



# Welcome to Our World

Stimate(a) Client(a)

Suntem incantati sa va uram bun venit in portofoliul de clienti Generali Romania, companie membra Generali Group. Asigurarea dumneavoastra va ofera acoperire prin Generali Global Health, iar serviciile de asistenta sunt oferite de partenerul nostru **MediHelp International**.

## GRUPUL GENERALI

Grupul Generali este unul dintre cei mai mari furnizori de asigurari la nivel global, prezent in peste 60 de tari cu peste 65 de milioane de clienti si 77.000 de angajati. Compania mama a grupului, Assicurazioni Generali S.p.A., a fost fondata in 1831 in Trieste, Italia. Grupul Generali administreaza active de peste 500 miliarde de EUR si este unul dintre liderii in asigurari din lume.

## GENERALI GLOBAL HEALTH

Generali Global Health furnizeaza asigurari private de sanatate persoanelor cu mobilitate globala. Prin intermediul retelei noastre internationale de centre de servizare a clientilor, a profesionistilor din domeniul medical, GGH ofera acces membrilor sai la cele mai bune servicii medicale din lume. GGH este o divizie specializata a Generali care opereaza in peste 120 de tari din intreaga lume, furnizand servicii de asigurare și asistenta, atat pentru persoane individuale, cat si pentru grupuri. Prin asocierea cu Generali Employee Benefits, GGH are acces la cea mai buna retea mondiala, lider pe segmentul de beneficii pentru angajati – astfel, GGH isi sustine clientii in si mai multe destinatii de pe intreg globul.

## MEDIHELP INTERNATIONAL

MediHelp International este unul dintre cei mai importanti brokeri de asigurari private de sanatate din Europa Centrala si de Est. MediHelp International combina cu succes Acoperirea Asigurarii de Sanatate cu Asistenta Medicala Internationala in beneficiul clientilor sai.

## Introducere

Pentru a incepe, am atasat acestei scrisori certificatul de membru, care va furnizeaza un rezumat al acoperirii si beneficiilor tuturor persoanelor asigurate. Va rugam sa cititi acest document cu atentie si daca sunt detalii incorecte, contactati fie departamentul de Resurse Umane (daca sunteti asigurat printr-un pachet oferit de companie), fie intermediarul dumneavoastra.

Va recomandam sa cititi termenii si conditiile politei pentru a cunoaste toate beneficiile politei si mecanismul de functionare al acesteia.

---

### Generali Global Health

Company incorporated in Trieste in 1831. Share capital €1.556.873.283 fully paid-up. Registered office at Piazza Duca degli Abruzzi 2, Trieste, Italy. Italian tax identification and companies registry number 00079760328 Authorised by Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS). Registered in the IVASS register of insurance and reinsurance companies under no. 1.00003. Parent company of Generali Group and entered in the IVASS register of insurance groups under no. 026. UK company registration no. BR1185.

### Generali Romania Asigurare Reasigurare S.A.

Companie membră a Grupului Generali, listat în Registrul Grupurilor de asigurare gestionat de către IVASS sub nr. 26, Administrată în sistem dualist, cu Sediul Social în București, Sector 1, Piața Charles de Gaulle nr. 15, etajele 6 și 7, Cod poștal 011857; Telefon +4021 312 36 35, Fax +4021 312 37 20, Call Center: +40372 010 202, www.generali.ro, E-mail: info@generali.ro; Autorizată de Comisia de Supraveghere a Asigurărilor, Cod Unic RA-002, EN ISO 9001: 2008 - Sistem de Management al Calității, Certificat R.C.: J40/17484/2007, C.I.F.: RO 2886621, Cod LEI : 213800J9BYTZ1Z4YK783, Capital social: 178.999.221,7 Lei, avizat la ANSPDCP cu nr. 15699.

### S.C. MEDIHELP INTERNATIONAL BROKER DE ASIGURARE S.R.L. - International Headquarters

24, Dr. Constantin Caracas Street, Bucharest, Romania, T: 4021.222.0593, F: 4021.222.0691, E: office@medihelp.ro [www.medihelp-assistance.com](http://www.medihelp-assistance.com)



# Welcome to Our World

## Cum se foloseste asigurarea?

Puteti incepe sa folositi asigurarea imediat. Va rugam sa luati in calcul faptul ca unele beneficii trebuie pre-autorizate inainte de a incepe tratamentul planificat.

