

## Checkliste POG-Regeln – Beschwerdemanagementsystem

		Wer ist betroffen?	Was ist zu tun?
	<b>Beschwerde- managementfunktion</b>	Größere Betrieb, wohl erst ab 10 oder mehr Mitarbeiter – Im Zweifel Anfrage bei der zuständigen IHK	Beschwerdemanager einsetzen
	<b>Leitlinie zur Beschwerdebearbeitung</b>		Erstellen, umsetzen und über- wachen von Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung
	<b>Registrierung und Unter- suchung jeder Beschwerde</b>		Nachvollziehbare Erfassung der Beschwerden mit der Möglich- keit der Einsichtnahme durch die zuständige IHK.  Fortlaufende Untersuchung der Beschwerden, um eventuelle Schwerpunkte zu erkennen.
	<b>Eingangsbestätigung der Beschwerde</b>	Versicherungsmakler, -ver- treter mit einer Gewerbe- erlaubnis nach § 34 d Abs. 1 GewO. Jeder Versicherungs- berater nach § 34 d Abs. 2 GewO	Eingangsbestätigung und Infor- mation der weiteren Bearbeiter bzw. der Nichtzuständigkeit an Beschwerdeführer.
	<b>Beantwortungs- und Prüfpflicht der Beschwerde</b>		Prüfen und unverzügliche Be- antwortung der Beschwerde in verständlicher Sprache.
	<b>Ombudsmannverfahren</b>		Zwingende Teilnahme am Ombudsmannverfahren, sofern der Kunde sich an die Schlich- tungsstelle wendet.