

## **IV-PBeaKK 4.0**

**Kundeninformationen auf [pbeakk.de](https://pbeakk.de)**

[Startseite: Aktionsteaser \(18.12.2020\)](#)

### **Neues IT-Kernsystem: Wir arbeiten daran**

Das neue IT-Kernsystem läuft. Allerdings sind wir aktuell nicht so zügig, wie Sie das von uns gewohnt sind. Die Bearbeitung Ihrer Unterlagen erfolgt noch unterschiedlich schnell und teilweise nicht chronologisch. Selbstverständlich bearbeiten wir alle Unterlagen schnellstmöglich, denn unsere kurzen Bearbeitungszeiten möchten wir Ihnen zukünftig unbedingt wieder bieten. Mehr Infos ([verlinkt](#))

[Fragen und Antworten: Neues IT-Kernsystem \(18.12.2020\)](#)

#### **1 Warum wurde die Umstellung notwendig?**

Das alte IT-Kernsystem stieß in den letzten Jahren immer mehr an seine Grenzen. Das neue System ist leistungsfähiger und ermöglicht eine Optimierung der Abläufe unserer Bearbeitungs- und Erstattungsprozesse.

#### **2 Was heißt "neues IT-Kernsystem"?**

Das IT-Kernsystem umfasst alle unsere Bearbeitungsbereiche, die Kundendaten und -anliegen betreffen. Das sind zum Beispiel Ihre Stammdaten im Mitgliedschaftswesen, die Genehmigungs- und Erstattungsprozesse der Grundversicherung, aber auch die der Pflege- und Zusatzversicherung. Und auch die Informationen, die die Kundenberatung einsehen kann, wenn Sie bei uns anrufen. Das neue System bildet also den Kern aller Aufgaben, die die PBeaKK für Sie ausführt.

#### **3 Was bedeutet die Umstellung für mich?**

Wir haben uns auf die Umstellung intensiv vorbereitet und sind überzeugt, dass das neue IT-Kernsystem für Sie und uns der richtige Schritt in eine nachhaltige, serviceorientierte Zukunft ist.

Wie bei jeder Umstellung kann es jedoch am Anfang dazu kommen, dass nicht alles sofort reibungslos funktioniert. Hierfür bitten wir um Ihr Verständnis. Wir werden alles tun, um Ihnen auch zukünftig den gewohnten Service zu bieten.

#### **4 Was ändert sich für mich als Kunde?**

Ihnen wird vor allem auffallen, dass wir das Aussehen unserer Bescheide und Schreiben angepasst haben, um diese für Sie lesbarer zu machen. Inhaltlich ändert sich nichts, denn die

fachlichen Vorgaben unserer Bearbeitung bleiben dieselben.

Wenn Sie das nächste Mal einen Erstattungsbescheid von uns bekommen, nehmen Sie sich einfach kurz etwas Zeit und schauen sich das neue Aussehen gerne genauer an. [Hier erhalten Sie bereits eine erste Übersicht.](#)

## **5 Ich habe eine Zahlungserinnerung von meinem Arzt erhalten, was kann ich tun?**

Grundsätzlich empfehlen wir Ihnen, Rechnungen der Leistungserbringer am besten erst nach Eingang unserer Erstattung zu bezahlen. Dank der kurzen Bearbeitungszeiten in den vergangenen Jahren war dies kein Problem. Zahlungsziele wurden in der Regel eingehalten. Etwaige Abweichungen zwischen Rechnungs- und Erstattungsbetrag konnten so vorab geklärt werden.

Aufgrund der aktuell verzögerten Bearbeitung Ihrer Anträge kommt es häufiger zu Zahlungserinnerungen oder Mahnungen durch Ihre Leistungserbringer. Das ist unerfreulich. Sie können sich aber darauf verlassen, dass wir alles tun, damit Sie Ihre Erstattung in der korrekten Höhe und so schnell wie möglich von uns erhalten.

Daher sprechen Sie mit Ihrem Leistungserbringer (z. B. Haus- und Fachärzte, Physiotherapeuten, Zahnärzte), wenn Sie eine gestellte Rechnung erst bezahlen wollen, wenn unsere Erstattung eingegangen ist. Gerne können Sie auf die momentane Situation bei der Postbeamtenkrankenkasse hinweisen, wenn es um die Abstimmung eines alternativen Zahlungsziels geht.

## **6 Ist die Bearbeitung von Einreichungen per App ebenfalls von der Umstellung des IT-Kernsystems betroffen?**

Ja, denn per App eingereichte Unterlagen werden von uns genauso bearbeitet wie postalisch zugesendete. Daher sind die Einreichungen per App auch von den aktuellen Verzögerungen im Rahmen der Umstellung betroffen. Bitte haben Sie daher Geduld, bis Sie Ihren Erstattungsbescheid als Brief erhalten. Reichen Sie die identischen Unterlagen bitte nicht zusätzlich per Post oder mehrmals per App ein. Dies beschleunigt die Bearbeitung nicht, sondern verursacht Doppelarbeiten. Vielen Dank für Ihre Unterstützung.

## **7 In der EinreichungsApp steht, dass die Einreichung erfolgreich abgeschlossen ist. Ich warte aber schon lange auf meinen Erstattungsbescheid. Haben Sie die Unterlagen wirklich erhalten?**

Ja, sobald Sie in der EinreichungsApp in der Statusübersicht den Hinweis „Übermittlung erfolgreich“ erhalten und im Anschluss die Meldung „Einreichung erfolgreich abgeschlossen“, können Sie sicher sein, dass Ihre Unterlagen bei uns im System eingegangen sind. Sie müssen uns daher nicht anrufen und nachfragen, ob die Unterlagen eingegangen sind. Aktuell haben wir durch die Umstellung unseres IT-Kernsystems Verzögerungen bei der Bearbeitung. Dies gilt auch für Einreichungen per App. Bitte haben Sie daher etwas Geduld – Sie können sich darauf verlassen, dass wir alle Unterlagen so zügig wie möglich bearbeiten.

## **8 Was ändert sich für mich als Bevollmächtigter oder Betreuer?**

Mit der Einführung des neuen IT-Kernsystems haben wir das Aussehen unserer Bescheide und Schreiben angepasst, um die Lesbarkeit zu verbessern. Eine weitere Anpassung ergibt sich für alle bevollmächtigten Personen und gerichtlich bestellten Betreuer, die den Schriftverkehr von uns erhalten. Ihnen senden wir in unseren Briefen ein kurzes Anschreiben – eine Art „Vorblatt“ – zu, auf dem wir angeben, für welches Mitglied der PBeaKK das folgende Schreiben ist.

Wir machen das, damit bereits beim Öffnen des Briefes klar ist, um wen es geht. Das ist wichtig, vor allem für Personen, die gleichzeitig die Betreuung mehrerer Mitglieder oder Versicherter wahrnehmen. Oder für Bevollmächtigte, die selbst bei uns Mitglied sind.