Daca aveti nevoie de servicii de urgenta sau repatriere, puteti apela numerele noastre de urgenta 24h/7, 365 zile/ an. Acestea se gasesc si pe spatele cardului de asigurat:

- In Europa Centrala si de Est: +7 (495) 640 1808
- In afara Europei Centrale și de Est: +1 905 532 3648

Fiecare asigurat are libertatea de a alege clinica/ spitalul in care sa beneficieze de serviciile medicale de care are nevoie. Pentru cazurile de urgenta, in Romania sau in afara tarii, clientul are la dispozitie un serviciu de call center 24/7 al carui numar este inscris pe cardul de asigurat.

## Cum se pot accesa serviciile medicale?

Orice serviciu medical despre care se estimeaza ca va depasi suma de 500 EUR va trebui pre-autorizat de catre asigurator. Este suficient sa contactati MediHelp International la numarul de telefon 021.222.7814 sau la adresa de e-mail: [customer@medihelp.ro](mailto:customer@medihelp.ro).

Termenul de raspuns este de 5 zile lucratoare din momentul in care documentatia completa este trimisa catre MediHelp International.

Fiecare asigurat poate beneficia de serviciile medicale de care are nevoie si care ii sunt acoperite de polita. Sugestia noastra este ca toate investigatiile/ tratamentele/ consultatiile sa fie recomandate de un medic de familie sau un medic generalist sau medic specialist. In ceea ce priveste alegerea facilitatii medicale – spital sau clinica – aceasta ramane in totalitate la discretia asiguratului.

## Accesarea serviciilor in regim ambulator

Costurile serviciilor medicale primite in ambulator vor fi intai platite de catre asigurat, urmand sa fie rambursate de catre asigurator cu ajutorul MediHelp International.

---

### Generali Global Health

Company incorporated in Trieste in 1831. Share capital €1.556.873.283 fully paid-up. Registered office at Piazza Duca degli Abruzzi 2, Trieste, Italy. Italian tax identification and companies registry number 00079760328 Authorised by Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS). Registered in the IVASS register of insurance and reinsurance companies under no. 1.00003. Parent company of Generali Group and entered in the IVASS register of insurance groups under no. 026. UK company registration no. BR1185.

### Generali Romania Asigurare Reasigurare S.A.

Companie membră a Grupului Generali, listat în Registrul Grupurilor de asigurare gestionat de către IVASS sub nr. 26, Administrată în sistem dualist, cu Sediul Social în București, Sector 1, Piața Charles de Gaulle nr. 15, etajele 6 și 7, Cod poștal 011857; Telefon +4021 312 36 35, Fax +4021 312 37 20, Call Center: +40372 010 202, [www.generali.ro](http://www.generali.ro), E-mail: [info@generali.ro](mailto:info@generali.ro); Autorizată de Comisia de Supraveghere a Asigurilor, Cod Unic RA-002, EN ISO 9001: 2008 - Sistem de Management al Calității, Certificat R.C.: J40/17484/2007, C.I.F.: RO 2886621, Cod LEI : 213800J9BYTZ1Z4YK783, Capital social: 178.999.221,7 Lei, avizat la ANSPDCP cu nr. 15699.

### S.C. MEDIHELP INTERNATIONAL BROKER DE ASIGURARE S.R.L. - International Headquarters

24, Dr. Constantin Caracas Street, Bucharest, Romania, T: 4021.222.0593, F: 4021.222.0691, E: [office@medihelp.ro](mailto:office@medihelp.ro) [www.medihelp-assistance.com](http://www.medihelp-assistance.com)



# Welcome to Our World

## Accesarea serviciilor de spitalizare

Costurile medicale legate de spitalizare pot face obiectul reglării financiare directe între spital și asigurator; condiția este ca spitalul să accepte această procedură.

În cazul în care asiguratul optează pentru un spital care nu acceptă această procedură, acesta își va plăti singur costurile către spital, urmând să îi fie rambursate de către asigurator prin urmarea procedurii de claim.

## Care este rețeaua de clinici partenere ?

Accesând <http://www.world.generalihhealth.com/> găsiți lista furnizorilor medicali cu care există o colaborare.

## Care este procedura de rambursare a costurilor (claim)

Asiguratului îi vor fi rambursate, în conformitate cu prevederile Condițiilor de asigurare, toate costurile medicale corespunzătoare beneficiilor planului de asigurare ales.

Pentru rambursarea cheltuielilor, avem rugămintea să ne trimiteți scanate, pe email, următoarele documente:

- Orice documente emise de medic – raport medical sau recomandare medicală;
- Factura detaliată a tuturor serviciilor;
- Dovada plății facturii;
- Formular de claim completat integral.

Valabilitatea unui claim este de 6 luni de la data primirii serviciului medical.

Nu este o condiție ca documentele să fie transmise în limba engleză. Asiguratorul colaborează cu traducători, care fac posibilă primirea documentelor în orice limbă. Singurul avantaj al unor documente traduse/ întocmite în limba engleză este grabirea procesului de soluționare a claimului.

