der Autorisierung bis zur Betrugsrate“ (S249a)
Lernen Sie die unterschiedlichen Anwendungen der ZV-Risikosteuerung in OSPlus kennen, um die Betrugsprävention in OSPlus und das damit verbundene Meldewesen zu betrügerischen Zahlungen adäquat umzusetzen.
Referent/-in:
Mitarbeitende der Finanz Informatik
Dauer: 2 Tage
Termine verfügbar über den Internet-Auftritt Ihrer Regionalakademie oder online im [FI-Serviceportal](#).
- **Veranstaltung** „How to URS: Nutzung des PPZV Universal-Regelsets in der Praxis“ (S249b)
Erhalten Sie einen Überblick zum Thema Phishing Prävention mit dem Universal-Regelset (URS) und vertiefen Sie Ihr Know-how.
Referent/-in:
Mitarbeitende der Finanz Informatik
Dauer: 1 Tag
Termine verfügbar über den Internet-Auftritt Ihrer Regionalakademie oder online im [FI-Serviceportal](#).

Modul 2

Fallaufnahme: Arbeitsprozesse für Karten- und Kontenschadenfälle (Online-Banking) und interne Arbeitsprozesse

- **Webinar** „Arbeitsprozesse für den Bereich Karten- und Kontenschäden (Online-Banking)“ ([58180301](#))
Lernen Sie erprobte Arbeitsprozesse für Karten- und Kontenschadenfälle (Online-Banking) kennen, damit Schadenfälle strukturiert, rechtssicher und schnell bearbeitet werden können.
Referent/-in:
Benjamin Wienand, RA, Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht sowie Fachanwalt für Handels- und Gesellschaftsrecht
1 Stunde jeweils ab 09:00 Uhr am 29.02. und 05.03.2024
- **Webinar** „Sparkasseninterne Bearbeitung bei Karten- und Kontenschäden“ ([58180302](#))
Recherchieren Sie schnell und effizient Sachverhalte und sichern Beweismittel als Grundlage für die Annahme/Zurückweisung des Anspruchs: Um den Sachverhalt unabhängig von den oft rudimentären Angaben von Kund(inn)en zu recherchieren und alle für ein sich möglicherweise anschließendes Gerichtsverfahren relevanten Beweismittel zu sichern, finden und speichern Sie alle maßgeblichen Daten dauerhaft.
Referent/-in:
Katrin Mittendorf, Sparkasse Hannover
1,5 Stunden jeweils ab 11:00 Uhr am 29.02. und 05.03.2024

4+1 Module umfasst die Reihe

Modul 3

Außergerichtliche Korrespondenz mit den Kundinnen und Kunden

- **Webinar** „Beantwortung von (unberechtigten) Kundenforderungen bei Karten- und Kontenschäden (Online-Banking) anhand von zur Verfügung gestellter Musterschreiben“ ([58180303](#))
Kommunizieren Sie anhand von Musterschreiben gegenüber Kundinnen und Kunden bei der außergerichtlichen Schadenabwicklung.
Referent/-in:
Benjamin Wienand, RA, Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht sowie Fachanwalt für Handels- und Gesellschaftsrecht
1 Stunde jeweils ab 13:00 Uhr am 29.02. und 05.03.2024
- **Webinar** „Jährliches Update zur Rechtsprechung im Bereich der Karten- und Kontenschäden“ ([58180306](#))
Lernen Sie Gerichtsentscheidungen zu Karten- und Kontenschäden (Online-Banking) kennen und diese mit Blick auf die konkreten Auswirkungen auf die Fallbearbeitung einzuordnen.
Referent/-in:
Benjamin Wienand, RA, Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht sowie Fachanwalt für Handels- und Gesellschaftsrecht
1,5 Stunden jeweils ab 15:00 Uhr am 29.02. und 05.03.2024

