

# Grundsätze unseres Beschwerdemanagements

---

*Sehr verehrtes Mitglied!*

*Ihre Zufriedenheit hat für uns höchste Priorität. Falls Sie dennoch einmal nicht mit unserer Tätigkeit zufrieden sein sollten, haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde bei uns einzureichen.*

*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 ungefähre Bearbeitungszeit. Sollten wir feststellen, dass Ihre Beschwerde einen Gegenstand betrifft, für den wir nicht zuständig sind, informieren wir Sie umgehend hierrüber und teilen Ihnen, soweit uns dies möglich ist, die zuständige Stelle mit.*

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

*Auf Wunsch erteilen wir Ihnen alle Benachrichtigungen und Informationen schriftlich.*

*Sofern wir Ihrem Anliegen nicht oder nicht vollständig nachkommen können, erläutern wir Ihnen die Gründe hierfür und weisen Sie auf etwaig bestehende Möglichkeiten hin, wie Sie Ihr Anliegen weiterverfolgen können.*

*Viele Grüße*

*Pensionskasse der Caritas VVaG*

Ihre Zufriedenheit hat für uns höchste Priorität.

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 persönlicher Gesprächspartner im Haus. Sollte Ihnen dort nicht weitergeholfen werden, wenden Sie sich bitte an unsere Zentrale Beschwerdestelle.

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

---

## Beschwerdestelle

E-Mail: [beschwerde@pk-caritas.de](mailto:beschwerde@pk-caritas.de)

## Beschwerdemanager

Pensionskasse der Caritas VVaG  
Rainer Kretschmer  
Max-Planck-Straße 39  
50858 Köln

---

## Die für uns zuständige Versicherungsaufsicht

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)  
Sektor Versicherungsaufsicht  
Graurheindorfer Str. 108  
53117 Bonn  
Internet: [www.bafin.de](http://www.bafin.de)

---

## Information zum Umgang mit Beschwerden

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

Pensionskasse der Caritas VVaG

Abteilung GuK

Max-Planck-Straße 39

50858 Köln Marsdorf

E-Mail: [info@pk-caritas.de](mailto:info@pk-caritas.de)

Internet: [www.pk-caritas.de](http://www.pk-caritas.de)