MediHelp informează clientul cu privire la statusul unui claim și supervizează rezolvarea claimului cât mai rapid.

---

### Generali Global Health

Company incorporated in Trieste in 1831. Share capital €1.556.873.283 fully paid-up. Registered office at Piazza Duca degli Abruzzi 2, Trieste, Italy. Italian tax identification and companies registry number 00079760328. Authorised by Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS). Registered in the IVASS register of insurance and reinsurance companies under no. 1.00003. Parent company of Generali Group and entered in the IVASS register of insurance groups under no. 026. UK company registration no. BR1185.

### Generali Romania Asigurare Reasigurare S.A.

Companie membră a Grupului Generali, listat în Registrul Grupurilor de asigurare gestionat de către IVASS sub nr. 26, Administrată în sistem dualist, cu Sediul Social în București, Sector 1, Piața Charles de Gaulle nr. 15, etajele 6 și 7, Cod poștal 011857; Telefon +4021 312 36 35, Fax +4021 312 37 20, Call Center: +40372 010 202, [www.general.ro](http://www.general.ro), E-mail: [info@general.ro](mailto:info@general.ro); Autorizată de Comisia de Supraveghere a Asigurărilor, Cod Unic RA-002, EN ISO 9001: 2008 - Sistem de Management al Calității, Certificat R.C.: J40/17484/2007, C.I.F.: RO 2886621, Cod LEI : 213800J9BYTZ1Z4YK783, Capital social: 178.999.221,7 Lei, avizat la ANSPDCP cu nr. 15699.

### S.C. MEDIHELP INTERNATIONAL BROKER DE ASIGURARE S.R.L. - International Headquarters

24, Dr. Constantin Caracas Street, Bucharest, Romania, T: 4021.222.0593, F: 4021.222.0691, E: [office@medihelp.ro](mailto:office@medihelp.ro) [www.medihelp-assistance.com](http://www.medihelp-assistance.com)



# Welcome to Our World

## Gestionarea cazurilor de evacuare aeriana

În situațiile de Evacuare Aeriană, MediHelp va gestiona fiecare caz în parte, oferind suport administrativ și logistic.

Pentru întrebări generale, puteți contacta **MediHelp International** la +40 21 222 7814 (or) sau [customer@medihelp.ro](mailto:customer@medihelp.ro).

Suntem încântați că faceți parte din portofoliul nostru de clienți.

## GENERALI ROMANIA ASIGURARE REASIGURARE SA

Board Member/  
Membru Directorat,

Daniela Pene



General Manager  
Director General,

Adrian Marin

## GENERALI GLOBAL HEALTH

Paul Tidy  
Chief Operating Officer/  
Director Operational

## MEDIHELP INTERNATIONAL

Customer Care Department/ Departamentul Relații cu Clienții

---

### Generali Global Health

Company incorporated in Trieste in 1831. Share capital €1.556.873.283 fully paid-up. Registered office at Piazza Duca degli Abruzzi 2, Trieste, Italy. Italian tax identification and companies registry number 00079760328 Authorised by Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS). Registered in the IVASS register of insurance and reinsurance companies under no. 1.00003. Parent company of Generali Group and entered in the IVASS register of insurance groups under no. 026. UK company registration no. BR1185.

### Generali Romania Asigurare Reasigurare S.A.

Companie membră a Grupului Generali, listat în Registrul Grupurilor de asigurare gestionat de către IVASS sub nr. 26, Administrată în sistem dualist, cu Sediul Social în București, Sector 1, Piața Charles de Gaulle nr. 15, etajele 6 și 7, Cod poștal 011857; Telefon +4021 312 36 35, Fax +4021 312 37 20, Call Center: +40372 010 202, [www.generali.ro](http://www.generali.ro), E-mail: [info@generali.ro](mailto:info@generali.ro); Autorizată de Comisia de Supraveghere a Asigurărilor, Cod Unic RA-002, EN ISO 9001: 2008 - Sistem de Management al Calității, Certificat R.C.: J40/17484/2007, C.I.F.: RO 2886621, Cod LEI : 213800J9BYTZ1Z4YK783, Capital social: 178.999.221,7 Lei, avizat la ANSPDCP cu nr. 15699.

### S.C. MEDIHELP INTERNATIONAL BROKER DE ASIGURARE S.R.L. - International Headquarters

24, Dr. Constantin Caracas Street, Bucharest, Romania, T: 4021.222.0593, F: 4021.222.0691, E: [office@medihelp.ro](mailto:office@medihelp.ro) [www.medihelp-assistance.com](http://www.medihelp-assistance.com)