



HƯỚNG DẪN GỬI YÊU CẦU GQQQLBH QUA ỨNG DỤNG ZALO

(*) Cập nhật tháng 8 năm 2024

TRUY CẬP ZALO PRUDENTIAL VIET NAM QUA 1 TRONG 2 TRANG SAU:

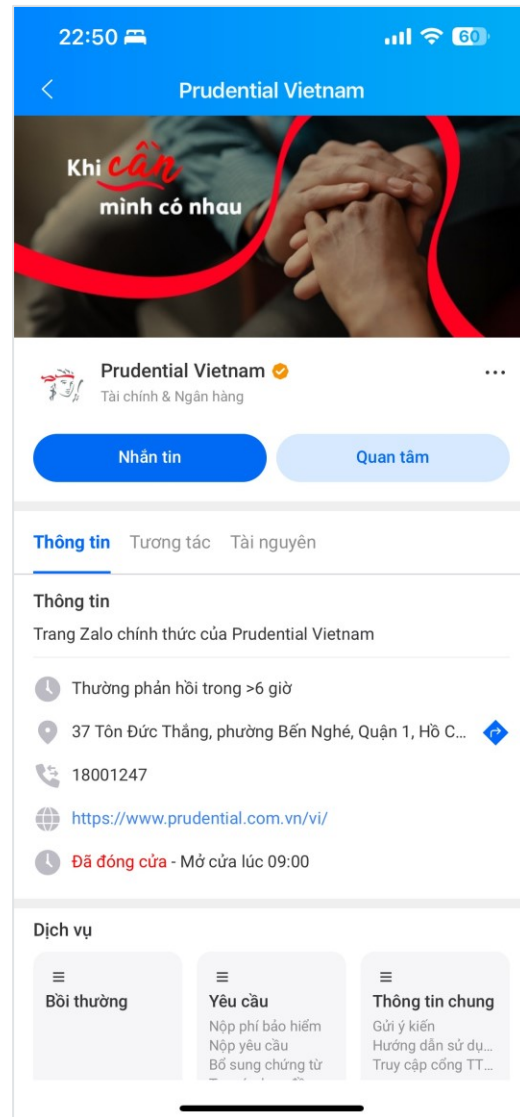
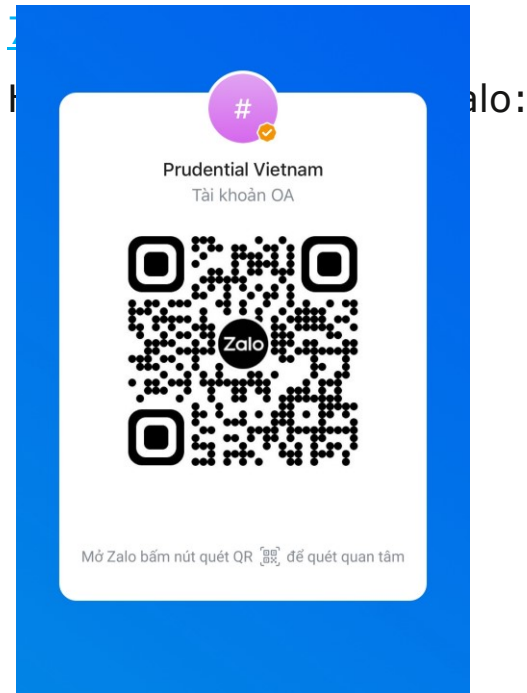


Trang Zalo chính thức của Prudential Vietnam:

(nhấn “**Quan tâm**” sau khi truy cập)

Truy cập:

