Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

FORTBILDUNGSPROGRAMM 2027

Zahlungsverkehr und Kartengeschäft

INHALTSVERZEICHNIS

SEITE

Zahlungsverkehr und Kartengeschäft **3**

26.300 Kartengeschäft im Electronic Banking 4

26.319 Fachliche Grundlagen des Zahlungsverkehrs (GS) 6

26.320 Grundlagenwissen Zahlungsverkehr im OSPlus (AS) 8

26.321 Spezialwissen Zahlungsverkehr unter OSPlus 10

26.325 Workshop zu Effizienz und Sicherheit im Zahlungsverkehr 12

26.330 Workshop OSPlus Zahlungsverkehr - Releasewechsel (online) 14

26.332 Betrugserfassung und -meldung mit FRZV (online) 16

26.340 Grundlagenwissen Auslandszahlungsverkehr im OSPlus 18

26.380 Instant Payment im Service und Vertrieb - Gesetzliche Änderungen bei Überweisungen und Echtzeitüberweisungen (E-Learning) 20

26.740 Rechtskonforme Reaktion auf Kundenforderungen bei Erstkontakt zu Karten- und Online-Banking-Schäden (Webinar) 22

26.741 Außergerichtliche Korrespondenz bei Karten- und Online-Banking-Schäden rechtssicher bearbeiten (Webinar) 24

26.745 Upgrade - Rechtsprechung im Bereich Karten- und Kontenschäden stets auf dem aktuellen Stand (Webinar) 26

26 PAYMENT, ELECTRONIC BANKING UND ZAHLUNGSVERKEHR

Zahlungsverkehr und Kartengeschäft

Kartengeschäft im Electronic Banking

Der Stellenwert des Kartengeschäfts in Sparkassen steigt, insbesondere unter dem Fokus Generierung zusätzlicher Provisionserträge. Erfahren Sie in Seminar, wie der Bereich Electronic Banking durch vielfältige Serviceleistungen und Angebote im Kartengeschäft eine herausragende Position einnehmen kann. Nutzen Sie die Gelegenheit, Ihr Wissen über die Möglichkeiten und Chancen im Kartengeschäft im Electronic Banking zu erweitern und sich für zukünftige Herausforderungen zu profilieren.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Electronic Banking und Zahlungsverkehr

IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit dem Einsatz ausgewählter Leistungen im Kartenzahlungsverkehr.
- Sie kennen die für den Bereich Electronic Banking wesentlichen aktuellen Schwerpunkte im Kartengeschäft.
- Sie sind in der Lage, Neuerungen im Kartengeschäft zu bewerten.

IHR REFERENT

Daniel Vollmer, Sparkasse Gütersloh-Rietberg-Versmold

HINWEIS(E)

Das Seminar ist ein Baustein des Zertifikatsprogramms Medialer Vertrieb - Electronic Banking.

.

TERMIN(E)

10.12.2026 | Sparkassenakademie NRW

09.12.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag

PREIS

370,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG

Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE

Edmund Honermann
0231 22240-739
edmund.honermann@ska.nrw

Programm/Inhalt

Beginn um 09:30 Uhr|Ende um ca. 17:00 Uhr

Kartenzahlungsverkehr am PoS

- Fallstudienarbeit
- Zahlungssysteme; Girocard; ELV
- eCommerce-Bezahlverfahren
- Kontaktlose Bezahlverfahren
- Bedeutung und Entwicklung des Kartenzahlungsverkehr
- Ertragssteigernde Maßnahmen
- Kreditkartenakzeptanz
- Vertriebsmodelle der Netzbetreiber

Perspektiven

Fachliche Grundlagen des Zahlungsverkehrs (GS)

Schnelle und effiziente Zahlungsabwicklung als Wettbewerbsvorteil: Erfahren Sie in diesem Seminar mehr zu den Grundlagen des Zahlungsverkehrs in Sparkassen. Erlangen Sie das essentielle theoretische Wissen, das Sie für die reibungslose Abwicklung von Zahlungsaufträgen benötigen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Bereich Zahlungsverkehr, Giroverkehr, Interne Revision

IHR NUTZEN

- Sie sind über die aktuellen Besonderheiten des Zahlungsverkehrs informiert.
- Sie sind fachlich optimal für eine routinierte Bearbeitung des Zahlungsverkehrs in OSPlus vorbereitet.

