



Ghidul de Colaborare în Afaceri al
MEDIHELP INTERNATIONAL



**YOUR INTERNATIONAL
HEALTHCARE PARTNER**

CUPRINS

I. INTRODUCERE

II. OBIECTIVUL ACESTEI BROȘURI

III. BUN VENIT ÎN LUMEA MEDIHELP

1. Cine este MediHelp?
2. De ce o Asigurare de Sănătate?
3. De ce să alegi MediHelp?

IV. UN PAS ÎNAINTE ÎN DEZVOLTAREA AFACERII TALE

V. COLABORAREA TA CU MEDIHELP

1. Oferta de colaborare
2. Cum vom lucra împreună
3. Training
4. Obține oferte pentru clienții tăi
5. Emiterea poliței și procesarea documentelor
6. Comunicare externă
7. Rămâi în contact cu clienții tăi!

VI. SUNTEM AICI PENTRU TINE!

1. Activarea unei polițe
2. Soluționarea daunelor
3. Reînnoirea poliței
4. Condiții de reziliere
5. Preautorizarea
6. Ce servicii nu oferă MediHelp?

I. INTRODUCERE

Povestea MediHelp, este povestea vieții noastre. Este povestea investitorilor, a antreprenorilor, a managerilor, a oamenilor de vânzări, a angajaților și a clienților. Este o poveste despre sănătate și servicii medicale.

De-a lungul anilor MediHelp a devenit lider de piață în domeniul asigurărilor de sănătate. Acest lucru s-a întâmplat datorită unei conduceri bine puse la punct, a managementului și a muncii din greu, care a fost și este încă investită de cei mai mulți dintre noi în fiecare zi. Pentru unii, MediHelp reprezintă un capitol important în viețile noastre private.

Am devenit o companie de renume, în continuă creștere, respectată și apreciată de către cele mai de seamă companii de asigurări, de către parteneri de afaceri, angajați și clienți – din întreaga lume.

II. OBIECTIVUL ACESTEI BROȘURI

Acest Ghid de Colaborare în Afaceri stabilește pe scurt, standardele și practicile, politicile și procedurile MediHelp într-un singur document, pentru a ne asigura că se menține în permanență cel mai înalt nivel de onestitate și integritate. Această broșură stabilește principiile și orientările generale pentru luarea unor decizii de afaceri sigure. Nu trebuie considerat un înlocuitor al judecății tale; nici nu acoperă toate situațiile cu care te poți confrunta.

III. BUN VENIT ÎN LUMEA MEDIHELP

Următoarele pagini reprezintă o introducere în lumea fascinantă a asigurărilor medicale, așa cum o vedem noi, la MediHelp. Îți vom prezenta doar câteva dintre avantajele de care te bucuri dacă devii partener MediHelp.

1. Cine este MediHelp?

În urmă cu **20 de ani** s-a scris primul capitol al istoriei noastre. Am fost pionieri în a oferi planuri de asigurare de sănătate cuprinzătoare, alături de servicii de asistență medicală și îngrijire la standarde înalte, pentru clienții din Europa Centrală și de Est.

2. De ce o Asigurare de Sănătate?

Să ne uităm puțin în istorie...

În 1883, când cancelarul german Otto von Bismarck a semnat certificatul de naștere al lumii asigurărilor de sănătate prin introducerea primului program obligatoriu de asigurări sociale la nivel național, probabil că nu și-a imaginat niciodată că lumea asigurărilor medicale ar putea crește ajungând să se dezvolte așa cum o vedem în zilele noastre.

Schimbările sociale globale afectează sănătatea populației.

Trăim într-o lume a vitezei, stresului și a unui mediu dăunător. Avem statistici despre noi boli care ne amenință sănătatea.

De ce să nu lucrăm împreună pentru a avea clienți sănătoși?

Asigurarea medicală a devenit o necesitate, o responsabilitate față de sănătatea noastră, a familiilor noastre și a personalului nostru.

3. De ce să alegi MediHelp?

Ne-am angajat să îți oferim ție și angajaților tăi instrumentele necesare pentru a înțelege lumea asigurărilor medicale.

Astăzi suntem mândri că MediHelp are un rol important și este recunoscut ca specialist în furnizarea de planuri de asigurări de sănătate în toată Europa de Est.

Titularii polițelor noastre de asigurare și brokerii se bucură de un standard ridicat al serviciului pentru clienți și de confidențialitate deplină, reprezentând doar o parte din valorile noastre.

