

INFORMATION

about the MediHelp International Kft

TÁJÉKOZTATÁS

a MediHelp International Kft-ről

Name of principal agent: MEDIHELP INTERNATIONAL Egészségügyi Szolgáltató Kft.
A vezérügynök cégneve: MEDIHELP INTERNATIONAL Egészségügyi Szolgáltató Kft.

MediHelp is the Principal Agent of the Generali Insurance Private Ltd. pursuant to their agreement. The Principal Agent shall mean the insurance intermediary as specified under Section 395 (1) of Act LXXXVIII of 2014 on insurance activities (Insurance Act), pursuant to which the Managing Principal Agent is that agent of the insurer upon which the insurer has vested full authorisation for the performance of all obligations required for the operation of the insurer.

A MediHelp a Generali Biztosító Zrt.-vel kötött megállapodás alapján a biztosító vezérügynöke. A vezérügynök alatt a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Biztosítási törvény) 395 (1) szakaszban meghatározott biztosítási közvetítőt kell érteni, miszerint a vezérügynök a biztosító azon ügynöke, akinek a biztosító teljes körű felhatalmazást adott mindannak a jogkörnek az ellátására, amely a biztosító üzemeltetéséhez szükséges.

Registered office of MediHelp: 1052 Budapest, Váci utca 12. 2. em. 3.
A MediHelp székhelye: 1052 Budapest, Váci utca 12. 2. em. 3.

Country of registration: Hungary
Székhely állama: Magyarország

Supervisory authority of MediHelp: Central Bank of Hungary (CBH)
A MediHelp felügyeleti hatósága: Magyar Nemzeti Bank (MNB)

Register No. of MediHelp as Principal Agent / A MediHelp nyilvántartási száma: 213091650939

(You can check it on the <https://apps.mnb.hu/regisztrer> homepage /A nyilvántartási szám leellenőrizhető a <https://apps.mnb.hu/regisztrer> honlapon.)

Generali Insurance Private Ltd. is liable for any damage caused or restitution incurred in MediHelp's capacity as the principal agent.

A MediHelp vezérügynöki szakmai tevékenysége során okozott kárért vagy felmerült sérelemdíj megfizetéséért a Generali Biztosító Zrt. áll helyt.



Complaints procedure

We aim to provide a first class service at all times. However, if an Insured Person has any complaint regarding the standard of service received under this Policy, the following procedure is available to resolve the situation:

In the first instance the Insured Person should write to MediHelp International.

Mailing Address: 12. Váci str. 1052 Budapest

Telephone: +36 1 226 1755

Fax: +36 1 226 1755

E-mail: ugyfelszolgalat@medihelp.hu

Internet: www.medihelp.hu

Central Customer Service: 12. Váci str. 1052 Budapest

Opening hours: Monday – Friday: 9:00 – 17:00

You may make an oral complaint in person in our walk-in customer service offices.

You may also make a complaint on the telephone every workday between 9:00 am and 17:00 pm.

Panaszkezelés

Célunk, hogy mindig kiváló szolgáltatást nyújtsunk. Ha mégis panaszja lenne a biztosítási termékkel kapcsolatos szolgáltatások miatt, az alábbi eljárást biztosítjuk ennek rendezésére.

Első alkalommal kérjük, jelezze panaszát a Medihelp International Kft.-nek az alábbi elérhetőségeken:

Postai levelezési cím: 1052 Budapest, Váci utca 12.

Telefonszám: +36 1 226 1755

Fax: +36 1 226 1755

E-mail: ugyfelszolgalat@medihelp.hu

Internet: www.medihelp.hu

Központi ügyfélszolgálat: 1052 Budapest, Váci utca 12.

Nyitvatartási idő: Hétfő – Péntek: 9:00 – 17:00

Szóbeli panaszát a személyes ügyfélfogadásra nyitva álló ügyfélszolgálati irodánkban teheti meg.

A telefonon közölt szóbeli panasz megtételére minden munkanapon 9 órától 17 óráig biztosítunk lehetőséget.

If your complaint is of technical nature, we shall remedy it straightaway. If the complaint cannot be remedied or you disagree with the handling of the complaint, we take the records. You either receive a copy of it in person or it is sent to you along with our response to the complaint. In such cases your complaint is forwarded to Generali Biztosító Zrt. (Budapest Teréz Krt. 42-44. 1066).

