



HƯỚNG DẪN GỬI YÊU CẦU GQQQLBH QUA ỨNG DỤNG PRUONLINE

(*) Cập nhật tháng 8 năm 2024

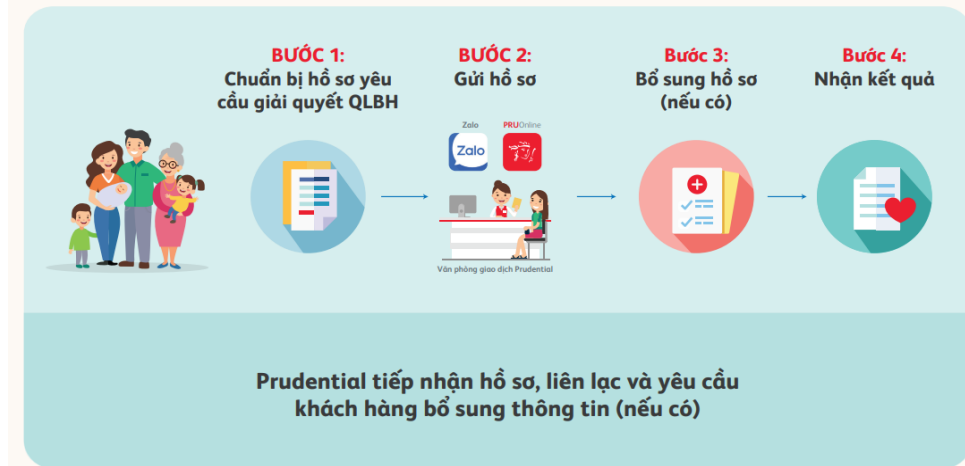
GIỚI THIỆU VỀ CỔNG THÔNG TIN KHÁCH HÀNG VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM



Cổng thông tin khách hàng của Prudential là một trong ba kênh gửi yêu cầu Giải quyết Quyền lợi bảo hiểm (“GQQLBH”). Thông qua tài liệu này, Prudential gửi tới Quý khách hàng hướng dẫn cho các bước gửi yêu cầu GQQLBH qua ứng dụng PruOnline (được tải từ App Store hoặc Google Play)

Mỗi khách hàng là cá nhân hoặc tổ chức khi tham gia Hợp đồng Bảo hiểm Nhân thọ với Prudential đều sẽ được cung cấp tài khoản và được yêu cầu **“Kích hoạt tài khoản”** trước khi sử dụng dịch vụ trên Cổng thông tin.

