



Authentifizieren Sie Ihren App-Account für mehr Funktionen

# *Nutzen Sie die digitale Zustellung*

Uns ist es wichtig, Ihnen einen passenden Kundenservice anzubieten. Daher versuchen wir immer Alternativen für Sie zu haben, damit Sie selbst entscheiden können, welche Möglichkeiten Ihnen persönlich am besten gefallen. Durch unsere App PBeaKKDirekt haben Sie seit ein paar Monaten die Wahl, sich für die digitale Zustellung Ihrer Schreiben zu entscheiden – und damit den Postweg und Papier zu sparen.

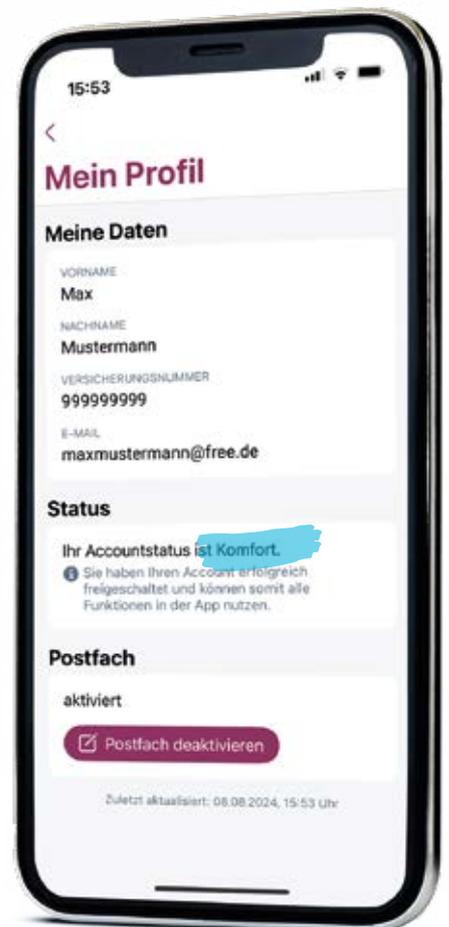
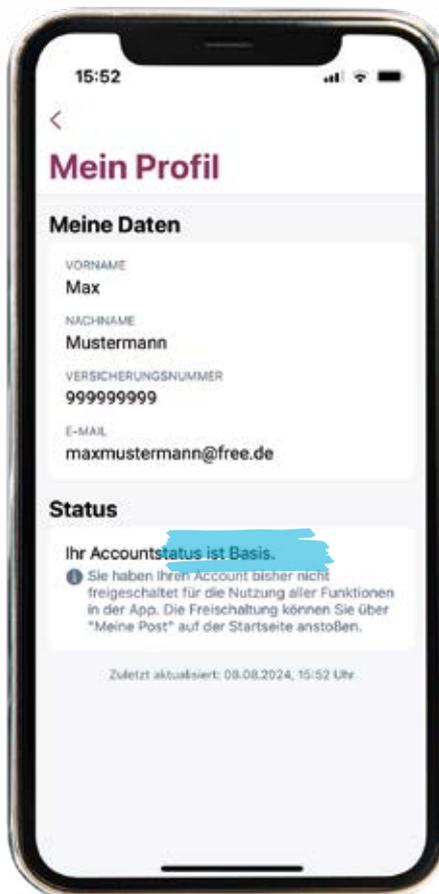
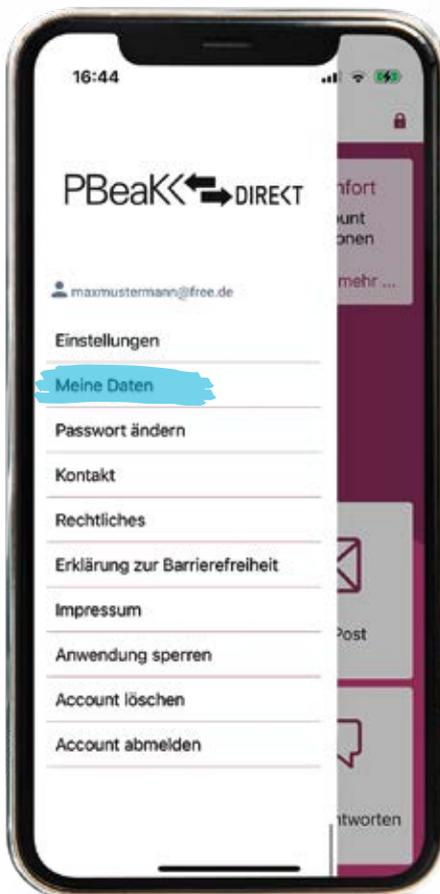
**S**eit August können alle App-Nutzenden über „Meine Post“ auf der Startseite der App eine PIN beantragen, um den App-Account für die Nutzung des Postfachs freischalten zu lassen. Mit dieser Freischaltung findet automatisch eine sogenannte 2-Faktor-Authenti-