<https://zalo.me/100688659776>

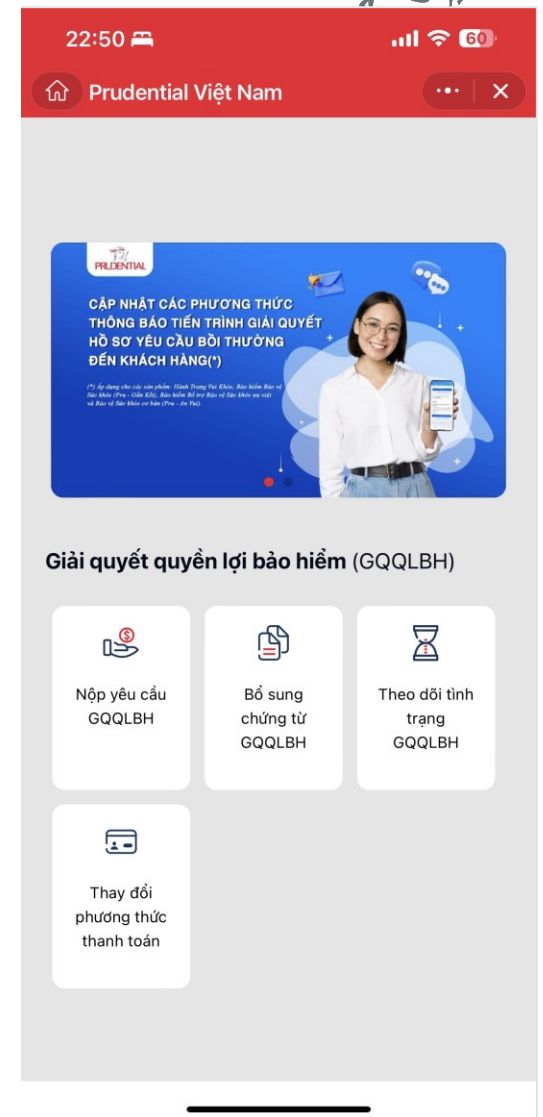
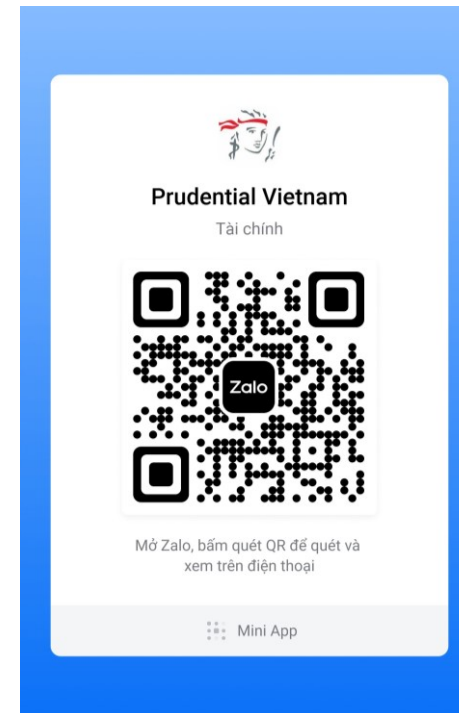


Zalo Mini App Prudential Việt Nam

Truy cập:

<https://zalo.me/s/1943720053084052426/>

Hoặc quét mã QR qua Zalo:

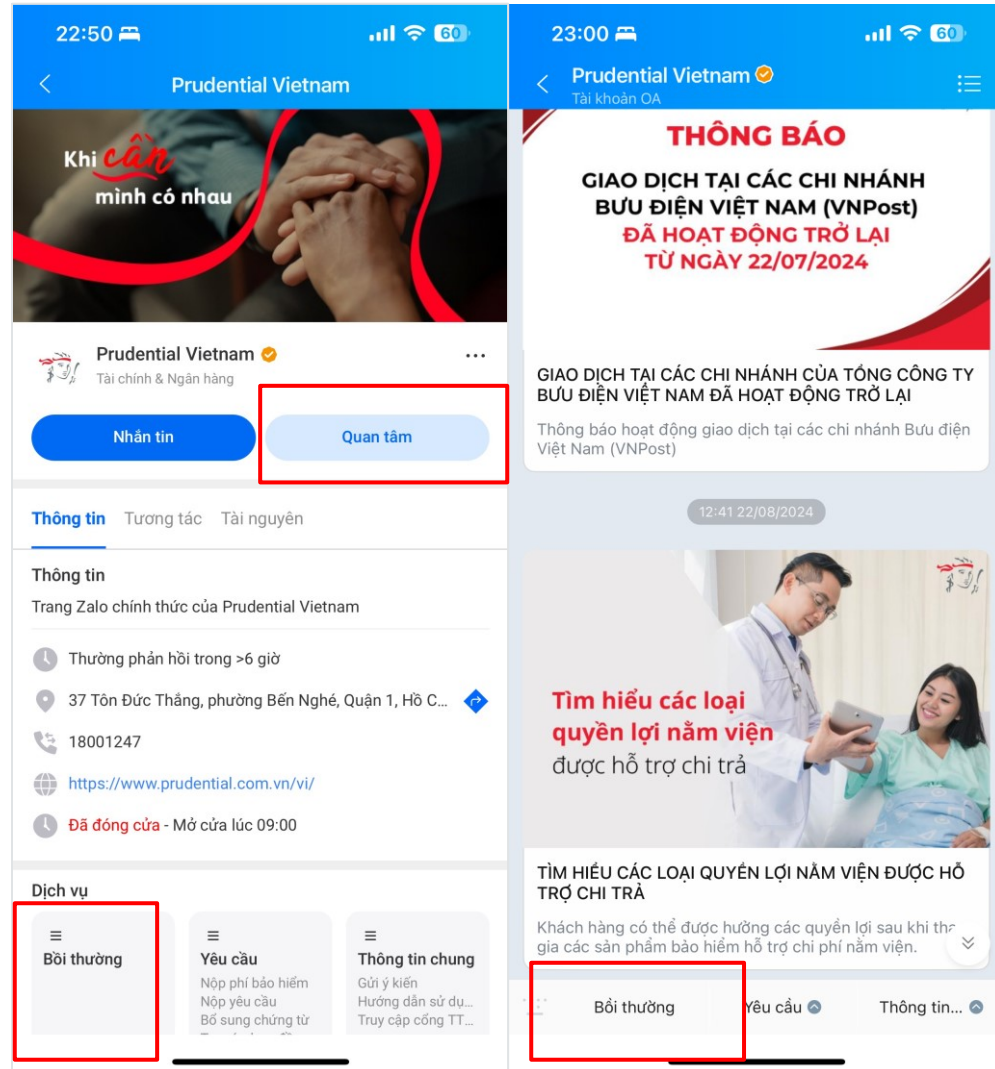


HƯỚNG DẪN GỬI YÊU CẦU GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM QUA ỨNG DỤNG ZALO

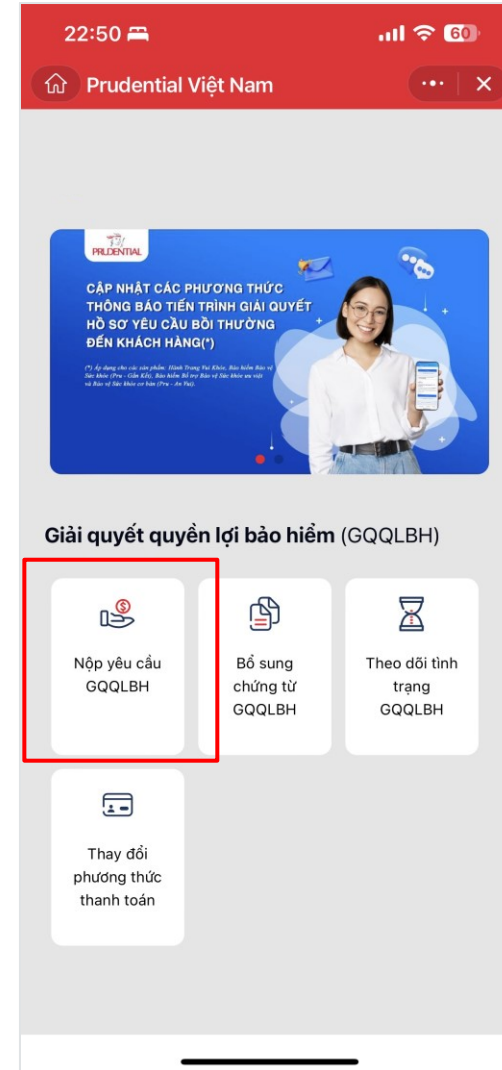
BƯỚC 1: TRUY CẬP TÍNH NĂNG



Zalo OA: Chọn "Bồi thường"



Zalo Mini App:
chọn "Nộp yêu cầu GQQLBH"



HƯỚNG DẪN GỬI YÊU CẦU GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM QUA ỨNG DỤNG ZALO

BƯỚC 2: NHẬP THÔNG TIN HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM



- Quý khách hàng nhập các thông tin liên quan đến Hợp đồng bảo hiểm bao gồm:
 - Số điện thoại đăng ký Zalo
 - Số điện thoại khác (nếu có)
 - Email
 - Số hợp đồng
 - CMND/CCCD của Chủ hợp đồng
- Dựa trên thông tin của <Số HĐ> và <CMND/CCCD của Chủ HĐ>, Hệ thống sẽ hiển thị <Tên chủ HĐ> và List NĐBH để KH chọn
- Quý khách chọn **“Tiếp tục”** để nhập thông tin về sự kiện bảo hiểm

The image displays two screenshots of the Prudential Việt Nam mobile application interface for the 'Yêu cầu giải quyết QL BH' (Request for Insurance Settlement) form.