Amennyiben panaszja technikai jellegű, azt azonnal orvosoljuk. Ha azonnal nem orvosolható, vagy Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról jegyzőkönyvet veszünk fel, és annak egy másolati példányát átadjuk, illetve a panaszra adott válaszevel mellékelteként megküldjük Önnek. Ilyen esetben panaszát továbbítjuk a Generali Biztosító Zrt. -nek (Budapest Teréz Krt. 42-44. 1066).

If we cannot establish a final position regarding your complaint within 10 days, we inform you about this along with the reasoning in writing and we communicate the estimated date of the decision. Our final decision, which is formed on the basis of the documents delivered to us, will be sent to you within 30 days after the receipt of your complaint (except when the insurance policy prescribes a shorter response deadline).

Ha 10 napon belül nem tudunk végleges álláspontot kialakítani panaszával kapcsolatban, akkor erről indokolással ellátott levélben tájékoztatjuk, illetve közöljük a döntés várható időpontját. Végző álláspontunkat, melyet a benyújtott okiratok alapján alakítunk ki, legkésőbb a panasz Társaságunkhoz való beérkezésétől számított 30 napon belül, (kivéve ha a biztosítási szerződés rövidebb válaszadási határidőt ír elő) megküldjük Önnek.

If you disagree with the rejection of your complaint, you can refer to the following official bodies:

Amennyiben a panaszára adott elutasító álláspontunkkal nem ért egyet, akkor az alábbi szervekhez fordulhat:

If your complaint is related to the breaching of consumer protection provisions set out in Act CXXXIX of 2013, you may launch a consumer protection procedure in regards to your complaint at the Financial Customer Protection Center of the Hungarian National Bank (HNB). Contact information of HNB: correspondence: H-1534 Budapest BKKP Pf. 777, telephone: +36 40 203 776, email address: ugyfelszolgalat@mnbn.hu.

Ha az Ön panaszja a 2013. évi CXXXIX. törvényben hivatkozott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésével kapcsolatos, panaszával kapcsolatban fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál (MNB). Az MNB elérhetőségei az alábbiak: levelezési cím: H-1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36 40 203 776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbn.hu.

If your complaint is aimed at the settlement of a legal dispute regarding the conclusion, validity, legal consequences, termination or the legal consequences thereof, you may refer your complaint to the competent court as stipulated by the Act on Civil Procedures or the Financial Arbitration Board.

We inform you that our company didn't take a general statement of submission to the Financial Arbitration Board pursuant to Section 103 (1) of Act CXXXIX of 2013. Contact information to the Financial Arbitration Board: correspondence: H-1525 Budapest Pf. 172, telephone: +36 40 203 776, email: ugyfelszolgalat@mnb.hu.

Ha az Ön panasa a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányul, panaszával kapcsolatban a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz vagy a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat.

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt társaságunk nem tett általános alávetési nyilatkozatot a 2013. évi CXXXIX. számú törvény 103. o (1) bekezdés alapján. A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei az alábbiak: levelezési cím: H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: +36 40 203 776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu.

IT IS IMPORTANT THAT THE CONSUMER MAY REFER TO THE SUPERVISORY AUTHORITY OR THE FINANCIAL ARBITRATION BOARD TO CONDUCT A CONSUMER PROTECTION PROCEDURE IF THE COMPLAINT SUBMITTED TO OUR COMPANY OR THE INSURANCE COMPANY HAS ALREADY BEEN EVALUATED BY OUR COMPANY OR THE INSURANCE COMPANY.

FONTOS, HOGY A FOGYASZTÓ CSAK ABBAN AZ ESETBEN FORDULHAT A FELÜGYELETHEZ FOGYASZTÓVÉDELMI ELJÁRÁS LEFOLYTATÁSA MIATT, VAGY A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ, HA TÁRSASÁGUNKHOZ VAGY A BIZTOSÍTÓHOZ MÁR NYÚJTOTT BE PANASZT ÉS AZT TÁRSASÁGUNK VAGY A BIZTOSÍTÓ ELBÍRÁLTA.

Valid from: 1st September 2016/Érvényes: 2016. szeptember 1.