

NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA

1. Po jakim czasie nastąpi wypłata świadczenia?

Prudential wypłaca świadczenie ubezpieczeniowe w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego.

Gdyby wyjaśnienie okoliczności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności Prudential lub wysokości świadczenia ubezpieczeniowego nie było w tym terminie możliwe, Prudential wypłaca świadczenie w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności ich wyjaśnienie było możliwe. Jednakże w takim przypadku bezsporną część świadczenia Prudential wypłaca w terminie 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego.

2. Kto otrzymuje świadczenie w przypadku śmierci Ubezpieczającego?

W razie śmierci Ubezpieczającego świadczenie ubezpieczeniowe wypłacane jest Uposażonemu (w przypadku gdy Uposażony został wskazany).

W razie braku Uposażonego świadczenie z tytułu śmierci wypłacane jest najbliższym członkom rodziny Ubezpieczającego, w następującej kolejności i wysokości:

- małżonkowi Ubezpieczającego – w całości;
- w przypadku braku małżonka Ubezpieczającego – dzieciom Ubezpieczającego – w częściach równych;
- w przypadku braku małżonka i dzieci Ubezpieczającego – rodzicom Ubezpieczającego – w częściach równych;
- w przypadku braku małżonka, dzieci i rodziców Ubezpieczającego – rodzeństwu Ubezpieczającego – w częściach równych;
- w przypadku braku osób wskazanych powyżej – innym spadkobiercom Ubezpieczającego – w częściach, w jakich dziedziczą po Ubezpieczającym;

przy czym wypłata świadczenia osobie lub osobom w danej grupie uprawnionych wyklucza uprawnienie do otrzymania świadczenia przez osoby należące do kolejnej grupy.

3. Jakie dokumenty należy dostarczyć w przypadku składania wniosku o wypłatę świadczenia ubezpieczeniowego?

W razie zdiagnozowania u Ubezpieczającego Raka, oprócz wniosku o wypłatę świadczenia ubezpieczeniowego, Ubezpieczający powinien dostarczyć:

- kopię dowodu osobistego lub paszportu osoby występującej z wnioskiem;
- w przypadku gdy z wnioskiem o wypłatę świadczenia występuje osoba inna niż Ubezpieczający – pełnomocnictwo do reprezentowania Ubezpieczającego (oryginał dokumentu lub kopię potwierdzoną notarialnie);
- kopię dokumentacji medycznej będącej w posiadaniu Ubezpieczającego, potwierdzającej diagnozę

Raka, w tym wynik badania histopatologicznego, karty informacyjne leczenia szpitalnego, dokumentację leczenia ambulatoryjnego oraz wyniki wykonanych badań.

W razie śmierci Ubezpieczającego, oprócz wniosku o wypłatę świadczenia ubezpieczeniowego, należy dostarczyć:

- skrócony odpis aktu zgonu (oryginał lub kopię dokumentu potwierdzoną notarialnie);
- kartę statystyczną do karty zgonu (kopię dokumentu);
- w przypadku gdy śmierć nastąpiła wskutek nieszczęśliwego wypadku – oficjalny dokument z policji lub prokuratury opisujący okoliczności nieszczęśliwego wypadku (oryginał lub kopię dokumentu);
- kopię dowodu osobistego lub paszportu osoby występującej z wnioskiem;
- w przypadku gdy z wnioskiem o wypłatę świadczenia występuje osoba inna niż uprawniony – pełnomocnictwo do reprezentowania uprawnionego lub inny dokument poświadczający prawo do reprezentowania uprawnionego (oryginał dokumentu lub kopię potwierdzoną notarialnie) oraz kopię dowodu osobistego pełnomocnika lub przedstawiciela.

Formularz wniosku o wypłatę świadczenia znajduje się na stronie:

www.prudential.pl/dokumenty-partner-play

4. Czym różni się Rak od nowotworu w Umowie ubezpieczenia?

W Umowie ubezpieczenia nowotwór oznacza każdy rodzaj nowotworu, który został sklasyfikowany w „Międzynarodowej Statystycznej Klasyfikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych” obowiązującej w dniu zdiagnozowania nowotworu. W przypadku zdiagnozowania u Ubezpieczającego nowotworu w okresie, w którym udzielana była ochrona ubezpieczeniowa z tego tytułu, Ubezpieczający może skorzystać z Drugiej opinii medycznej.

Rak natomiast jest pojęciem węższym niż nowotwór i oznacza nowotwór złośliwy, charakteryzujący się niekontrolowanym wzrostem i rozprzestrzenianiem się komórek nowotworowych, powodujący naciekanie i niszczenie prawidłowych tkanek, potwierdzony badaniem histopatologicznym. Definicja Raka obejmuje również białaczki, chłoniaka złośliwego (w tym chłoniaka skóry), chorobę Hodgkina, złośliwe nowotwory szpiku kostnego i mięsaki z wyłączeniem:

- a) raka nieinwazyjnego (*carcinoma in situ*), dysplazji oraz zmian przedrakowych;
- b) raka gruczołu krokowego w stopniu zaawansowania mniejszym niż T2N0M0;
- c) nowotworów skóry z wyjątkiem czerniaka złośliwego przekraczającego warstwę naskórka, czyli czerniaka w stadium zaawansowania klinicznego minimum 1B według klasyfikacji TNM lub odpowiadający mu stopień zaawansowania według klasyfikacji Clarka lub Breslowa;
- d) raka brodawkowatego tarczycy ograniczonego do gruczołu tarczowego;
- e) nowotworów współistniejących z infekcją HIV.