fizierung Ihres Accounts statt, die es ermöglicht, alle Funktionen in der App zu nutzen – jetzt und in Zukunft. Nutzen Sie daher Ihre Möglichkeit der Authentifizierung und machen Sie aus Ihrem Basis-Account einen Komfort-Account.



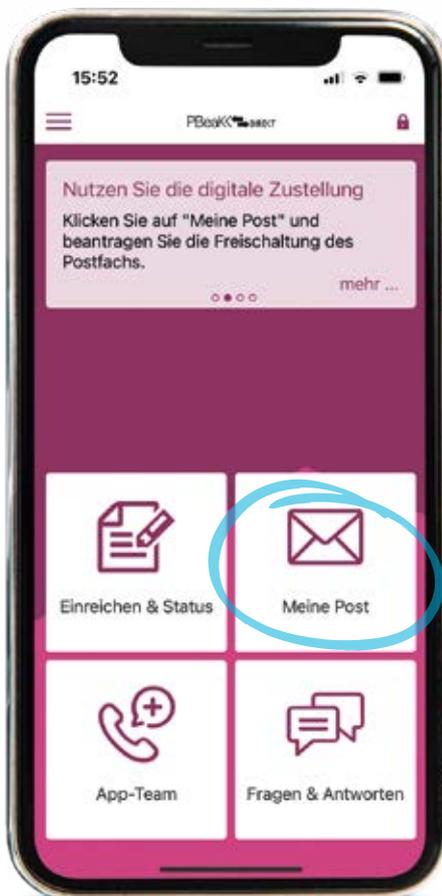
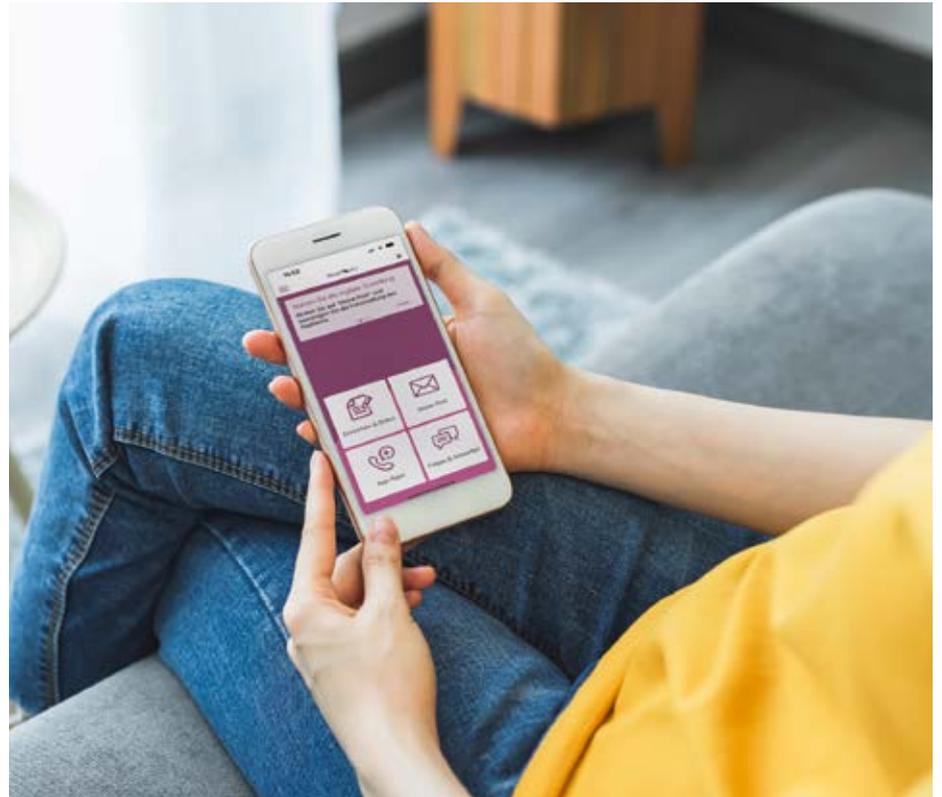
## Der Account-Status