Clienții noștri sunt oameni care prețuiesc îngrijirea medicală la standarde înalte și propria bunăstare.

Să fim cei mai buni este filozofia care guvernează atitudinea noastră în relația cu angajații, partenerii, colaboratorii și, nu în ultimul rând, cu clienții noștri.

IV. UN PAS ÎNAINTE ÎN DEZVOLTAREA AFACERII TALE

Ești mulțumit de diversitatea produselor pe care le ai în portofoliu?

Care sunt avantajele de care ar dori să beneficieze clienții tăi?

- ⊕ Accesul la clinici medicale private de top;
- ⊕ Planuri de asigurare de sănătate adaptate nevoilor lor;
- ⊕ Îngrijire medicală oriunde în lume;
- ⊕ Gestionarea fiecărui caz medical până la rezolvare;
- ⊕ Confortul financiar pentru ei înșiși și familiile lor.

Ca partener al MediHelp, vei putea oferi clienților tăi toate aceste beneficii.

Atunci când clienții tăi vor deveni asigurați ai MediHelp, aceștia se vor alătura unei familii mari de clienți care păstrează planul de sănătate pentru o perioadă lungă de timp. Dovada acestui lucru este rata de reînnoire a polițelor noastre de peste 85%.

Care sunt avantajele financiare și de retenție pentru afacerea ta?

Ne place să ne câștigăm veniturile printr-o adaptare profesională la necesitatea reală a clientului, în ciuda oricărui interes din partea noastră.

Experiența ne arată că oamenii păstrează MAI MULT polițele de asigurare de sănătate, acestea fiind mai puțin vulnerabile în fața concurenței.

Clientul tău va plăti o primă semnificativă, ceea ce înseamnă că, în termeni financiari, câștigurile tale vor fi durabile comparativ cu o poliță normală.

Având sprijinul nostru îți vei construi un flux onorabil de venituri, pentru mai mulți ani, care îți va menține afacerea profitabilă și durabilă.

V. COLABORAREA TA CU MEDIHELP

1. Oferta de colaborare

După prezentarea ofertei de colaborare cu MediHelp, vom organiza împreună procesul de lucru.

2. Cum vom lucra împreună:

- 2.1 Începând cu anul 2019, MediHelp aplică prevederile legislative ale Normei IDD nr. 19/2018 cu referire la co-brokeraj; poți găsi mai multe detalii la pagina 12, punctul 7 din Anexa nr. 3. În această perspectivă MediHelp a generat un contract de co-brokeraj pentru a fi semnat de către brokeri, precum și un mandat de co-brokeraj pentru a fi acceptat și semnat de către client.
- 2.2 Se va semna contractul de intermediere direct cu compania de asigurări, cea care va plăti și comisionul aferent;
- 2.3 Vei folosi toate informațiile furnizate de MediHelp în relația cu clienții tăi;
- 2.4 Cheia este *respectul*: MediHelp nu îți va aborda clienții, direct sau indirect. Cu toate acestea, dacă pentru același risc sunt împuterniciți doi sau mai mulți intermediari, MediHelp va prezenta exact aceeași ofertă pentru fiecare parte;
- 2.5 Vom agreea de ambele părți să păstrăm confidențialitatea tuturor informațiilor schimbate pe parcursul colaborării, precum și confidențialitatea datelor referitoare la polițele de asigurare încheiate; în general, ne referim la informații care ar putea afecta imaginea și interesele părților. Pe de altă parte, această obligație nu se aplică în cazul în care aceste informații confidențiale trebuie furnizate în baza dispozițiilor legale.

3. Training

La cerere, MediHelp organizează lunar training de vânzări și tehnic, atât pentru tine cât și pentru angajații tăi, conform unui program de training agreat anterior.

4. Emitere oferte pentru clienții tăi

- 4.1 La cerere, MediHelp va emite oferte pentru prospecții tăi;
- 4.2 Adresa de e-mail dedicată la care poți trimite o solicitare de ofertă este: offers@medihelp.ro;
- 4.3 Recomandăm să le ceri clienților tăi o scrisoare de împuternicire care să însoțească cererea (mandat de co-brokeraj). Acest lucru îți va asigura prioritatea;
- 4.4 Pentru solicitările individuale, MediHelp îți va trimite ofertele cât mai curând posibil, dar nu mai târziu de 2 zile lucrătoare;
- 4.5 Ofertele de grup vor fi evaluate de la caz la caz, termenul de răspuns fiind maxim 7 zile lucrătoare.
- 4.6 Pentru oferte adaptate specific, timpul de răspuns poate depăși 5 zile lucrătoare, în funcție de complexitatea acestora.

