



Ghidul de Colaborare în Afaceri al **MEDIHELP INTERNATIONAL**



CUPRINS

- I. INTRODUCERE
- II. OBIECTIVUL ACESTEI BROȘURI
- III. BUN VENIT ÎN LUMEA MEDIHELP
 - 1. De ce o Asigurare de Sănătate?
 - 2. De ce să alegi MediHelp?
- IV. COLABORAREA CU MEDIHELP - UN PAS ÎNAINTE ÎN DEZVOLTAREA AFACERII TALE
- V. COLABORAREA TA CU MEDIHELP
 - 1. Oferta de colaborare
 - 2. Cum vom lucra împreună
 - 3. Training
 - 4. Emitere oferte pentru clienții tăi
 - 5. Emiterea poliței și procesarea documentelor
 - 6. Comunicare externă
- VI. SUNTEM AICI PENTRU TINE!
 - 1. Subscriere medicală
 - 2. Activarea unei polițe
 - 3. Reînnoirea poliței
 - 4. Condiții de reziliere
 - 5. Procesarea despăgubirilor și rambursarea costurilor
 - 6. Ce servicii nu oferă MediHelp?
 - 7. Rămâi în contact cu clienții tăi!

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 grija pentru sănătatea celorlalți, despre pasiune și determinare, despre educație și responsabilitate socială.

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.

Existăm pe piață de mai bine de 20 de ani și avem o misiune clară: venim cu soluții inovative adaptate nevoilor clienților și partenerilor noștri. Am fost pionieri în a oferi planuri de asigurare de sănătate cuprinzătoare, alături de servicii de asistență medicală și îngrijire la standarde înalte; în prezent ne desfășurăm activitatea în Europa Centrală și de Est, pe piețele din România, Ungaria, Polonia și Bulgaria.

Am devenit o companie de renume, în continuă creștere, respectată și apreciată de către cele mai de seamă companii de asigurări, de către partenerii de afaceri, angajații și clienții 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.

III. BUN VENIT ÎN LUMEA MEDIHELP

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

1. De ce o Asigurare de Sănătate?

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.

2. De ce să alegi MediHelp?

Ne luăm angajamentul să îți oferim instrumentele necesare pentru a înțelege lumea asigurărilor private de sănătate.

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

Am creat aceste produse ca urmare a expertizei noastre în asigurările private de sănătate, dar și a experienței pe care o avem în analiza nevoilor clienților noștri.

În calitate de colaborator, vei primi din partea noastră suport complet, începând cu procesul de vânzare, post vânzare și până la servicii de asistență pentru clienți.

Planurile noastre oferă acoperire complexă, începând cu banalele consultații, până la intervenții chirurgicale, tratamentul cancerului și transplantul de organe. Suntem parteneri de nădejde pentru clienții noștri în momentele dificile și ne bucurăm împreună cu ei în momentele frumoase din viața lor.

Analizăm permanent nevoile tale și ale clienților, pentru ca produsele și serviciile pe care le oferim să corespundă tuturor necesităților și așteptărilor tale și ale clienților tai.

IV. COLABORAREA CU MEDIHELP - UN PAS ÎNAINTE ÎN DEZVOLTAREA AFACERII TALE

Ca partener al MediHelp, vei putea oferi clienților tăi un produs unic, creat ca urmare a analizei atente a necesităților observate de-a lungul timpului în piață și a experienței noastre, exclusiv în asigurări private de sănătate.

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.

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%.

Iata cateva avantaje de care pot beneficia clientii tai:

- ⊕ 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.

V. COLABORAREA TA CU MEDIHELP

1. Oferta de colaborare

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

2. Cum vom lucra împreună:

2.1. MediHelp aplică prevederile legislației ale Normei ASF nr. 22/2021 privind distribuția în asigurări, conform cărora intermediarii principali pot colabora în vederea realizării unui mandat de brokeraj;

În această perspectivă, MediHelp a generat un Acord de colaborare pentru a fi semnat cu intermediarii în asigurări, care reglementează relația de colaborare între MediHelp și intermediarul în asigurări, cu privire la realizarea mandatului de brokeraj comun primit de la clienți. Acest Acord se va semna direct cu MediHelp, care va colecta primele de asigurare și va plăti intermediarilor comisionul aferent;

Totodată, intermediarul în asigurări va semna un Acord de Cooperare cu INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. (denumită Asiguratorul), membră a Grupului AXA, prin care se stabilesc termenii și condițiile colaborării între părțile Acordului, în scopul promovării, marketingului și distribuirii produselor de asigurare private de sănătate, de către intermediarul în asigurări pentru clienții săi.

2.2. Vei folosi toate informațiile furnizate de MediHelp în relația cu clienții tăi;

2.3. Respectul este cheia colaborării: 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;

2.4. 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

MediHelp organizează training-uri de vânzări și tehnic, atât pentru tine cât și pentru angajații tăi, conform unui program de training pe care îl vom pune la dispoziția ta în avans. Totodată, la cererea ta, MediHelp poate organiza sesiuni de training-uri, workshop-uri, webinar-ii etc, pentru subiectele de interes agreeate.

