

## Grundsätze

# unseres Beschwerdemanagements

---

*Sehr verehrtes Mitglied!*

*Ihre Zufriedenheit hat für uns höchste Priorität. Falls Sie dennoch nicht mit unserer Tätigkeit zufrieden 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 nicht weitergeholfen werden, wenden Sie sich bitte an unseren Beschwerdemanager oder die 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.*

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

*Viele Grüße*

*Kölner Pensionskasse 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@koelner-pensionskasse.de](mailto:beschwerde@koelner-pensionskasse.de)

---

## Beschwerdemanager

Kölner Pensionskasse VVaG  
Rainer Kretschmer  
Dürener Str. 341  
50935 Köln

E-Mail: [beschwerdemanager@koelner-pensionskasse.de](mailto:beschwerdemanager@koelner-pensionskasse.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

Kölner Pensionskasse VVaG  
Abteilung Öffentlichkeitsarbeit  
Dürener Straße 341  
50935 Köln  
[info@koelner-pensionskasse.de](mailto:info@koelner-pensionskasse.de)  
[www.koelner-pensionskasse.de](http://www.koelner-pensionskasse.de)

---

---

## Die für uns zuständige Versicherungsaufsicht

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

[www.bafin.de](http://www.bafin.de)

---