W przypadku gdy w okresie udzielania ochrony ubezpieczeniowej z tytułu Raka u Ubezpieczającego zdiagnozowany zostanie Rak spełniający definicję opisaną powyżej – Prudential wypłaci Ubezpieczającemu świadczenie, które może być przeznaczone na dowolny cel, np. hospitalizację, leki.

5. Jak skorzystać z Drugiej opinii medycznej (DOM)?

W celu skorzystania z Drugiej opinii medycznej wystarczy zgłosić roszczenie telefonicznie na infolinii Prudential.

Numer telefonu: 801 386 000.

Konsultant podczas rozmowy telefonicznej poinformuje Ubezpieczającego o dalszym przebiegu procesu.

6. Z kim mogę się skontaktować w razie dodatkowych pytań?

W przypadku pojawienia się dodatkowych pytań prosimy o kontakt z naszą infolinią pod numerem telefonu: **801 386 000**.

Nasi Konsultanci są do Państwa dyspozycji w dni robocze **od godz. 8:00 do 18:00**.

7. Czy istnieje możliwość rezygnacji z ubezpieczenia?

Odstąpić od Umowy ubezpieczenia mogą Państwo w terminie 30 dni od dnia otrzymania Pakietu powitalnego. W takim przypadku zwrot składki nastąpi poprzez zaliczenie składki podlegającej zwrotowi na poczet zobowiązań Ubezpieczającego wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych łączącej go z Play, chyba że Ubezpieczający złoży inną dyspozycję.

W każdym czasie trwania Umowy ubezpieczenia mogą Państwo ją wypowiedzieć. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa wówczas ostatniego dnia kolejnego okresu rozliczeniowego w sieci Play. Składki za udzielaną ochronę do końca okresu, w którym jest ona świadczona, są należne. Oznacza to, że do Państwa faktury zostanie doliczona jeszcze jedna składka po okresie rozliczeniowym, w którym złożą Państwo wypowiedzenie Umowy.

Rezygnację z Umowy ubezpieczenia mogą Państwo złożyć:

- telefonicznie – pod numerem: 801 386 000;
- korespondencyjnie – na adres: Prudential, skrytka pocztowa nr 34, 26-614 Radom.

8. W jaki sposób można zmienić dane Ubezpieczającego lub wskazać/zmienić Uposażonych?

Dane Ubezpieczającego/Uposażonych można przesłać korespondencyjnie na adres:

Prudential, skrytka pocztowa nr 34, 26-614 Radom

lub zgłosić telefonicznie pod numerem: **801 386 000**.

Formularze ułatwiające zgłoszenie zmiany danych lub wskazanie/zmianę Uposażonych znajdują się na stronie **www.prudential.pl**. Odpowiednie formularze są także załączone do Pakietu powitalnego, którego częścią jest niniejszy dokument.

9. Jak działa poręczenie?

W celu zachowania ciągłości ochrony ubezpieczeniowej na podstawie umowy zawartej z Prudential Play stał się poręczycielem Państwa składek ubezpieczeniowych. W związku z tym, jeżeli nie wypowiedzą Państwo Umowy ubezpieczenia lub nie odstąpią od niej, w przypadku nieopłacenia którejkolwiek ze składek ubezpieczeniowych – Play jako poręczyciel będzie zobowiązany do ich uiszczenia na rzecz Prudential, nabywając w ten sposób spłacaną wierzytelność, której zapłaty może od Państwa dochodzić. Play nie opłaci więcej niż 3 kolejne składki ubezpieczeniowe.

W związku z koniecznością spłaty składki ubezpieczeniowej w opisanej powyżej sytuacji, zgodnie z wyrażoną przez Państwa zgodą, Prudential udostępni P4 sp. z o.o. (Play) z siedzibą w Warszawie (kod 02-677) przy ul. Taśmowej 7, Państwa dane osobowe. W ten sposób Play stanie się ich administratorem. Dane osobowe będą przetwarzane w celu i w zakresie niezbędnym do dokonania spłaty składki ubezpieczeniowej oraz dochodzenia jej zwrotu od Państwa. Przysługuje Państwu prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Zgoda na udostępnienie danych jest dobrowolna, ale niezbędna dla tego celu.

10. Kto jest administratorem moich danych osobowych?

Administratorem Państwa danych jest The Prudential Assurance Company Limited sp. z o.o. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie przy ul. Puławskiej 182. Dane będą przetwarzane jedynie w celu zawarcia Umowy ubezpieczenia i w zakresie niezbędnym do świadczenia ochrony ubezpieczeniowej oraz realizacji obowiązków wynikających z obowiązujących przepisów, w szczególności ustawy z dnia 16 listopada 2000 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (t.j. Dz.U. z 2016 r., poz. 299 z późn. zm.). W przypadku konieczności poręczenia Państwa składki dane osobowe będą przetwarzane przez P4 sp. z o.o. (Play), z siedzibą w Warszawie (kod 02-677) przy ul. Taśmowej 7, w celu realizacji umowy poręczenia (zapłaty za Państwa składki i dochodzenia jej zwrotu). Zgoda na udostępnienie danych jest dobrowolna, ale niezbędna dla realizacji ww. celów. Mogą Państwo skorzystać z prawa dostępu do swoich danych oraz ich poprawiania.

P4 sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest agentem ubezpieczeniowym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym (t.j. Dz.U. z 2016 r., poz. 2077), wpisanym do rejestru agentów ubezpieczeniowych, prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego, dostępnego przez stronę https://au.knf.gov.pl/Au_online/.