Im Menü unter „Meine Daten“ stehen alle Grundsatzinformationen zu Ihrem Account: Vorname und Name des Mitglieds bzw. Beihilfeberechtigten sowie die Versicherungs- bzw. Beihilfenummer und die E-Mail-Adresse des Accounts. Darunter befindet sich die Angabe, welchen Status der Account hat: Basis oder Komfort. Mit Komfort haben Sie Zugriff auf alle Funktionen, die wir in der App anbieten.

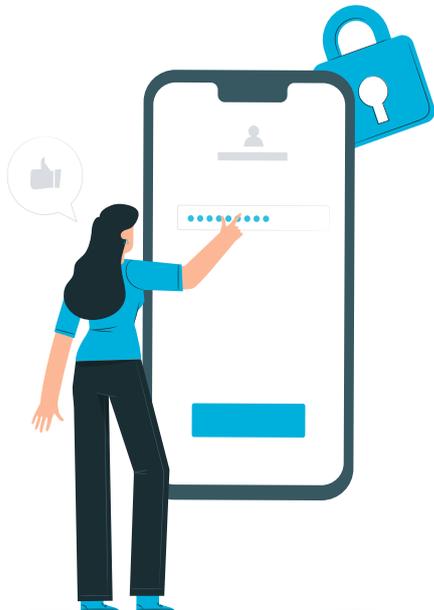


# Ihr Postfach - Ihre Entscheidung

Wenn Sie das Postfach nutzen möchten, um unsere Schreiben schneller zu erhalten, dann beantragen Sie einfach per Klick Ihren persönlichen PIN-Brief. Hierfür stimmen Sie den entsprechenden Nutzungs- und Datenschutzbestimmungen zu und willigen in die Übermittlung ein. Das ist wichtig, da wir Ihnen im Postfach individuelle Daten übermitteln. Deswegen ist es auch notwendig, dass wir vor der ersten digitalen Zustellung die Authentifizierung durchführen.



Den PIN-Brief senden wir per Post an die bei uns hinterlegte Postadresse der Account-Versicherungsnummer. Die postalische Zustellung des PIN-Briefes kann einige Tage in Anspruch nehmen aufgrund der teilweise unterschiedlichen Postlaufzeiten innerhalb und außerhalb Deutschlands. Sobald der Brief bei Ihnen eintrifft, geben Sie die drei Wochen gültige PIN in der App ein. Hierfür klicken Sie wieder auf „Meine Post“ und folgen den einblendeten Hinweisen.



## Ihre Dokumente im Postfach

Wenn Sie Ihr Postfach freigeschaltet haben und aktiv nutzen, erhalten Sie mindestens Ihre Erstattungsbescheide über den digitalen Versand. Dieser Versand findet taggleich statt. Im Anschluss erhalten Sie Ihre Kostenerstattung zwei bis drei Tage danach auf Ihr Konto.

In unserer Juli-Ausgabe haben wir versehentlich geschrieben, dass Sie die zugestellten Schreiben in

Ihrem Postfach löschen könnten. Dies geht nicht, wie wir Ihnen in unseren vielfältigen FAQ zu PBeaKKDirekt genauso mitteilen wie viele weitere nützliche Informationen. Klicken Sie über die App oder online einfach mal rein und informieren Sie sich.

