

Schadenfall- Bearbeitung im Zahlungsverkehr

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



Sparkassenverband
Baden-Württemberg

Sparkassenakademie



Das könnte Sie auch interessieren

Neben der Modulreihe gibt es noch weitere Schulungen auf unserer Themenseite



Besuchen Sie auch für das alljährliche Forum unsere zweitägige Fachtagung Zahlungsverkehr. Die Teilnahme ist digital oder in Präsenz möglich. Mehr Informationen dazu unter der VA.-Nr. 31811100



Nutzen Sie den „Boxenstopp Zahlungsverkehr“, um die neuesten Entwicklungen rund um das Thema Zahlungsverkehr kennenzulernen. Mehr Informationen dazu unter der VA.-Nr. 31811103



Die Modulreihe

Betrüger 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.

Drei aufeinander abgestimmte Module vermitteln das dafür notwendige Handwerkszeug. Die Module können auch einzeln gebucht werden.

Zielgruppe

Die Modulreihe richtet sich an

- Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Zahlungsverkehr, Risikosteuerung, Compliance / Betrugsprävention und Recht.
- Mitarbeitende aus dem Prozessmanagement und Beschwerdemanagement.
- Fach- und Führungskräfte sowie Neu- und Quereinsteiger/-innen sind herzlich willkommen.

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.



Zur Gesamtübersicht

Modul 1

Grundlagen der ZV-Risikosteuerung 2.0

→ **Webinar** Betrugsprävention im OSPlus Zahlungsverkehr: Transaktionsüberwachung in PPZV mit CoP, URS und KIWI (S250a). Lernen Sie die unterschiedlichen Anwendungen der ZV-Risikosteuerung in OSPlus im Hinblick auf die Betrugsprävention kennen.

Referent/-in:

Mitarbeitende der Finanz Informatik
Dauer: 1 Tag ([58130250a](#))

→ **Webinar** Betrugserfassung und -statistiken: Dokumentation von Betrugsfällen und Implikationen für Authentifizierung (S250b). Sie lernen die unterschiedlichen Anwendungen der ZV-Risikosteuerung in OSPlus im Hinblick auf die Erfassung von betrügerischen Zahlungen und das damit verbundene Meldewesen kennen.

Referent/-in:

Mitarbeitende der Finanz Informatik
Dauer: 1 Tag ([58130250b](#))

→ **Webinar** Compliance im OSPlus Zahlungsverkehr: Risiken in Embargo, GTVO und Glücksspiel aktiv steuern (S250c). Sie lernen die unterschiedlichen Anwendungen der ZV-Risikosteuerung in OSPlus im Hinblick auf die Bekämpfung der Terrorismusfinanzierung sowie die Einhaltung der Geldtransferverordnung und des Glücksspielstaatsvertrages kennen.

Referent/-in: Mitarbeitende der Finanz Informatik

Referent/-in:

Mitarbeitende der Finanz Informatik
Dauer: 1 Tag ([58130250c](#))

Modul 3

Schadenregulierung/Haftungsfonds

→ **Webinar** Fallaufnahme: Abwicklung mit Haftungsfonds. 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:

Fabian Stang, SIZ GmbH und
Thomas Bronkalla, Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V.
Dauer: 3 Stunden ([58180304](#))

3 Module
umfasst die
Reihe

Modul 2

Webinar „Rechtssichere Bearbeitung von Karten- und Kontenschäden in der Sparkasse“

→ **Inhalte**

- Sparkassenbezogene Sichtweise
- Fallaufnahme
- Arbeitsprozesse
- PPS_neo-Prozesse
- Sachbearbeitung
- Bewertung grobe Fahrlässigkeit anhand der wichtigsten Fallkonstellationen
- Musterkorrespondenz
- Rechtliche Rahmenbedingungen für die Prüfung von Erstattungsansprüchen
- Einordnung der Kundenforderung als aufsichtsrechtlich relevante Beschwerde?
- Berücksichtigung der Mindestanforderungen der BaFin an das Beschwerdemanagement
- Grundlage der Belastungsbuchung: Autorisation oder Schadensersatz (jeweils einschließlich Beweislastverteilung)
- Anscheinsbeweis
- Starke Kundenauthentifizierung
- Darstellung der Situation der Sparkasse in den einzelnen Zahlungsverkehrsarten, z. B. physische Karte, digitale Karte, Online-Banking
- Abschlussrunde, z. B. zu Beschwerden und Reklamationen

Von der Fallannahme bis zur Erstattung oder Ablehnung eines Anspruchs werden alle Aspekte der rechtssicheren Schadensfallbearbeitung in der Sparkasse behandelt. Bewerten Sie Sachverhalte und treffen Entscheidungen unter Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen. Die Beweissicherung wird ebenso ein Thema sein, wie die abschließende Kundenkommunikation.

Referent/-in:

Katrin Mittendorf, Sparkasse Hannover
und Dr. Markus Engel, Rechtsanwalt
Dauer: 3,0 Stunden zzgl. evtl. Fragen in der Abschlussrunde ([58180300](#))

Referierende



Thomas Bronkalla

Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V.

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



Simone Degen, Patrick Everding, Christopher Spiegel und Dorian Steinborn

Mitarbeitende der Finanz Informatik GmbH & Co. KG.



Dr. Markus Engel

Direktor Recht bei der Sparkasse Saarbrücken und Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht. Mehrere Referententätigkeiten bei der Sparkassenakademie Baden-Württemberg.



Katrin Mittendorf

Sparkasse Hannover

Hat als Referentin Konten- und Kartenschäden mit fachlicher Prozessverantwortung mehrjährige Erfahrung in der Bearbeitung von Schäden im Zahlungsverkehr, insbesondere Sachverhaltsrecherche und erfolgreiche Zurückweisung von unberechtigten Ansprüchen.



Fabian Stang

SIZ GmbH

Er ist seit 2023 im Haftungsfonds Zahlungsverkehr tätig und leitet seit Juli 2024 die operative Abwicklung des Haftungsfonds Zahlungsverkehr des DSGVO bei der SIZ Service GmbH.

Ansprechpartner



Felix Hartmann

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



Heiko Wolkenstein

Abteilung Betrieb
Tel. +49 711 127-77956
heiko.wolkenstein@sv-bw.de



Entdecken Sie die
Sparkassenakademie



Zum Download der Datei
hier klicken oder scannen