

Grundsätze

unseres Beschwerdemanagements

Sehr verehrtes Mitglied!

Ihre Zufriedenheit hat für uns höchste Priorität. Falls Sie dennoch nicht mit unserer Tätigkeit sind, haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde bei uns einzureichen.

Sie sind mit unseren Produkten oder unseren Leistungen unzufrieden? Dann lassen Sie es uns bitte wissen. Wir nehmen Ihre Beschwerden ernst.

Erste Anlaufstelle für Ihr Anliegen ist ihr Gesprächspartner im Haus. Sollte Ihnen dort nicht weitergeholfen werden, wenden Sie sich bitte an unseren Beschwerdemanager oder unsere zentrale Beschwerdestelle.

Die Beschwerde kann schriftlich per Brief, per Fax oder per E-Mail eingereicht werden. Sie können dazu die im Impressum unserer Internetseite angegebenen Adress- und Kontaktdaten verwenden.

Erhalten wir von Ihnen eine Beschwerde, bestätigen wir Ihnen unverzüglich deren Eingang und unterrichten Sie über das Verfahren der Beschwerdebearbeitung sowie die voraussichtliche Bearbeitungszeit. Sollten wir feststellen, dass Ihre Beschwerde etwas betrifft, für das wir nicht zuständig sind, informieren wir Sie hierrüber und teilen Ihnen, soweit uns dies möglich ist, die zuständige Stelle mit.

Wir werden Ihre Beschwerde umfassend prüfen und schnellstmöglich beantworten. Sollte dies nicht möglich sein, unterrichten wir Sie über die Gründe der Verzögerung und darüber, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Grundsätzlich erhalten Sie alle Benachrichtigungen und Informationen von uns schriftlich.

Wenn wir Ihrem Anliegen nicht oder nicht vollständig nachkommen können, erläutern wir Ihnen die Gründe hierfür.

Viele Grüße

Pensionskasse der Caritas VVaG

Ihre Zufriedenheit hat für uns höchste Priorität.

Sie können uns Ihre Beschwerden auf verschiedenen Kommunikationswegen (Telefon, E-Mail, Kontaktformular oder auf dem Postweg) zukommen lassen.

Beschwerdestelle

beschwerde@pensionskasse-caritas.de

Beschwerdemanager

Pensionskasse der Caritas VVaG
Rainer Kretschmer
Dürener Str. 341
50935 Köln

E-Mail: beschwerdemanager@pensionskasse-caritas.de

Welche Informationen benötigen wir?

Damit wir Ihr Anliegen umgehend bearbeiten können, bitten wir um folgende Angaben:

- Name
- Adresse
- Telefon
- E-Mail-Adresse
- Mitglieds-Nr.
- Ihr Anliegen

Ihr Anliegen richten Sie bitte an

Pensionskasse der Caritas VVaG
Abteilung Öffentlichkeitsarbeit
Dürener Straße 341
50935 Köln
info@pensionskasse-caritas.de
www.pensionskasse-caritas.de

Die für uns zuständige Versicherungsaufsicht

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Sektor Versicherungsaufsicht
Graurheindorfer Str. 108
53117 Bonn

www.bafin.de