Wenn Sie Dokumente aus dem Postfach ausdrucken möchten oder außerhalb der App speichern, achten Sie bitte eigenverantwortlich auf den Schutz Ihrer persönlichen Daten. Hierzu

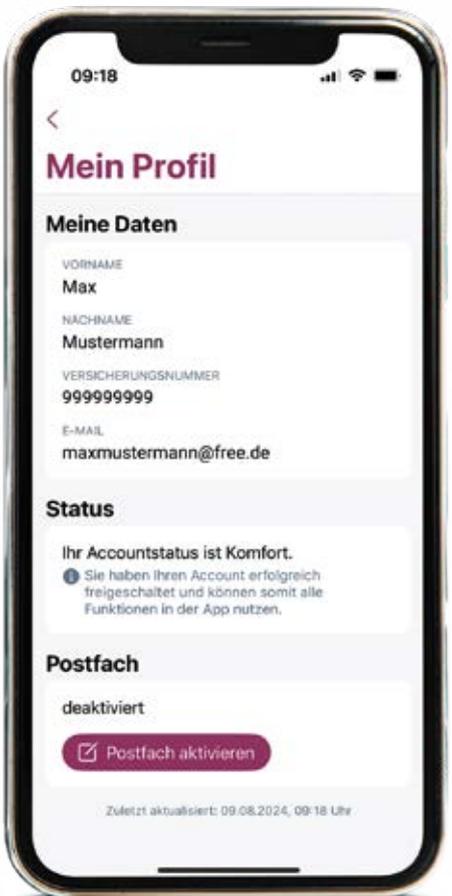
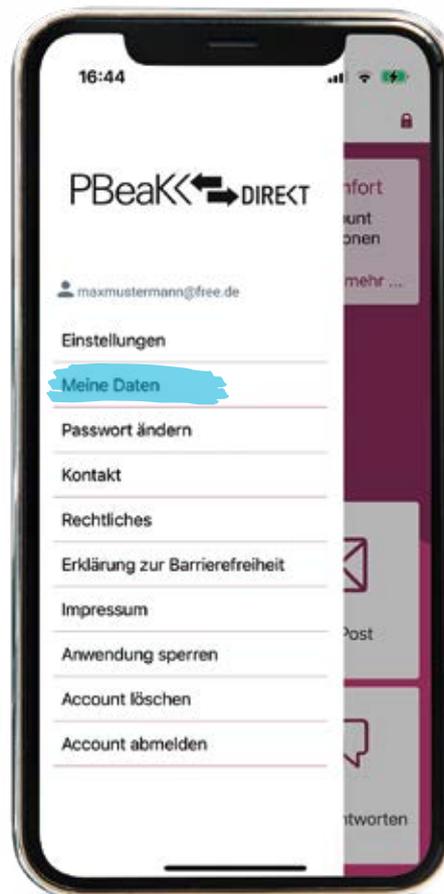
blenden wir Ihnen in der App einen Hinweis ein. Wenn Sie ein PDF z. B. ausdrucken möchten, können Sie dies in der App per Klick anstoßen. Entscheidend ist, ob Sie einen Drucker mit Ihrem Smartphone verbunden haben. Wenn ja, können Sie diesen auswählen. Ähnlich ist es beim Teilen oder Speichern: Je nachdem welche Applikationen Sie installiert haben, stehen diese zur Auswahl.

Wenn Sie das Postfach freigeschaltet haben, erhalten Sie automatisch von uns ein erstes Schreiben: unseren Willkommensbrief. Ab dem Moment der Freischaltung prüfen wir mehrmals täglich, ob für das freigeschaltete und aktive Postfach ein Bescheid vorliegt, den wir digital zustellen können. Dies können natürlich auch Unterlagen sein, die vor der Freischaltung eingereicht, aber erst nach der Freischaltung abschließend bearbeitet wurden. Beim Papierversand rufen wir nur einmal am Tag alle Schreiben ab. Danach gehen die Schreiben in die Produktion, werden kuvertiert und in den Versand gegeben. Daher dauert es in der Regel ein paar Tage, bis Sie das Schreiben im Briefkasten haben.

Durch die taggleiche digitale Zustellung Ihrer Bescheide kann es vorkommen, dass Sie den Bescheid bereits in der App erhalten haben, die zugehörige Überweisung der Leistungen auf Ihre Bankverbindung aber noch nicht abgeschlossen ist. Warten Sie hier bitte zwei bis drei Tage ab.