5. Emiterea poliței și procesarea documentelor

- 5.1 Pentru activarea unei polițe de asigurare, este necesară transmiterea în prealabil, a unei dovezi de plată a primei de asigurare;
- 5.2 Toate formularele privind polița de asigurare vor fi completate de către;
- 5.3 Polițete nu pot fi antedatate;
- 5.4 Toate completările și semnăturile din documente trebuie să fie ale clientului. Nu este permis ca broker-ul să completeze sau să modifice datele în numele clientului;
- 5.5 Pentru fiecare client, vei primi un pachet de membru care include: polița de asigurare, cardul de membru și certificatul de asigurare, factura, procedura de soluționare a daunelor și scrisoarea de introducere;
- 5.6 Comunicarea cu clientul va fi făcută exclusiv prin intermediul tău, dacă nu s-a convenit altfel.

6. Comunicarea externă

- 6.1 Toate mesajele trimise sunt considerate valabile numai în formă scrisă;
- 6.2 Am aprecia dacă termeni asociați cu statusul de “situație de urgență” - sunt folosiți NUMAI atunci când este cazul.

7. Rămâi în contact cu clienții tăi!

Pentru a-ți menține clienții aproape și fericiți, recomandăm aplicarea programului nostru de retenție, care include următoarele activități:

- ⊕ Luna 1 - Primul contact cu clientul prin e-mail - trimiterea unui e-mail de bun venit clientului după ce polița intră în vigoare;
- ⊕ Luna 1 - Primul contact cu clientul prin telefon - contactarea clientului după trimiterea pachetului de membru. În timpul acestei convorbiri, clientul va fi informat cu privire la susținerea noastră și ne vom asigura că primește cardul de membru;
- ⊕ Luna 2 – Trimiterea unui e-mail către client, cu privire la procedura de despăgubire și o scrisoare intitulată "Cum se solicită o despăgubire”;
- ⊕ Luna 6 – Contactarea clientului pentru a te asigura că totul este în regulă și pentru a-i reaminti că suntem aici pentru el;
- ⊕ La sfârșitul fiecărui an, clienții vor primi un chestionar de satisfacție generală;
- ⊕ Te rugăm să fii atent și să ne informezi de fiecare dată când suspectezi că există o plângere activă sau pasivă din partea clientului. Tot ce trebuie să faci este să ne spui și să ceri ajutor!

VI. SUNTEM AICI PENTRU TINE!

Clienții vor beneficia de asistență specializată din partea echipei noastre de profesioniști, în timpul programului de lucru, de luni până vineri, în intervalul 9:00 – 17:30.

În afara programului de lucru MediHelp, pentru asistență medicală de urgență, membrii pot apela cele 2 linii de asistență 24/7 indicate pe cardul de membru.

Departamentul de Relații cu Clienții va răspunde cererilor primite de la client cu privire la următoarele aspecte:

- ✓ Cum se folosește polița
- ✓ Despăgubiri
- ✓ Preautorizări
- ✓ Plăți
- ✓ Cereri generale privind activitatea Departamentului de Relații cu Clienții

Serviciul de Relații cu Clienții va primi solicitările generale de la clienți prin e-mail și telefon.

Termen: 3 zile lucrătoare

Contact: customer@medihelp.ro; telefon: +4021 222 7814

Începând cu anul 2020, oferim servicii adiționale clienților MediHelp, respectiv:

- ⊕ A doua Opinie Medicală oferită de Best Doctors;
- ⊕ Testare genetică în cazul diagnosticării cu cancer, oferită de Genesort;
- ⊕ Vizite la Digital Doctor oferite prin Advance Medical;
- ⊕ 5 sesiuni pe an, video sau prin telefon, privind stilul de viață, status emotional, condiții de sănătate, etc.

În plus față de suportul oferit de Departamentul de Relații cu Clienții, punem la dispoziție un portal de membru, accesând urmatorul link: www.mobile.generalhealth.com. Membrii pot utiliza contul personal pentru a încărca cereri de despăgubire și a urmări status-ul în timp real. Același portal poate fi folosit pentru a accesa serviciile adiționale menționate mai sus. Pentru mai multe informații accesați ghidul “Cum folosiți portalul de membru”.