Modul 4

Schadenregulierung/Haftungsfonds

- **Webinar** „Fallaufnahme: Abwicklung mit Haftungsfonds“ ([58180304](#))
Nehmen Sie die Weiterleitung des Schadenfalls zur Abwicklung an den Haftungsfonds vor und berücksichtigen Sie dabei die Prozesse zur Abrechnung der verschiedenen Schadeneinrichtungen des DSGVO.
Referent/-in:
Natascha Düren-Rietzke, SIZ GmbH und
Thomas Bronkalla, Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V.
3 Stunden jeweils ab 9:00 Uhr am 12.03. und 13.03.2024

Digitaler Erfahrungsaustausch

- Im digitalen Erfahrungsaustausch Zahlungsverkehr ([58180410](#)) können Sie Ihre Fragen und Themenwünsche vorab einreichen. Die Expertinnen und Experten der Modulreihe sowie weitere Personen aus der Fachabteilung greifen Ihre Anliegen auf.
1 Tag am 06.06.2024



Weitere Details zu den Veranstaltungen entnehmen Sie den blau unterlegten Hyperlinks.

Referierende



Thomas Bronkalla

Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V.

Als Mitarbeiter in der Abteilung Digitalisierung und Payment beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e.V. liegen ihm zentrale Klärungsfragen zu Themen wie Schadenabwicklung und Betrugsprävention vor.



Natascha Düren-Rietzke

SIZ GmbH

Sie ist seit 2013 im Haftungsfonds Zahlungsverkehr tätig und leitet seit 2018 die operative Abwicklung des Haftungsfonds Zahlungsverkehr des DSGVO bei der SIZ Service GmbH.



Patrick Everding, Diandra Kunkel, Marcus Theil und Christopher Spiegel

Mitarbeitende der Finanz Informatik GmbH & Co. KG



Katrin Mittendorf

Sparkasse Hannover

Sie verfügt über mehrjährige Erfahrung in der Bearbeitung von Schäden im Zahlungsverkehr, insbesondere Sachverhaltsrecherche und erfolgreiche Zurückweisung von unberechtigten Ansprüchen.



Benjamin Wienand

RA, Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht sowie Fachanwalt für Handels- und Gesellschaftsrecht

Von 2018 bis 2021 war er bei der Sparkasse Hannover und gestaltete die Bearbeitung der Karten- und Kontenfälle neu. Seit 2022 ist er Rechtsabteilungsleiter der Sparda-Bank Hannover eG.

Der Buchungsprozess

- 1** Informieren Sie sich zunächst über die o. g. Hyperlinks, ob der gewünschte Termin noch buchbar ist.
- 2** Nehmen Sie Ihre Anmeldung wie gewohnt über den Buchungsprozess in Ihrem Institut vor. Bei Fragen zur Buchung können Sie oder Ihre Personalentwicklung sich gerne an die u. g. Ansprechpartnerin wenden. Im Falle einer Buchung per Mail sollte diese die Veranstaltungsnummer (58...), den konkreten Termin inkl. Vor- und Nachname sowie Mailadresse der zu buchenden Person enthalten.
- 3** Sie erhalten im Anschluss eine Buchungsbestätigung. Auf diese folgt zu gegebener Zeit die Einladung.
- 4** Bitte beachten Sie alle Informationen in der Einladung, z. B. dass der personalisierte Zutritt zum Webinarraum, das Abrufen der Unterlagen u. v. m. über das Veranstaltungsportal der Sparkassenakademie Baden-Württemberg erfolgt.

Ihre Ansprechpartner



Bei Fragen zu den Inhalten der Reihe:

Felix Hartmann

Abt. PE Informationstechnologie
und interne Dienste
Tel. +49 711 127-82411
felix.hartmann@sv-bw.de



Die Buchung der Module erfolgt über:

Jeannette Reinhardt

Sachbearbeitung
Personalentwicklung IT
Tel. +49 711 127-82413
jeannette.reinhardt@sv-bw.de



**Entdecken Sie die
Sparkassenakademien**