IHR REFERENT

Norbert von Cerpinsky, NvC Consulting

Selbstständiger Berater, erfahrener OSPlus-Trainer mit langjährigen Praxiserfahrungen

HINWEIS(E)

Informieren Sie sich gerne auch über das Aufbauseminar: "Grundlagenwissen Zahlungsverkehr unter OSPlus" unter der Angebotsnummer 26.320, welches vom 19. bis 20.06.2024 durchgeführt wird. Dort werden die technischen Grundlagen im Kontext von OSPlus vermittelt.

TERMIN(E)

15.06.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag

PREIS

440,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG

Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE

Edmund Honermann
0231 22240-739
edmund.honermann@ska.nrw

Programm/Inhalt

SEPA-Überweisung

- Rechtliche Grundlagen
- Recallabwicklung
- Instant Payment
- SEPA-Inquiry

SEPA-Lastschrift

- SEPA-Basislastschrift
- SEPA-Firmenlastschrift
- Inkassovereinbarung
- SEPA-Mandat
- Vorabinformation und Einreichungsprozess
- SEPA-Lastschriftrückgabe

Z1-Überweisung

Scheck

Besonderheiten, Einzelfragen, aktuelle Entwicklungen

- Überblick OSPlus-Abwicklung
- Einreicherverträge, DIBUS, Ausgangsverarbeitung
- ISE und Clearing
- Eingangsverarbeitung
- Dokumentation, Einreicherverrechnungskonten
- Zugangswege und Einreichungsformate
- Grundlagen der Verarbeitung über die Sammler-Datenbank

Grundlagenwissen Zahlungsverkehr im OSPlus (AS)

In diesem Seminar lernen Sie die verschiedenen Arten, Besonderheiten und die Bearbeitung des Zahlungsverkehrs in OSPlus kennen und informieren sich über die grundlegenden organisatorischen Zusammenhänge bei der Zahlungsverkehrsabwicklung.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Bereich Organisation, Zahlungsverkehr, Giroverkehr, Interne Revision

IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit den grundlegenden Abläufen für die Zahlungsverkehrsbearbeitung (auch institutsübergreifend).
- Sie sind in der Lage, die Zusammenhänge der Teilbereiche Eingangs- und Ausgangsverarbeitung im OSPlus nachzuvollziehen.
- Sie können Nachfragen zu Zahlungsaufträgen anhand von Abfragen /Listendokumentationen beantworten.

VORAUSSETZUNG(EN)

Grundseminar: Fachliche Grundlagen des Zahlungsverkehrs (26.319) oder vergleichbarer Kenntnisstand

IHR REFERENT

Norbert von Cerpinsky, NvC Consulting

Selbstständiger Berater, erfahrener OSPlus-Trainer mit langjährigen Praxiserfahrungen

TERMIN(E)

16.06.2027 – 17.06.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

2 Tage

PREIS

795,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG

Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE

Edmund Honermann
0231 22240-739
edmund.honermann@ska.nrw

Programm/Inhalt

Allgemeines

- Zahlungsarten und Datenformate
- Leitwege und Zeitschreiben
- Clearing

Ausgangsverarbeitung (G1)

- Erfassung von Zahlungen aller Art in OSPlus (inkl. Einzahlungen, Bearbeitung fehlerhafter Zahlungen, Modellbuchungen)
- Bearbeitung der Einreicher-Verträge: Bedeutung und Auswirkungen der verschiedenen Arten von Einreicherverträgen und der dazu gehörenden Felder)
- Bearbeitung der Sammler-Datenbank - tägliche Aufgaben, Besonderheiten, Bearbeitung von Spezialfällen, G1-Recall und SEPA-Inquiry

Eingangsverarbeitung (G2)

- Bearbeitung des OPK - tägliche Aufgaben, Abstimmung, Besonderheiten, Altneu-Datenbank
- Umsatzanzeige inkl. Rückgaben/Rückgabedatenbank/Avisdatenbank, Primanotenanzeige
- Zahlungsverkehrsverträge (insbesondere Sperr- und Einlösungsverträge) - SEPA-Mandat, Mandatssperre

Spezialwissen Zahlungsverkehr unter OSPlus

Die schnelle und effiziente Abwicklung von Zahlungsaufträgen ist ein Wettbewerbsfaktor für Sparkassen. In unserem Seminar erweitern Sie Ihr Wissen zu komplexen Abläufen und Besonderheiten des Zahlungsverkehrs in OSPlus und informieren sich über die organisatorischen Zusammenhänge bei der Zahlungsverkehrsabwicklung.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Bereich Zahlungsverkehr, Payment, Electronic Banking, Organisation und Interne Revision

IHR NUTZEN

- Sie haben vertiefende Kenntnisse zur Ausgangs- und Eingangsverarbeitung im OSPlus Zahlungsverkehr.
- Sie kennen die Administrationsmöglichkeiten sowie der Verrechnung und Abstimmung von Hauptbuchkonten.