Left Screenshot (14:14): Shows the 'Bước 1: Nhập thông tin' (Step 1: Enter information) section. It includes a back arrow, a 'Hủy nộp' (Cancel submission) button, and the title 'Yêu cầu giải quyết QL BH'. A note states '*là các thông tin bắt buộc' (all are mandatory information). The form has a sub-header 'Người yêu cầu GQQLBH' (Requester). Fields include: 'Số điện thoại đăng ký Zalo *' (Zalo registration phone number), 'Số điện thoại khác (nếu có)' (Other phone number), and 'Email'. At the bottom, there are 'Thoát & Không nộp' (Exit & Do not submit) and 'Tiếp tục' (Continue) buttons.

Right Screenshot (13:45): Shows the continuation of the form. Fields include: 'Email', 'Số hợp đồng *' (Policy number) with a note 'Nhập 8 số trên Hợp đồng/Giấy CNBH' and 'Số hợp đồng không đúng xin vui lòng nhập lại' (If policy number is incorrect, please re-enter), 'CMND/CCCD chủ hợp đồng *' (ID card of policy owner) with a note '8 đến 12 ký tự' (8 to 12 characters), 'Chủ hợp đồng *' (Policy owner) with a note 'Họ và tên Chủ hợp đồng' (Last name and name of policy owner), and 'Người xảy ra sự kiện bảo hiểm *' (Person involved in the insurance event) with a dropdown menu 'Chọn người xảy ra sự kiện bảo hiểm'. At the bottom, there are 'Thoát & Không nộp' and 'Tiếp tục' buttons.

HƯỚNG DẪN GỬI YÊU CẦU GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM QUA ỨNG DỤNG ZALO

BƯỚC 2: NHẬP THÔNG TIN HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM



- Quý khách hàng nhập các thông tin liên quan đến Hợp đồng bảo hiểm bao gồm:
 - Số điện thoại đăng ký Zalo
 - Số điện thoại khác (nếu có)
 - Email
 - Số hợp đồng
 - CMND/CCCD của Chủ hợp đồng
- Hệ thống sẽ hiển thị **“Chủ Hợp đồng”** và danh sách **“Người xảy ra sự kiện bảo hiểm”** để Quý khách lựa chọn.
- Quý khách chọn **“Tiếp tục”** để nhập thông tin về sự kiện bảo hiểm.

The image displays two screenshots of the Prudential Việt Nam mobile application interface for the 'Yêu cầu giải quyết QLBH' (Request for Settlement) form.

Left Screenshot (14:14): Shows the initial form with the following fields and options:

- Header: Prudential Việt Nam
- Back arrow and 'Hủy nộp' (Cancel submission)
- Title: **Yêu cầu giải quyết QLBH**
- Note: *là các thông tin bắt buộc (All information is mandatory)
- Section: **Bước 1: Nhập thông tin** (Step 1: Enter information)
- Section: **Người yêu cầu GQQLBH** (Requester)
 - Số điện thoại đăng ký Zalo *** (Zalo registration phone number): Input field with placeholder 'Số điện thoại đăng ký Zalo'
 - Số điện thoại khác (nếu có)** (Other phone number): Input field with placeholder 'Số điện thoại khác'
 - Email**: Input field with placeholder 'Email'
- Bottom buttons: 'Thoát & Không nộp' (Exit & Do not submit) and 'Tiếp tục' (Continue)

Right Screenshot (13:45): Shows the form after the contract number is entered:

- Header: Prudential Việt Nam
- Back arrow and 'Hủy nộp' (Cancel submission)
- Title: **Yêu cầu giải quyết QLBH**
- Note: *là các thông tin bắt buộc (All information is mandatory)
- Section: **Bước 1: Nhập thông tin** (Step 1: Enter information)
- Section: **Người yêu cầu GQQLBH** (Requester)
 - Số điện thoại đăng ký Zalo *** (Zalo registration phone number): Input field with placeholder 'Số điện thoại đăng ký Zalo'
 - Số điện thoại khác (nếu có)** (Other phone number): Input field with placeholder 'Số điện thoại khác'
 - Email**: Input field with placeholder 'Email'
- Section: **Số hợp đồng *** (Policy number): Input field with placeholder 'Nhập 8 số trên Hợp đồng/Giấy CNBH' (Enter 8 numbers from the policy/Policy Certificate) and a red error message: 'Số hợp đồng không đúng xin vui lòng nhập lại' (Policy number is incorrect, please re-enter).
- Section: **CMND/CCCD chủ hợp đồng *** (ID card of the policyholder): Input field with placeholder '8 đến 12 ký tự' (8 to 12 characters).
- Section: **Chủ hợp đồng *** (Policyholder): Dropdown menu with placeholder 'Họ và tên Chủ hợp đồng' (Last name and name of the policyholder).
- Section: **Người xảy ra sự kiện bảo hiểm *** (Insured person): Dropdown menu with placeholder 'Chọn người xảy ra sự kiện bảo hiểm' (Select the insured person).
- Bottom buttons: 'Thoát & Không nộp' (Exit & Do not submit) and 'Tiếp tục' (Continue)

HƯỚNG DẪN GỬI YÊU CẦU GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM QUA ỨNG DỤNG ZALO

BƯỚC 3: CHỌN SỰ KIỆN BẢO HIỂM



- Quý khách hàng chọn sự kiện bảo hiểm cần yêu cầu GQQLBH:
 - Tử vong
 - Thương tật toàn bộ và vĩnh viễn
 - Bệnh hiểm nghèo
 - Chăm sóc sức khỏe
- Quý khách hàng chọn một hoặc nhiều Quyền lợi bổ sung (nếu có) bao gồm:
 - Tai nạn
 - Quyền lợi cấp cứu vận chuyển
 - Quyền lợi phẫu thuật
 - Quyền lợi săn sóc đặc biệt
- **Lưu ý:** các trường thông tin có dấu * là thông tin bắt buộc

23:22 Prudential Việt Nam

Hủy nộp

Sự kiện bảo hiểm *

Chăm sóc sức khỏe

Quyền lợi bổ sung

Tai nạn

Quyền lợi cấp cứu vận chuyển

Quyền lợi phẫu thuật

Quyền lợi săn sóc đặc biệt

Ngày nhập viện *

Ngày xuất viện *

Tham khảo tài liệu đính kèm

Các chứng từ đính kèm sau đây phải có định dạng .png, .tif, .jpg, .bmp,...

Giấy ra viện *

Tổng file/Size: 0/0.00

Hóa đơn/ Biên lai viện phí/ Bảng kê chi phí điều trị *

Tổng file/Size: 0/0.00

CMND *

Tổng file/Size: 0/0.00

Giấy chứng nhận phẫu thuật (nếu có Phẫu thuật)

Trở lại Tiếp tục

HƯỚNG DẪN GỬI YÊU CẦU GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM QUA ỨNG DỤNG ZALO

BƯỚC 4: ĐÍNH KÈM CHỨNG TỪ



- Với mỗi Sự kiện bảo hiểm và Quyền lợi, Prudential sẽ có yêu cầu tương ứng về chứng từ, Quý khách hàng có thể ấn chọn **“Tham khảo tài liệu đính kèm”**.
- Khách hàng thực hiện đính kèm các chứng từ liên quan đến sự kiện bảo hiểm, sau đó nhấn **“Tiếp tục”**
- **Lưu ý:** các trường thông tin có dấu * là thông tin bắt buộc

23:22 Prudential Việt Nam

Hủy nộp

Sự kiện bảo hiểm *

Chăm sóc sức khỏe

Quyền lợi bổ sung

Tai nạn

Quyền lợi cấp cứu vận chuyển

Quyền lợi phẫu thuật

Quyền lợi săn sóc đặc biệt

Ngày nhập viện *

Ngày nhập viện

Ngày xuất viện *

Ngày xuất viện

Tham khảo tài liệu đính kèm

Các chứng từ đính kèm sau đây phải có định dạng .png, .tif, .jpg, .bmp,...

Giấy ra viện *

Giấy ra viện

Trở lại Tiếp tục

23:22 Prudential Việt Nam

Hủy nộp

Tham khảo tài liệu đính kèm

Các chứng từ đính kèm sau đây phải có định dạng .png, .tif, .jpg, .bmp,...