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM

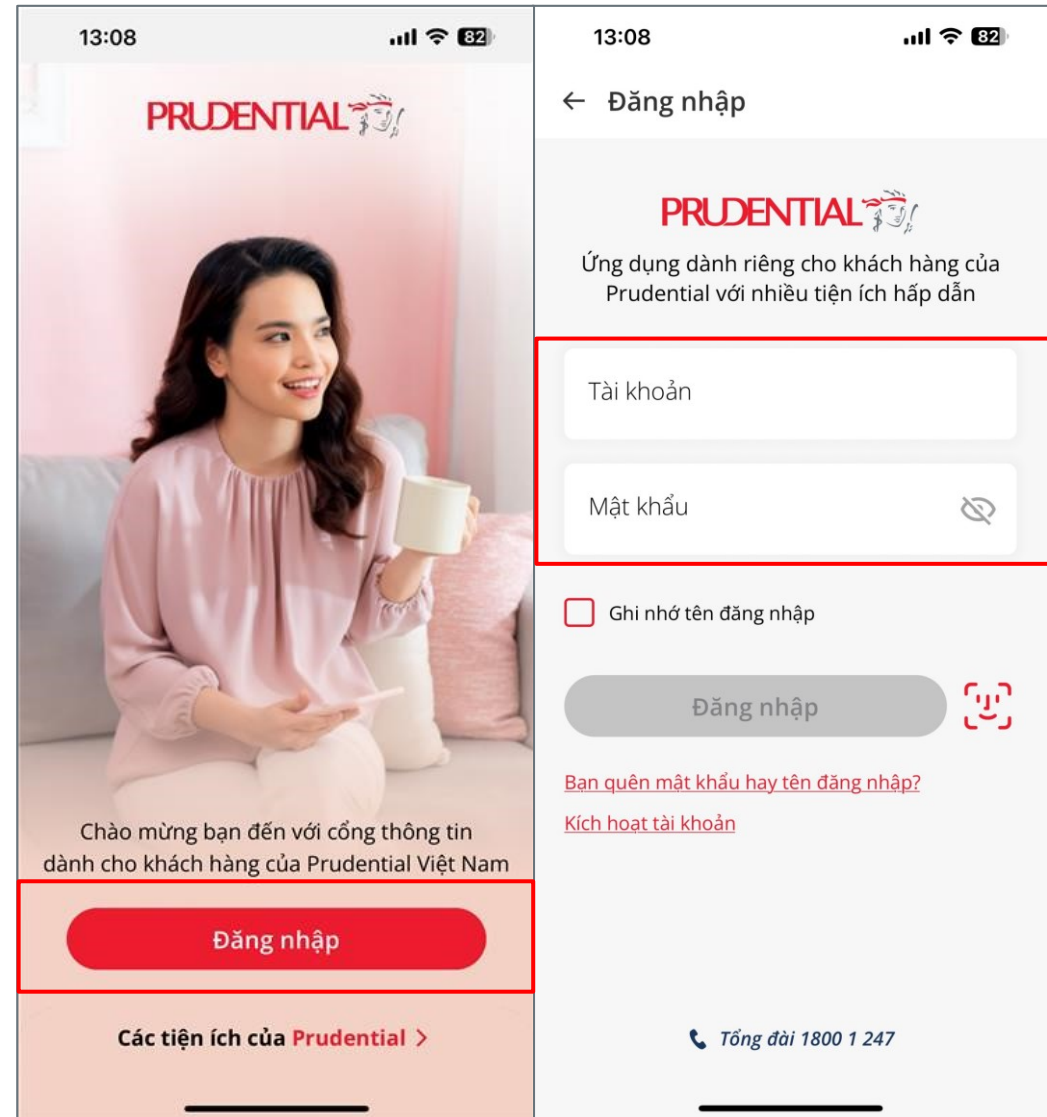


HƯỚNG DẪN GỬI YÊU CẦU GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM QUA ỨNG DỤNG PRUONLINE

BƯỚC 1: TRUY CẬP PRUONLINE



- Đăng nhập PRUOnline App trên điện thoại
- Quý khách hàng điền thông tin Tài khoản, Mật khẩu và ấn **“Đăng nhập”** để truy cập vào PruOnline
- Quý khách hàng chưa có tài khoản vui lòng liên hệ Tổng đài Prudential hoặc Văn phòng Tổng đại lý gần nhất để được hỗ trợ.