VORAUSSETZUNG(EN)

Grundlegende Kenntnisse des Zahlungsverkehrs

IHR REFERENT

Heiko Wendt, Finanz Informatik GmbH & Co. KG

Senior Consultant, erfahrener OSPlus-Trainer mit langjährigen Erfahrungen

TERMIN(E)

05.10.2027 – 06.10.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

2 Tage

PREIS

795,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG

Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE

Edmund Honermann
0231 22240-739
edmund.honermann@ska.nrw

Programm/Inhalt

Ausgangsverarbeitung (G1)

- Sammlerdatenbank Administrationsmöglichkeiten
- Einreicherverträge/Inkassovereinbarung
- ZV-Ausgang/Clearing
- Verrechnungsbuchungen (Abstimmung HK)

Eingangsverarbeitung (G2)

- Administrationsmöglichkeiten
- G2-Mandatsverwaltung / Sperren
- Verrechnungsbuchungen (Abstimmung HK)

Sonstiges

- S-Zentral (CPAR)
- Eilige Zahlungen
- Echtzeitüberweisung

Workshop zu Effizienz und Sicherheit im Zahlungsverkehr

Erfahren Sie, wie Sie in OSPlus die Parameter einstellen, um die Effizienz und Sicherheit im Zahlungsverkehr zu steigern. Erweitern Sie Ihre Kenntnisse über Transaktionsüberwachung, Kundenauthentifizierung, Betrugserfassung, Effizienz in der Abwicklung und Entgelte im Zahlungsverkehr. Tauschen Sie sich mit Fachexperten hierzu aus.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Zahlungsverkehr, der Organisation, im Beauftragtenwesen und der Internen Revision

IHR NUTZEN

- Sie kennen anhand der konkreten Parametereinstellungen in OSPlus verschiedene Ansätze zur Steigerung der Sicherheit.
- Sie wissen, wie Sie zur effizienten Sachbearbeitung und Optimierung der Ertragssteuerung im OSPlus-Zahlungsverkehr erarbeiten.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Marcus Theil, Finanz Informatik GmbH & Co.KG
- Heiko Wendt, Finanz Informatik GmbH & Co. KG
  Senior Consultant, erfahrener OSPlus-Trainer mit langjährigen Erfahrungen

HINWEIS(E)

Zur Einsicht in die konkreten Parametereinstellungen in Ihrem OSPlus-Institut bringen Sie bitte ihren Laptop sowie SEVA-Zugang mit.

Erfahrungsgemäß ist es mit Blick auf eine risikoorientierte Anpassung der Systemparameter hilfreich, wenn neben Mitarbeitern/-innen aus Organisation und Zahlungsverkehr auch die zuständigen Prüfer/-innen aus der Internen Revision die Veranstaltung besuchen. Maximal können 6 - 7 Sparkassen teilnehmen.

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

2 Tage

PREIS

795,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG

Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE

Edmund Honermann
0231 22240-739
edmund.honermann@ska.nrw

Programm/Inhalt

1. Tag - 09:30 Uhr bis 17:00 Uhr

Transaktionsüberwachung gemäß PSD2 (mit PPZV CoP)

Zusammenspiel der verschiedenen Anwendungen in der ZV-Risikosteuerung (z.B. Embargo)

Starke Kundenauthentifizierung und Ausnahmen (mit TANja)

Betrugserfassung und -reporting (mit FRZV und BRZV)

Aktuelles zur Regelprüfung gemäß Art. 3 EBA-RTS

2. Tag - 09:30 Uhr bis 17:00 Uhr

Effizienz in der ZV-Abwicklung (SammlerDB, OPK, Online-Freigaben, Listen)

Entgelte im ZV (Rückgaben/Rückrufe, Mandatsverwaltung, Disposition)

Entgelte bei Spezialanwendungen (Target2, S-Zentral, IPAY, AZV/S-Via)

Kriterien für IDV-Auswertungen zur Unterstützung von Entscheidungen

Workshop OSPlus Zahlungsverkehr - Releasewechsel (online)

Jeder OSPlus-Releasewechsel bringt unter anderem auch für den Zahlungsverkehr zahlreiche Neuerungen und Erweiterungen mit sich. In diesem Workshop erfahren Sie alles Wissenswerte zum aktuellen Releasewechsel. Es wird sowohl auf die praktische Nutzung als auch auf administrative Einstellungen eingegangen.

ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte aus dem Zahlungsverkehr

IHR NUTZEN

- Sie sind über die aktuellen Entwicklungen und Neuerungen für den Bereich Zahlungsverkehr beim Releasewechsel informiert.
- Sie profitieren vom Expertenwissen des Referenten sowie vom Erfahrungsaustausch mit anderen Sparkassenpraktikern und Sparkassenpraktikerinnen.

IHR REFERENT

Norbert von Cerpinsky, NvC Consulting

Selbstständiger Berater, erfahrener OSPlus-Trainer mit langjährigen Praxiserfahrungen

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar.

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

1 Tag

PREIS

445,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG

Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE

Edmund Honermann
0231 22240-739
edmund.honermann@ska.nrw

Programm/Inhalt

Termin 16.09.2026 - Release 26.1:

Auslandszahlungsverkehr und TARGET2: Erweiterungen und Optimierungen

ZV Eingangsverarbeitung (beleglos), ZV offene Posten Konto, ZV Rückgabenverwaltung: Steigerung Resilienz im Lastschriftverfahren und weitere Themen

Instant Payment: Einreichung von Instant Payment Zahlungen über Service-Rechenzentren. Ereignisbereitstellung Realtime

ZV-Umsatzerfassung: technische Anpassungen von ZV-Tätigkeiten

ZV Phishing-Prävention: Weiterentwicklung der Anwendung "Phishing Prävention im Zahlungsverkehr" (PPZV)

TANja: Weiterentwicklung der Anwendung "Transaktionsrisikoanalyse" (TANja)

Fraud Record im Zahlungsverkehr: Weiterentwicklung der Anwendung "Fraud Record im Zahlungverkehr (FRZV)"

CoRD: Weiterentwicklung der Anwendung "Contract Risk Detection" (CoRD)

Risikoidentifizierende Transaktionsanalyse: Weiterentwicklung der Anwendung "Risikoidentifizierende Transaktionsanalyse" (RiTA)

ZV Dauerauftrag: Weiterentwicklung Dauerauftrag und AZV-Daueraufträge

Embargo, Geldtransfer-Verordnung: Erweiterung der Anwendungen "Namensembargo" und "Geldtransferverordnung" (GTVO)

ELKO-Bankrechner und Kontoinformationen | Tageslimit und Regulatorik: EBICS-Tageslimit - Ein optionales EBICS-Tageslimit wird im EBICS-Kanal eingeführt. Einführung einer Neartime-Bereitstellung von Vormerkposten im camt.052-Format.

Betrugserfassung und -meldung mit FRZV (online)

Betrugsfälle im Zahlungsverkehr nehmen zu. Damit steigt die Bedeutung einer rechtskonformen und fehlerfreien Erfassung, Bearbeitung, Verwaltung und Meldung der Betrugsfälle. Technische Unterstützung bieten die Anwendung "Fraud Record im Zahlungsverkehr (FRZV)" und die Anwendung "Betrugsrate im Zahlungsvekehr (BRZV)". Mehr dazu erfahren Sie in dieser Veranstaltung.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Zahlungsverkehr und Electronic Banking; Compliancebeauftragte, Mitarbeiter/-innen der Internen Revision

IHR NUTZEN

- Sie kennen die Anforderungen der PSD 2 an die Meldung von Betrugsfällen.
- Sie können Betrugsfälle in der Anwendung FRZV in OSPlus erfassen, bearbeiten und verwalten.
- Sie sind mit der Überwachung und Meldung von Betrugsraten in der Anwendung BRZV vertraut.

IHR REFERENT

Marcel Martin, Selbsttändiger IT-Berater mit langjährigen Erfahrungen in den Bereichen Online-Banking und ZV-Risikosteuerung in OSPlus

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: https://www.webex.com/de/test-meeting.html.