Giấy ra viện *

Giấy ra viện

Tổng file/Size: 0/0.00

Hóa đơn/ Biên lai viện phí/ Bảng kê chi phí điều trị *

Giấy ra viện *

Giấy ra viện

Tổng file/Size: 0/0.00

CMND *

Giấy chứng nhận phẫu thuật (nếu có Phẫu thuật)

Giấy chứng nhận phẫu thuật

Trở lại Tiếp tục

HƯỚNG DẪN GỬI YÊU CẦU GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM QUA ỨNG DỤNG ZALO

BƯỚC 5: CHỌN PHƯƠNG THỨC NHẬN QUYỀN LỢI



- Quý khách hàng chọn phương thức và điền thông tin tương cho hình thức nhận quyền lợi qua các cách sau:
 - Nhận tiền mặt tại văn phòng Prudential (= < 150 triệu đồng)
 - Nhận tiền mặt tại Ngân hàng
 - Hoàn trả tạm ứng
 - Chuyển đóng phí
 - Chuyển khoản qua Ngân hàng
- **Lưu ý:**
 - Với phương thức Chuyển khoản qua Ngân hàng, hệ thống chỉ ghi nhận yêu cầu nếu chủ tài khoản cũng là bên mua bảo hiểm
 - Với các Ngân hàng thụ hưởng không thuộc NAPAS, hệ thống không thực hiện truy vấn thông tin đến NAPAS và cho phép ghi nhận yêu cầu GQQLBH

The screenshot shows the Prudential Việt Nam app interface. At the top, the status bar displays the time 15:15, signal strength, Wi-Fi, and battery level at 72%. The app header includes a home icon, the text 'Prudential Việt Nam', and a close icon. Below the header, there is a back arrow and the text 'Hủy nộp'. The main content area is titled 'Bước 3: Thông tin thanh toán'. A red box highlights the 'Phương thức thanh toán *' section, which contains a dropdown menu with the selected option 'Chuyển khoản qua Ngân hàng'. Below this, there are several other form fields: 'Người thụ hưởng *' with the value 'PRUDENTIAL VIỆT NAM', 'Ngân hàng *' with a dropdown menu 'Chọn Ngân hàng', 'Chi nhánh ngân hàng *' with a dropdown menu 'Chọn Chi nhánh ngân hàng', and 'Số tài khoản *' with a text input field 'Số tài khoản ngân hàng'. At the bottom, there are two buttons: 'Trở lại' (grey) and 'Xác nhận & Nộp' (red with a gear icon).

HƯỚNG DẪN GỬI YÊU CẦU GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM QUA ỨNG DỤNG ZALO

BƯỚC 6: XÁC NHẬN THÔNG TIN VÀ GỬI YÊU CẦU



- Sau khi kiểm tra thông tin, Quý khách hàng chọn **"Xác nhận & Nộp"** – yêu cầu giải quyết quyền lợi của Quý khách đã được gửi tới Prudential

15:15 Prudential Việt Nam

Hủy nộp

Bước 3: Thông tin thanh toán

Phương thức thanh toán *
Chuyển khoản qua Ngân hàng

Người thụ hưởng *
PRUDENTIAL VIỆT NAM

Ngân hàng *
Chọn Ngân hàng

Chi nhánh ngân hàng *
Chọn Chi nhánh ngân hàng

Số tài khoản *
Số tài khoản ngân hàng

Trở lại Xác nhận & Nộp

15:16 Prudential Việt Nam

Trở lại

Yêu cầu giải quyết QLBH

Prudential đã nhận và đang tiến hành thẩm định yêu cầu giải quyết quyền lợi của Quý Khách.

Trong trường hợp cần bổ sung chứng từ, Prudential sẽ thông báo trong vòng 3 ngày làm việc. Thời gian giải quyết QLBH trung bình từ 3-5 ngày và không quá 30 ngày kể từ ngày nhận đầy đủ chứng từ (tùy từng loại yêu cầu).

Mọi thắc mắc hoặc cần hỗ trợ, Quý khách vui lòng liên hệ tổng đài **1800 6289** (*)
hoặc **1800 1247**(**).

Trân trọng cảm ơn Quý khách hàng.

(*) Tổng đài hỗ trợ cho các sản phẩm PRU – HÀNH TRANG VUI KHỎE, PRU AN VUI và PRU-GẮN KẾT

(**) Tổng đài hỗ trợ cho các sản phẩm còn lại