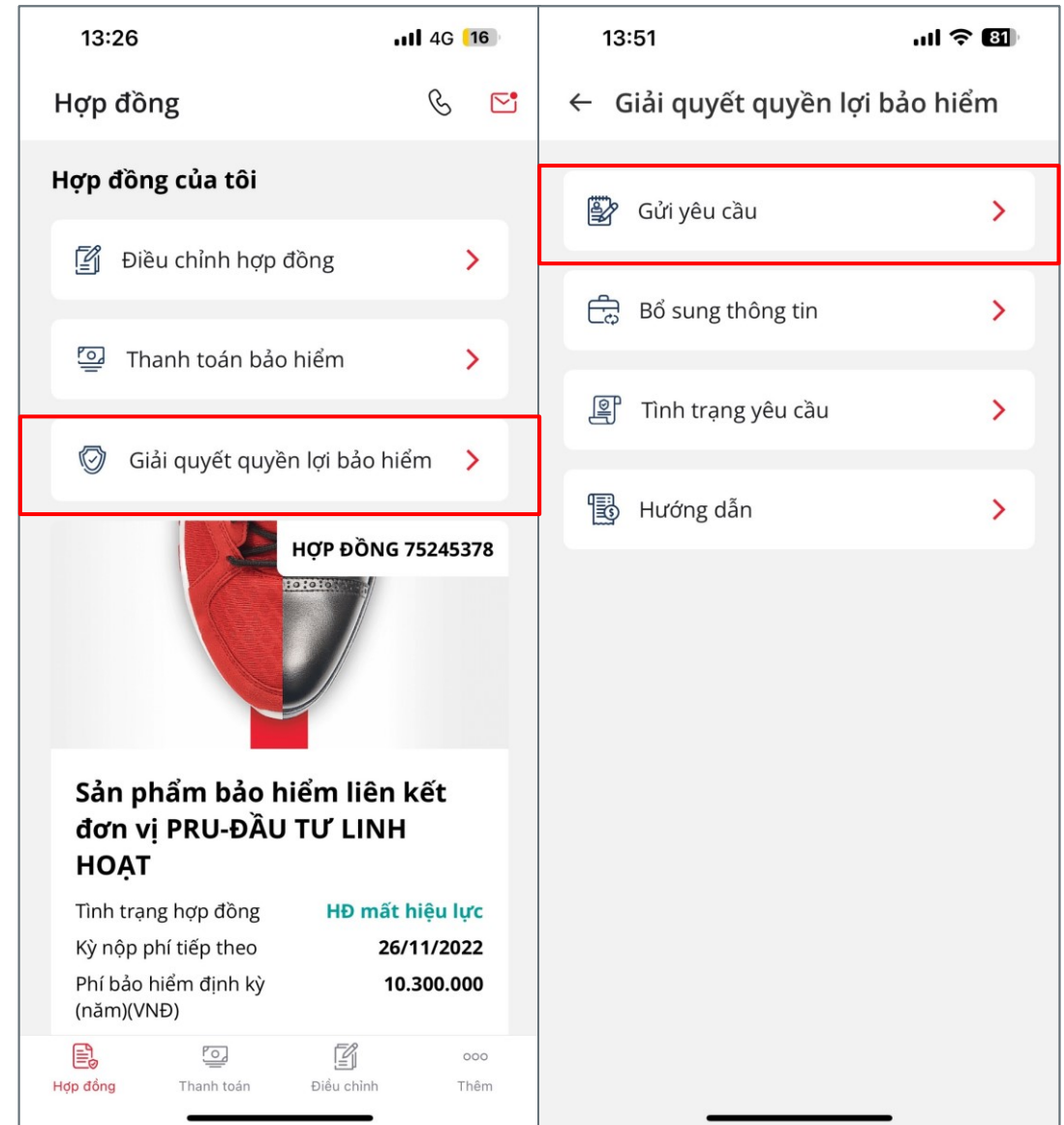


HƯỚNG DẪN GỬI YÊU CẦU GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM QUA ỨNG DỤNG PRUONLINE

BƯỚC 2: TRUY CẬP TÍNH NĂNG



- Tại màn hình chính, Quý khách hàng chọn **“Giải quyết quyền lợi bảo hiểm”** → **“Gửi yêu cầu”** để gửi yêu cầu.



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

BƯỚC 3: Nhập thông tin hợp đồng bảo hiểm



- Tại mục “**Nhập thông tin Người được bảo hiểm**”, Quý khách hàng nhập thông tin liên quan:
 - Họ và tên người xảy ra sự kiện bảo hiểm*: Chọn Người xảy ra sự kiện bảo hiểm từ danh sách do hệ thống cung cấp.
- Tại mục “**Nhập thông tin Người yêu cầu giải quyết Quyền lợi bảo hiểm**”, nhập thông tin: Họ tên*, Địa chỉ liên hệ*, Điện thoại* và Email

Lưu ý: các trường thông tin có dấu * là thông tin bắt buộc

15:34 4G 12

← Giải quyết quyền lợi bảo hiểm

Nhập thông tin Người được bảo hiểm

Họ và tên người xảy ra sự kiện bảo hiểm *

Người yêu cầu giải quyết Quyền lợi bảo hiểm *

Địa chỉ liên hệ *

Điện thoại *

Địa chỉ Email (không bắt buộc)