TERMIN(E)

11.05.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag

PREIS

405,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG

Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE

Edmund Honermann
0231 22240-739
edmund.honermann@ska.nrw

Programm/Inhalt

Gesetzliche und aufsichtsrechtliche Anforderungen an die Erfassung und Meldung von Betrugsfällen (insb. PSD2)

Anlage und Pflege von Betrugsfällen in FRZV

Anbindung des DSGV Haftungsfonds Zahlungsverkehr

Meldung von Betrugsraten und Betrugsstatistiken

Grundlagenwissen Auslandszahlungsverkehr im OSPlus

Der Auslandszahlungsverkehr ist komplex - doch mit dem richtigen Wissen behalten Sie jederzeit den Überblick. In diesem Seminar erwerben Sie das nötige Rüstzeug, um sicher und schlüssig internationale Zahlungen im OSPlus abzuwickeln zu können.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen in den Bereichen Auslandszahlungsverkehr, Auslandsgeschäft, Organisation, Interne Revision

IHR NUTZEN

- Sie kennen die grundlegenden Begriffe, Abläufe und Rahmenbedingungen des Auslandszahlungsverkehrs (AZV) im OSPlus.
- Sie wissen, wie Korrespondenten, Leitwege, Aussteuerungskriterien, Konditionen, Valuten und Zusatzentgelte im System hinterlegt und gesteuert werden.
- Sie können Kundenzahlungsausgänge und -eingänge sowie Bank-an-Bank-Zahlungen im OSPlus sicher abwickeln und typische Fehlerquellen vermeiden.

IHR REFERENT

Heiko Wendt, Finanz Informatik GmbH & Co. KG

Senior Consultant, erfahrener OSPlus-Trainer mit langjährigen Erfahrungen

TERMIN(E)

21.06.2027 – 22.06.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

2 Tage

PREIS

795,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG

Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE

Edmund Honermann
0231 22240-739
edmund.honermann@ska.nrw

Programm/Inhalt

Allgemeines AZV-Wissen

- Kurse und Währungen

Stammdatenverwaltung

- Korrespondenten und Konten
- Leitwege und Leitwegsteuerung
- Aussteuerungskriterien
- Konditionen
- Valuten
- Zusatzentgelte
- Kundenzahlungsausgänge
- Daueraufträge

Allgemeine Administration

Auftragsabwicklung

- Kundenzahlungsaus- und Eingänge
- BankanBank Zahlungen

Sonstiges

- Crossmo
- ZV-Rekla

Instant Payment im Service und Vertrieb - Gesetzliche Änderungen bei Überweisungen und Echtzeitüberweisungen (E-Learning)

Ab dem 5. Oktober 2025 ist es keine Empfehlung mehr, sondern ein klarer Stichtag: Spätestens dann müssen Instant Payments funktionieren – technisch, organisatorisch und kommunikativ. Dieses E-Learning macht Sie rechtzeitig fit, um Kundinnen und Kunden kompetent zu informieren, Beschwerden vorzubeugen und Vertrauen zu sichern. Starten Sie jetzt – bevor die Pflicht zur Kür wird.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Vertrieb und Service, die im direkten Kontakt mit Kundinnen und Kunden stehen – insbesondere in den Bereichen:

- Stationäre Vertriebseinheiten (wie z. B. Privatkundenberatung, Firmenkundenberatung, Servicepoints für Kundinnen und Kunden oder Geschäftskundeservice)
- Kunden-Service-Center (KSC)
- Digitales Beratungs-Center (DBC) bzw. Direkt-Filialen
- Businness-Center bzw. Business-Line
- Mediale Beratung bzw. Multikanalberatung

IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit der Relevanz von Instant Payments im Alltag der Kundinnen und Kunden und können deren Nutzen klar benennen.
- Sie wissen, welche Verpflichtungen für Zahlungsdienstleisterinnen und Zahlungsdienstleister ab dem 5. Oktober 2025 gelten.
- Sie kennen die verschiedenen Zugangswege für Instant Payments und deren Besonderheiten.
- Sie können bei Rückfragen zum Thema Echtzeitüberweisung kommunikativ professionell reagieren.

HINWEIS(E)

Bei vielen Lernenden buchen wir diese gern für Sie ein (Stapelbuchung). Sprechen Sie hierzu Jana Bathe (Tel. 0231 22240-709, Mail: jana.bathe@ska.nrw) an.

Wir bieten Ihnen bei Bedarf **zusätzlich** auch ein **Webinar** als Inhouse-Veranstaltung (Angebotsnummer: 26.381) an.

TERMIN(E)

Jederzeit flexibel starten!

DAUER

30 Minuten

PREIS

40 € Preis je Lerner/-in.
Pauschalpreis für Sparkasse ab 100 Lernenden 3.600 €.