4. Emitere oferte pentru clienții tăi

- 4.1.Îți vom pune la dispoziție credențiale pentru acces în platforma de ofertare on-line Medihelp;
- 4.2.La cerere și pentru oferte non-standard, MediHelp va emite oferte pentru prospecții tăi;
- 4.3.Adresa de e-mail dedicată la care poți trimite o solicitare de ofertă este: offers@medihelp.ro;
- 4.4.Recomandăm să le ceri clienților tăi o scrisoare de împuternicire care să însoțească cererea (mandat de brokeraj). Acest lucru îți va asigura prioritatea;
- 4.5.Pentru solicitările individuale, MediHelp îți va trimite ofertele cât mai curând posibil, dar nu mai târziu de 2 zile lucrătoare;
- 4.6.Ofertele de grup vor fi evaluate de la caz la caz, termenul de răspuns fiind de 7 zile lucrătoare.
- 4.7.Pentru oferte adaptate specific, timpul de răspuns poate depăși 7 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 formularului de aplicare împreună cu copia cărții de identitate /CUI.
- 5.2.Urmare procesului de subscriere medicală, asiguratul va primi termenii și condițiile în care va fi preluat în asigurare.
- 5.3.În cazul în care clientul accepta termenii propuși, MediHelp va proceda la emiterea notificării de plată.
- 5.4.În baza dovezii de plată, MediHelp va emite polița de asigurare împreună cu toată documentația de activare a asigurării.
- 5.5.Polițete nu pot fi antedatate.
- 5.6.Completarea și semnarea documentelor în baza cărora se va emite polița, trebuie să fie efectuate exclusiv de către client. Nu este permis ca broker-ul să completeze sau să modifice datele în numele clientului.
- 5.7.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.

VI. SUNTEM AICI PENTRU TINE!

Clienții tai vor beneficia de asistență specializată din partea echipei noastre de profesioniști care fac parte din Departamentul de Relații cu Clienții, în timpul programului de lucru, de Luni până Vineri, în intervalul 9:00 – 17:30.

Departamentul de Relații cu Clienții va răspunde cererilor primite din partea asiguraților 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 de raspuns: 3 zile lucrătoare

Contact:

E-mail: client@medihelp.ro

Telefon: +40 311 097 046

În afara programului de lucru MediHelp, pentru asistență medicală de urgență, persoanele asigurate pot apela linia de asistență 24/7 indicată pe cardul de membru.

PROCESE SI TERMENUL DE RASPUNS

1. Subscriere medicală (analiza documente în cazul prospectilor cu istoric medical pre-existent declarat și în cazul up-grade-urilor la reinnoire)

- ⌚ Termen: până la 5 zile lucrătoare

2. Activarea unei polițe (pentru prospecti fără istoric medical și pentru reinnoiri în aceleasi condiții)

- ⌚ Termen: până la 7 zile lucrătoare

Pentru activarea unei polițe, avem nevoie de următoarele documente:

- ✓ Formular de Aplicare / Formular de transfer – completat în întregime

- ✓ Document de Identitate / Certificatul de înregistrare al Companiei
- ✓ Certificatul de naștere al copiilor
- ✓ Mandatul de brokeraj
- ✓ Documente medicale aferente afecțiunilor declarate

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

3. Reînnoirea poliței

- ✓ MediHelp va furniza condițiile de reînnoire cu aproximativ 30 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 mai târziu până la data expirării poliței în vigoare.

4. Condiții de reziliere

- ✓ În cazul în care clientul tău decide **să rezilieze** polița, te rugăm să notifici în scris MediHelp cât mai curând posibil;
- ✓ Pentru a te ajuta să îmbunătățești rata de retenție a clienților MediHelp din portofoliul tău, 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 returnarea comisionului plătit de către MediHelp în cazul în care clienții au achitat în avans primele de asigurare.

5. Procesarea despăgubirilor și rambursarea costurilor

Procesarea despăgubirilor:

- 🕒 Termen: 5-7 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 la adresa dedicată: client@medihelp.ro.

Clienții trebuie să ne trimită copii ale următoarelor documente, însă recomandăm păstrarea originalelor care pot fi solicitate de la caz la caz:

- ✓ Cerere de despăgubire – completată în întregime
- ✓ Rapoarte medicale / orice alte documente medicale (bilet de recomandare, scrisoare medicală, prescripții medicale)
- ✓ Facturi detaliate pentru fiecare categorie de servicii medicale accesate
- ✓ Confirmarea de plată

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;
- ✓ Decontarea directă pentru servicii medicale cu spitalizare, poate fi realizată doar pentru furnizorii din rețeaua agreată

6. Ce servicii nu ofera MediHelp:

- ⌚ MediHelp nu ofera serviciul de programare la furnizorul medical.

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 telefon pentru a te asigura că a primit toate documentele de activare aferente asigurării. Este recomandat să informezi clientul că te poate contacta în situația în care serviciile primite nu sunt conform așteptărilor. Clientul trebuie să înțeleagă că are un sprijin în agentul său dedicat, formându-se astfel o conexiune.
- ⊕ Luna 6 - Contactarea clientului pentru a te asigura că totul este în regulă și pentru a-i reaminti că suntem aici pentru el.
- ⊕ Luna 10 – Contactarea clienților care au pachetele ADMIRAL și ROYAL pentru a le transmite procedura de utilizare a beneficiului de prevenție, având în vedere că perioada de așteptare a trecut.
- ⊕ Luna 11 – Transmiterea e-mailului cu detaliile despre reînnoirea asigurării. Îți recomandăm să stabilești o întâlnire cu clientul pentru a discuta despre reînnoire. Este important ca în discuția cu clientul să înțelegi dacă au existat plângeri, inclusiv pasive.
- ⊕ 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!

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