Auch wenn der Erstattungsbescheid mit Abstand das häufigste Schreiben an unsere Kunden ist, arbeiten wir sukzessive daran, weitere Schreiben für den digitalen Versand freizugeben, damit Sie auch andere Unterlagen digital erhalten.

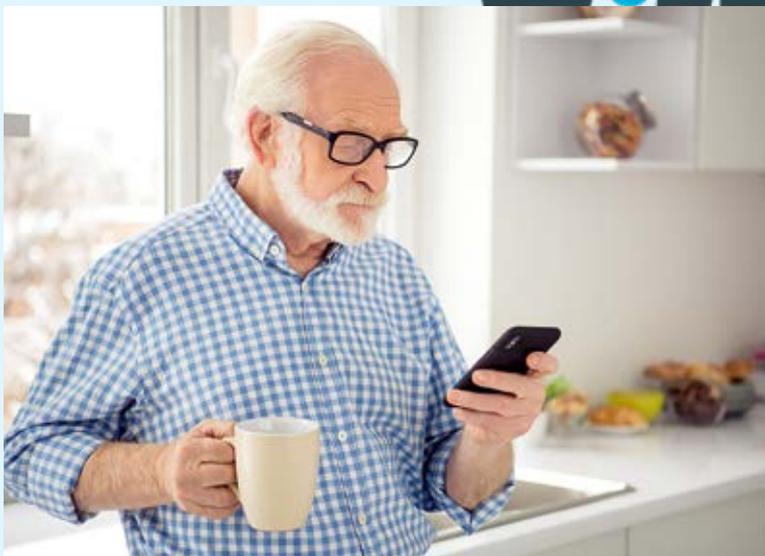
Sollten Sie sich nach der Freischaltung gegen die Nutzung des digitalen Postfachs entscheiden, ist dies kein Problem. Sie müssen weder die Freischaltung zurücknehmen, noch Ihren Account löschen. Sie können im Menü unter „Meine Daten“ einfach auf deaktivieren klicken und wir stoppen den digitalen Versand an Sie. Bei einem deaktivierten Postfach erhalten Sie wieder alles per Post. Umgekehrt ist die erneute Aktivierung ebenfalls jederzeit möglich.



## Ihre Fragen, unsere Antworten

### Warum ist PBeaKKDirekt langsamer bei der Einreichung als die alte App?

Die alte App und unsere aktuelle App PBeaKKDirekt dienen der sicheren Übertragung Ihrer Unterlagen bei der Einreichung. Die Prüfung der Unterlagen, deren Bearbeitung und die Übergabe in den Versand finden außerhalb der App statt. Da wir alle Unterlagen identisch bearbeiten, legen wir alle Einreichungen im System zusammen – postalisch und App. Die Einreichungen durchlaufen bis zum Start der Bearbeitung bis zu vier Prüfschritte – automatische und manuelle. Bei hohen Eingangsvolumen kann sich diese Prüfung mehrere Tage in die Länge ziehen. Erst am Ende der Prüfung erhalten Sie die vierte Statusmeldung in der App. Gerade im Frühsommer hatten wir leider längere Zeit mit ungewohnten Verzögerungen zu kämpfen.



### Warum werden meine Barcodes von Ihnen abgelehnt?

Eine Einreichung per Barcode ist grundsätzlich die einfachste Art, denn der Scan in der App ist schnell und es werden alle Seiten der entsprechenden Rechnung auf einmal erfasst. Wir erhalten die Daten aus der Rechnung anstelle von Fotos geliefert. Allerdings können wir nicht von allen Rechnungsstellern Daten abrufen bzw. diese korrekt zuordnen. Ob wir die Daten erhalten, können wir leider nicht in der App direkt prüfen, sondern erst bei uns im System. Daher erfolgt die Ablehnung eines Barcodes teilweise zeitversetzt. Wir schließen weitere Verträge ab, um mehr Daten zu erhalten. Im Bereich ambulante ärztliche Leistungen ist die Abdeckung sehr groß. Pflegerechnungen können aber beispielsweise gar nicht per Barcode eingereicht werden. ■