KONTAKT

ANMELDUNG

Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE

Edmund Honermann
0231 22240-739
edmund.honermann@ska.nrw

Programm/Inhalt

Grundlagen Echtzeitüberweisung (Instant Payment)

- Verfügbarkeit & Voraussetzungen
- Vorteile auf einen Blick
- So funktioniert's

Regulierung Echtzeitüberweisungen zum 5. Oktober 2025

- Wegfall der 100.000-Euro-Betragsgrenze
- Empfängerinnen- und Empfängerüberprüfung (Verification of Payee, VoP)
- VoP-Alias (aliasbasierte Empfängerinnen- und Empfängerprüfung)
- Verkürzte Ausführungsfrist
- Daueraufträge & terminierte Echtzeitüberweisungen
- Besonderheiten für Firmenkunden (Sammelüberweisungen)

Detail-Check: Echtzeitüberweisung nach Kanälen

- Verpflichtende Statusmeldung
- Internet-Filiale/S-App
- Firmenkundenportal (FKP) - Online Banking Business (OBB)/App Sparkasse Business
- Software-Nutzerinnen und -Nutzer sowie EBICS-Kundinnen und -Kunden
- Telefonbanking
- Selbstbedienungsterminal (SBT)
- Stationäre Erfassung
- Beleghafte Echtzeitüberweisung

Kommunikationshilfen bei Kundenfragen

- Allgemeine Kundenfragen
- Zielgruppe: Privatkunden
- Zielgruppe: Gewerbliche Kunden
- Zielgruppe: In- und Outbound-Telefonie Terminvereinbarung im KSC oder BC
- Formulierungen für Kundengespräche

Rechtskonforme Reaktion auf Kundenforderungen bei Erstkontakt zu Karten- und Online-Banking-Schäden (Webinar)

Meistern Sie die Herausforderung im Erstkontakt: Reagieren Sie souverän und rechtskonform auf Kundenforderungen bei Karten- und Online-Banking-Schäden. Erhöhen Sie die Kundenakzeptanz und stärken Sie das Vertrauen in Ihre Sparkasse durch professionelle Schadensbearbeitung.

ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte aus dem Bereich Zahlungsverkehr und Kartengeschäft sowie aus verwandten Abteilungen, z. B. Betrugsprävention

IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie die Handhabung von Schadensmeldungen die Verteidigungsmöglichkeiten in Rechtsstreitigkeiten beeinflusst, welche Schritte im Erstkontakt entscheidend sind und kennen die relevanten Daten, die zeitnah gesichert werden sollten.
- Sie können die richtigen Fragen formulieren, um von Kunden und Kundinnen relevante Informationen zu Schadensmeldungen zu erhalten, einschließlich der Anforderung einer schriftlichen Sachverhaltsdarstellung und einer Abschrift der Strafanzeige.
- Sie kennen die rechtlichen Grundlagen und Anforderungen der Eilentscheidung gemäß § 675u S. 2 BGB sowie den aktuellen Stand der Rechtsprechung, um grob fahrlässiges Verhalten des Kunden und der Kundinnen anzunehmen.

IHR REFERENT

Dr. Peter Rösmann, Grüter Hamm Münster PartGmbB

Rechtsanwalt und Notar, Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: https://www.webex.com/de/test-meeting.html.

TERMIN(E)

19.04.2027 | virtueller Seminarraum
10:00 – 11:30 Uhr

DAUER

1,5 Stunden
10:00 bis 11:30 Uhr

PREIS

159,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG

Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE

Edmund Honermann
0231 22240-739
edmund.honermann@ska.nrw

Programm/Inhalt

Einführung und Grundlagen

- Rechtliche Rahmenbedingungen im ZV

Erstkontakt mit dem Kunden und Kundinnen

- Rechtskonforme Gesprächsführung
- Dokumentation und Protokollierung von Schadensmeldungen

Analyse und Bewertung von Schäden

- Typische Schadensszenarien bei Karten- und Online-Banking
- Bewertungskriterien und Risikoeinschätzung

Rechtssichere Reaktion

- Vorgehensweise bei der Bearbeitung von Schadensmeldungen
- Zusammenarbeit mit internen und externen Stellen (z. B. Rechtsabteilung, Polizei)

Praxisnahe Fallbeispiele

Außergerichtliche Korrespondenz bei Karten- und Online-Banking-Schäden rechtssicher bearbeiten (Webinar)

Lernen Sie, Karten- und Online-Banking-Schäden rechtssicher und effizient außergerichtlich zu bearbeiten. Erhöhen Sie Ihre Kompetenz in der Kundenkommunikation und Schadensabwicklung.

ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte aus dem Bereich Zahlungsverkehr und Kartengeschäft sowie aus verwandten Abteilungen, z. B. Betrugsprävention

IHR NUTZEN

- Sie wissen, welche wechselseitigen Rechte und Pflichten sowie Ansprüche im Schadensfall bestehen und wie diese für eine effektive Kommunikation bewertet werden können.
- Sie können Muster für Schreiben zur Erstattung unter Vorbehalt und zur begründeten Ablehnung anpassen, wobei Sie die individuellen Gegebenheiten jedes Falls berücksichtigen.
- Sie kennen verschiedene Verteidigungs- und Argumentationslinien anhand aktueller Schadensbeispiele.

VORAUSSETZUNG(EN)

Besuch der Veranstaltung "Rechtskonforme Reaktion auf Kundenforderungen bei Erstkontakt zu Karten- und Online-Banking-Schäden" (26.740) oder vergleichbarer Kenntnisstand

IHR REFERENT

Dr. Peter Rösmann, Grüter Hamm Münster PartGmbB

Rechtsanwalt und Notar, Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: https://www.webex.com/de/test-meeting.html.

TERMIN(E)

26.04.2027 | virtueller Seminarraum
10:00 – 11:30 Uhr

DAUER

1,5 Stunden
10:00 - 11:30 Uhr

PREIS

159,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG

Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE

Edmund Honermann
0231 22240-739
edmund.honermann@ska.nrw

Programm/Inhalt

Rechtsnormen und Vorschriften

- Übersicht über relevante Gesetz
- Haftungsfragen und deren praktische Auswirkungen
- Rechte und Pflichten der Sparkasse und der Kunden und Kundinnen

Schritte zur Bearbeitung der Abwicklung von außergerichtlichen Schäden

- Rechtliche Bewertung des Schadens
- Maßnahmen zur Schadensbegrenzung

Unterscheidung und Behandlung von Forderungen

- Identifikation und Bewertung berechtigter und unberechtigter Forderungen
- Lösungsansätze für unterschiedliche Schadensfälle

Außergerichtliche Abwicklung

- Strategien zur Vermeidung von Rechtsstreitigkeiten
- Zusammenarbeit mit weiteren Stellen

Dokumentation und Nachverfolgung

Anregungen für die Erstellung der Korrespondenz

- Beispiele für Musterschreiben
- Formulierungshilfen

Praxisnahe Fallbeispiele

Upgrade - Rechtsprechung im Bereich Karten- und Kontenschäden stets auf dem aktuellen Stand (Webinar)

Aktualisieren Sie Ihr Wissen zu den neuesten Entwicklungen in der Rechtsprechung im Bereich Karten- und Kontenschäden. Profitieren Sie von praxisnahen Fallbeispielen und fundierten Einordnungen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die mit anwaltlichen Inanspruchnahmen und Gerichtsverfahren zu tun haben, insbesondere Justiziarinnen und Justiziare sowie Mitarbeitende des Bereichs Vorstandssekretariat/-stab, aber auch Fach- und Führungskräfte des Bereichs Zahlungsverkehr

IHR NUTZEN

- Sie wissen, welche allgemeinen Strömungen und Tendenzen in der Rechtsprechung über einzelne Gerichtsentscheidungen hinaus zu beobachten sind.
- Sie können relevante Informationen identifizieren und bereitstellen, die für die Begleitung von Gerichtsverfahren entscheidend sind.
- Sie kennen häufige Fehler in der Vorbereitung und Begleitung von Gerichtsverfahren und wissen, wie diese vermeidbar sind.

IHR REFERENT

Dr. Peter Rösmann, Grüter Hamm Münster PartGmbB

Rechtsanwalt und Notar, Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: https://www.webex.com/de/test-meeting.html.

TERMIN(E)

03.05.2027 | virtueller Seminarraum
10:00 – 11:30 Uhr

DAUER

1,5 Stunden
10:00 bis 11:30 Uhr

PREIS

159,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG

Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE

Edmund Honermann
0231 22240-739
edmund.honermann@ska.nrw

Programm/Inhalt

Aktuelle Urteile und deren Einordnung

- Überblick über die wichtigsten Urteile
- Analyse und Interpretation der Urteile für die Praxis

Neue Gerichtsentscheidungen

- Vorstellung der neuesten Gerichtsentscheidungen im Bereich Karten- und Kontenschäden
- Implikationen für die Finanzbranche

Konkrete Auswirkungen für die tägliche Praxis

- Fallbeispiele zur Verdeutlichung der praktischen Relevanz
- Ableitung von Handlungsempfehlungen für den Arbeitsalltag

Vorgehensweisen bei Schäden

- Detaillierte Strategien für die Bearbeitung von Karten- und Kontenschäden

Fallkonstellationen der außergerichtlichen Schadenabwicklung

DIE BUSINESS SCHOOL

Zertifizierte Weiterbildung zum Fach- oder Betriebswirt

Die Business School bietet zertifizierte Weiterbildungen zu Fach- oder Betriebswirten an. 100 % online und gleichzeitig persönlich betreut. Flexibel nach Deinen Wünschen, berufsbegleitend und europaweit auf Bachelor- und Master-Programme anrechenbar. Als Label der Sparkassenakademien Nordrhein-Westfalen verfügen wir über fundierte Erfahrungen in der Aus- und Weiterbildung – über 5.000 zufriedene Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben mit uns schon ihre beruflichen Perspektiven verbessert.

