

# Kundenservice

## Mensch und Technik als starke Einheit

*Kundenservice ist für uns ein zentraler Baustein unserer täglichen Arbeit. Dabei greifen viele verschiedene Serviceelemente ineinander – vitamin, Internet, App, Kundenberatung, Briefe, Durchlaufzeiten, Erreichbarkeit oder auch Serviceangebote. Grundlage für alle ist dabei eine stimmige Zusammenarbeit von Mensch und Technik.*

Im November 2020 haben wir die grundlegendste technische Anpassung der letzten Jahre vorgenommen: Unsere gesamten Bearbeitungs- und Erstattungsprozesse wurden auf ein neues IT-Kernsystem umgestellt.

Damit diese Umstellung reibungslos funktioniert, war und ist es von größter Bedeutung für uns, dass unsere Beschäftigten sowohl fachlich topfit sind, als auch die bestmögliche technische Unterstützung für ihre Aufgaben

haben. Denn dann klappt Kundenservice am besten!

### Neues IT-Kernsystem für Ihre Erstattung

Die Umstellung unseres IT-Kernsystems erfolgte für alle auf einmal am 24. November 2020. Diese komplette Umstellung war notwendig, damit wir Ihre eingereichten Unterlagen auch weiterhin vollständig an einem Ort haben – Mitgliedschaft, Pflege, Zusatzversicherung sowie Grundversicherung und Beihilfe. Damit ist gewährleistet, dass wir Ihnen gewohnt guten Kundenservice aus einer Hand anbieten können.

Den damit verbundenen Herausforderungen haben sich vor allem unsere Beschäftigten engagiert gestellt. Sie haben sich in den vergangenen Monaten auf die neuen Bearbeitungsabläufe intensiv vorbereitet. Wir danken Ihnen als Kunde für Ihr Verständnis, wenn in den vergangenen Wochen dennoch mal etwas nicht ganz reibungslos geklappt haben sollte. Wir arbeiten weiter mit Hochdruck daran, sämtliche Arbeitsabläufe in den kommenden Wochen so zügig und kundenfreundlich, wie Sie das von uns gewohnt sind, einzupendeln. Wir sind überzeugt, dass das neue IT-Kernsystem für Sie und uns der richtige Schritt in eine serviceorientierte Zukunft ist.

Als Kunde wird Ihnen vor allem aufgefallen sein, dass wir das Aussehen unserer Bescheide und Schreiben angepasst haben. Inhaltlich ändert sich grundsätzlich nichts, denn die fachlichen Vorgaben und Rahmenbedingungen unserer Erstattung bleiben dieselben. Auf den Folgeseiten haben wir für Sie als Beispiel Auszüge des neu-aussehenden Erstattungsbescheids abgedruckt und erläutern Ihnen einige Punkte dazu.



*Umstellung der Bearbeitungs- und Erstattungsprozesse: Das neue IT-Kernsystem der PBeaKK ist gestartet.*

# Neue Optik, gleicher Inhalt: So sieht der

Wir haben unseren Kopfbogen verschlankt und aufgeräumt. Unser Logo, unsere Absenderadresse, unsere Kontaktdaten, Ihre Versicherungsnummer sowie der Hinweis auf Ihren Beihilfeträger (hier die BAnst PT) haben einen festen, leicht auffindbaren Platz erhalten. Unsere unveränderten Unternehmensangaben und Bankverbindungen finden Sie weiterhin in der Fußzeile, die wir hier nicht extra abbilden.

**PBeaKK**  
Gesund versichert.

Beihilfe im Auftrag der Bundesanstalt für  
Post und Telekommunikation

Postbeamtenkrankenkasse | 70467 Stuttgart

Herrn  
Max Muster  
Postweg 99  
99999 Musterstadt

Kundenberatung  
Telefon 0711 346 529 96  
Telefax 0711 346 529 98  
E-Mail service@pbeakk.de  
Internet www.pbeakk.de

VNr. 1234567890

23.11.2020 Seite 1

Die Erstattungsübersicht in Tabellenform stellen wir Ihnen auch zukünftig gerne zur Verfügung. Wir haben deren Aufbau ein wenig angepasst. Wir verzichten auf die Nennung des Vornamens der versicherten Person. Den gewonnenen Platz nutzen wir für die klarere Darstellung der abgerechneten Leistungsart (Art) – hier können wir nun fast komplett auf Abkürzungen verzichten. Die Information, welcher Beleg welche Person betrifft sowie welche Erläuterungen hierzu wichtig sind, finden Sie direkt bei den Begründungen zu den Belegen (s. rechts). Die in der Spalte „Beleg“ genannte Nummer wird von uns auch zukünftig im Rahmen der Bearbeitung erstellt. Sie entspricht daher nicht zwingend der Nummer, die Sie gegebenenfalls auf Ihrem Leistungsantrag vermerkt haben, oder der Reihenfolge Ihrer fotografierten Belege bei der Einreichung per App. Übrigens: Wenn bei Differenz 0,00 Euro steht, bedeutet das, dass wir keinerlei Abzüge haben – und nicht, dass wir Ihnen gar nichts erstatten.

## Erstattungsübersicht:

Ihre eingereichten Belege (Angaben in EUR):

Beleg	Art	Rechnung	Auszahlung	Differenz
1	Ärztl. Leistungen	128,33	128,33	0,00
2	Medikament	54,00	48,60	-5,40
3	Heilmittel	372,00	372,00	0,00
Summe		554,33	548,93	-5,40

## Erstattungsbescheid jetzt aus

Bei der Darstellung der einzelnen Belege im Bereich Begründungen haben wir Informationen ergänzt, damit Sie auch bei mehrseitigen Erstattungsbescheiden ohne viel Blättern alle Informationen auf einen Blick haben. Ergänzt sind die Belegnummer und die Leistungsart. Weiterhin vorhanden ist der Rechnungsbetrag. Darüber hinaus nennen wir nun den kompletten Namen der versicherten Person.

### Begründungen:

Ihre eingereichten Belege (Angaben in EUR):

<b>Beleg 2</b>	<b>Medikament</b>	<b>54,00</b>
<b>Max Muster</b>		
PBeaKK (50 % von erstattungsfähigen 54,00 EUR):		27,00
Eigenbehalte (Zuzahlung) PBeaKK:		-2,70
Beihilfe (50 % von beihilfefähigen 54,00 EUR):		27,00
Eigenbehalte (Zuzahlungen ) Beihilfe:		-2,70
<b>Summe:</b>		<b>48,60</b>

Die Belastungsgrenzen werden am Ende des Erstattungsbescheids als tabellarische Übersicht abgebildet. Wir stellen Beihilfe und Versicherungsleistungen getrennt voneinander dar und jeweils das aktuelle und vorangegangene Kalenderjahr. Dies erleichtert Ihnen die Zuordnung.

### Belastungsgrenze Beihilfe

Jahr	Belastungsgrenze	Bisher berücksichtigt
2020	Kein Antrag gestellt	20,20 EUR
2019	154,10 EUR	Belastungsgrenze erreicht

### Belastungsgrenze Versicherungsleistungen

Jahr	Belastungsgrenze	Bisher berücksichtigt
2020	Kein Antrag gestellt	20,20 EUR
2019	154,10 EUR	Belastungsgrenze erreicht