Activități și termenul pentru feedback

1. Activarea unei polițe – Pentru Noi Contracte sau Transferuri

⊕ Termen: până la 7 zile lucrătoare

Pentru un proces mai ușor de activare, avem nevoie de următoarele documente:

- ✓ Formular de Aplicare / Formular de transfer – completat în întregime
- ✓ PID
- ✓ Acord GDPR
- ✓ Document de Identitate / Certificatul de înregistrare al Companiei
- ✓ Certificatul de naștere al copiilor
- ✓ Mandatul de brokeraj

Am aprecia dacă ne-ai trimite doar formulare complete și lizibile.

2. Procesarea despăgubirilor și rambursarea costurilor

Procesarea despăgubirilor:

⊕ Termen: 10 zile lucrătoare

Rambursarea costurilor

⊕ Termen: până la 10 zile lucrătoare de la finalizarea procesării

Formularele de procesare a despăgubirilor pot fi trimise către MediHelp prin e-mail, fax sau poștă;

Clienții trebuie să ne trimită copii ale următoarelor documente, însă recomandăm păstrarea originalelor până la procesarea daunei:

- ✓ Cerere de despăgubire – completat în întregime
- ✓ Rapoarte medicale/orice alte documente medicale (bilet de recomandare, prescripții medicale)
- ✓ Facturi detaliate
- ✓ Confirmarea de plată (chitanța)

3. Reînnoirea poliței

- ⊕ MediHelp va furniza condițiile de reînnoire cu aproximativ 25 de zile înainte de data expirării poliței;
- ⊕ Dorim să asigurăm acoperirea continuă a clienților tăi, prin urmare îți recomandăm să ne trimiți acceptul de reînnoire în timp util, cu cel puțin 10 zile înainte de data expirării;
- ⊕ Confirmarea de reînnoire se face în scris și îți recomandăm să urmărești procesul până la confirmarea plății primei de asigurare;

- ⊕ În situația în care clientul dorește modificări ale planurilor existente, MediHelp trebuie notificat cel târziu până la data reînnoirii.

4. Condiții de reziliere

- ⊕ În cazul în care clientul tău decide **să rezilieze** polița, te rugăm să soliciți aceste informații și să le trimiți în scris către MediHelp cât mai curând posibil;
- ⊕ Pentru a putea îmbunătății polița de retenție este important să afli și să ne comunici motivul rezilierii;
- ⊕ Cererile de reziliere nu pot fi pre-datate;
- ⊕ În conformitate cu termenii și condițiile poliței, în cazul unei rezilieri, rambursarea primei de asigurare este condiționată de lipsa cererilor de despăgubire pe durata valabilității anului de asigurare.

5. Preautorizarea

- ⊕ **Termen: până la 5 zile lucrătoare după primirea informațiilor complete, așa cum sunt detaliate mai jos:**

Informații necesare:

- ✓ Diagnostic / Simptome
 - ✓ Data apariției simptomelor
 - ✓ Perioada de spitalizare (dacă e cazul)
 - ✓ Recomandarea de tratament
 - ✓ Costul estimat
 - ✓ Numele spitalului, țara
 - ✓ Data estimativă a intervenției / tratamentului
 - ✓ Toate documentele medicale
- ⊕ Formular de preautorizare – va fi analizat în funcție de caz;
 - ⊕ Formularele de Preautorizare/Garanțiile de plată pot fi emise doar pentru spitalele din rețea. În cazul în care clientul va accesa un spital din afara rețelei, acesta va fi sfătuit să plătească și să își recupereze ulterior suma;
- #### 6. Ce servicii nu ofera MediHelp:
- ⊕ MediHelp nu ofera serviciul de programare la furnizorul medical.

Sperăm să te alături MediHelp într-o colaborare eficientă!



**YOUR BUSINESS WILL GROW!
WE WILL GROW TOGETHER!**

International Headquarters:

24 Dr. Constantin Caracas Street
011155 Bucharest, Romania
T: +4021.222.05.93
F: +4021.222.06.91
E: office@medihelp.ro
W: medihelp.ro

MediHelp Bulgaria

66 Vitosha Blvd.
1463 Sofia, Bulgaria
T: +3592.944.10.60
E: office@medihelp.bg
W: medihelp.bg

MediHelp Hungary

Váci utca 12 II.3
1052 Budapest, Hungary
T: +36 1 226 1755
E: office@medihelp.hu
W: medihelp.hu

MediSky Poland

v4 ul. Trębacka
00-074 Warsaw, Poland
T: +4822.826.11.46
E: office@medisky.pl
W: medisky.pl