Informiere Dich über unsere berufsbegleitenden Weiterbildungsangebote.

IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

Rabea Hesse
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-712
bs@ska.nrw

Nathalie Mädje
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-757
bs@ska.nrw

Liane Stach
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-792
bs@ska.nrw

Laura Freiin von Eerde
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-795
bs@ska.nrw

TAGUNGSZENTRUM HÖRDER BURG

Ob in Präsenz, digital oder hybrid: Mieten Sie unsere Räume für Ihre Veranstaltung

Kongress, Besprechung, Seminar, Workshop oder eigene Schulung für die Mitarbeitenden? Wir bieten Ihnen den passenden Raum für Ihre Veranstaltung.

Sie planen eine Online-Veranstaltung durchzuführen? Mit uns haben Sie den richtigen Partner an Ihrer Seite: Unsere digitalen Räume und hausinternes Studio bieten Ihnen die optimale Basis für Ihre digitale Veranstaltung. On top übernehmen wir für Sie auf Wunsch die professionelle Begleitung Ihrer Veranstaltung durch „Co-Moderatoren“, die Schulung Ihrer Dozenten, das gesamte Teilnehmermanagement, die inhaltliche Konzeption Ihrer Veranstaltung und vieles mehr.

Für Veranstaltungen in Präsenz erwarten Sie in dem exklusiven Gebäudeensemble der Hörder Burg mit direktem Seeblick über 40 hochmoderne Seminar- und Tagungsräume mit einmaligem Flair. Ein auf Ihre Bedürfnisse abgestimmtes Catering sowie hochprofessionelle Organisationsabläufe und maßgeschneiderte Rahmenprogramme runden unser Angebot perfekt ab.

Gern kombinieren wir auch das Raumangebot für Sie und führen Ihre Veranstaltung hybrid durch. Dabei ist ein Teil des Publikums physisch vor Ort, die weiteren Teilnehmer sind digital hinzugeschaltet. Der Vorteil: Das Online-Publikum wird aktiv in die Präsenz-Veranstaltung mit einbezogen und alle Teilnehmenden können in Echtzeit miteinander interagieren und in Kontakt treten.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Unser Veranstaltungsmanagement berät Sie gern persönlich zu Ihrem individuellen Angebot.

IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

Antonia König
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-744
antonia.koenig@ska.nrw

Andreas Gaida
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-722
andreas.gaida@ska.nrw

MITTELSTANDSCAMPUS NRW

Der Mittelstand bildet das Herz der deutschen Wirtschaft

Der MittelstandsCampus NRW, eine Marke der Sparkassenakademie NRW, bietet mittelständischen Unternehmen vielfältige Bildungsangebote und Inhouse-Beratungen für zentrale Themen an, wie zum Beispiel:

· Nachhaltigkeit,
· Digitalisierung und
· Arbeitgeberattraktivität – Führung.

Ein exklusives Kooperationsnetzwerk, beispielsweise mit der Universität Witten/Herdecke oder der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management, sichert zusammen mit unserer fundierten Erfahrung die Qualität der hochwertigen sowie einzigartigen Workshops, Bildungsformate und Beratungsleistungen.

Neben unseren digitalen Veranstaltungen begrüßen wir Sie und Ihre Mitarbeiter/-innen zudem in unserem Tagungszentrum Hörder Burg in einem einmaligen Ambiente. Von unserer rund 700 Jahre alten „Burg“ haben Sie einen direkten Blick auf den Phoenix See in Dortmund. Ein Ort, der wie kein anderer für Transformation und Zukunftsfähigkeit steht.

IHR ANSPRECHPARTNER

Christian Overhage
Projektleiter Mittelstandscampus NRW

0231 22240-717
christian.
overhage@mittelstandscampus-
nrw.de

Lern- und Buchungsportal

Informieren Sie sich über unser Bildungsangebot.

Digitale Transformation