Nhập thông tin Sự kiện được bảo hiểm

Tiếp tục

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

BƯỚC 4: CHỌN SỰ KIỆN BẢO HIỂM



- Tại mục **“Nhập thông tin Sự kiện bảo hiểm”**, Quý khách hàng chọn **“Chọn quyền lợi cần giải quyết”** và lựa chọn Quyền lợi tương ứng cho sự kiện bảo hiểm:
 - Quyền lợi chăm sóc sức khỏe
 - Quyền lợi bệnh hiểm nghèo
 - Quyền lợi tử vong
 - Quyền lợi thương tật toàn bộ vĩnh viễn
- Cụ thể với **“Quyền lợi chăm sóc sức khỏe”**, Quý khách hàng tiến hành lựa chọn:
 - Quyền lợi nằm viện
 - Quyền lợi nằm viện tại khoa chăm sóc đặc biệt
 - Quyền lợi phẫu thuật
 - Vui lòng chọn **“Sự kiện liên quan đến tai nạn”** nếu có xảy ra tai nạn tại sự kiện bảo hiểm

18:09

← Giải quyết quyền lợi bảo hiểm

Họ và tên người xảy ra sự kiện bảo hiểm *

Người yêu cầu giải quyết Quyền lợi bảo hiểm *

Địa chỉ liên hệ *

Điện thoại *

Địa chỉ Email (không bắt buộc)

Nhập thông tin Sự kiện được bảo hiểm

Chọn quyền lợi cần giải quyết >

Tiếp tục

15:34

← Giải quyết quyền lợi bảo hiểm

Chọn quyền lợi cần giải quyết

Quyền lợi chăm sóc sức khỏe

Quyền lợi bệnh hiểm nghèo

Quyền lợi tử vong

Quyền lợi thương tật toàn bộ vĩnh viễn

Tiếp tục

15:34

← Giải quyết quyền lợi bảo hiểm

Chọn quyền lợi cần giải quyết

Quyền lợi chăm sóc sức khỏe

Quyền lợi nằm viện

Quyền lợi nằm viện tại khoa chăm sóc đặc biệt

Quyền lợi phẫu thuật

Sự kiện có liên quan đến tai nạn

Quyền lợi bệnh hiểm nghèo

Quyền lợi tử vong

Quyền lợi thương tật toàn bộ vĩnh viễn

Tiếp tục

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

BƯỚC 5: ĐÍNH KÈM CHỨNG TỪ



- Tùy vào loại Sự kiện bảo hiểm đã chọn, Quý khách đính kèm hình ảnh chứng từ tương ứng
- Quý khách hàng có thể lựa chọn tải tài liệu có sẵn **“Chọn từ máy tính”** hoặc **“Chụp từ camera”** để gửi các chứng từ cần thiết.
- Quý Khách hàng chọn **“Tiếp tục”** sau khi đã đính kèm đầy đủ chứng từ.
- **Lưu ý:**
 - Các chứng từ yêu cầu nộp kèm bên trên là các giấy tờ cần thiết cho việc thẩm định giải quyết quyền lợi bảo hiểm. Quý khách có thể được yêu cầu bổ sung thêm thông tin trong thời gian Prudential thẩm định hồ sơ

<p>15:35 4G 12</p> <p>← Giải quyết quyền lợi bảo hiểm</p> <p>Đính kèm chứng từ</p> <p>Hồ sơ nằm viện điều trị: Giấy ra viện; Bệnh án. *</p> <p>Đính kèm tập tin</p> <p>Chọn từ thư viện Chụp từ Camera</p> <p>Hóa đơn viện phí / Biên lai viện phí *</p> <p>Đính kèm tập tin</p> <p>Chọn từ thư viện Chụp từ Camera</p> <p>Giấy chứng nhận phẫu thuật (nếu có Phẫu thuật)</p> <p>Đính kèm tập tin</p> <p>Chọn từ thư viện Chụp từ Camera</p> <p>Tiếp tục</p>	<p>15:36 4G 12</p> <p>← Giải quyết quyền lợi bảo hiểm</p> <p>Giấy chứng nhận phẫu thuật (nếu có Phẫu thuật)</p> <p>Đính kèm tập tin</p> <p>Chọn từ thư viện Chụp từ Camera</p> <p>Các kết quả xét nghiệm (nếu có): Bệnh án, X-Quang, Siêu âm</p> <p>Đính kèm tập tin</p> <p>Chọn từ thư viện Chụp từ Camera</p> <p>Lưu ý: Các chứng từ yêu cầu nộp kèm bên trên là các giấy tờ cần thiết cho việc thẩm định giải quyết quyền lợi bảo hiểm. Quý khách có thể được yêu cầu bổ sung thêm thông tin trong thời gian Prudential thẩm định hồ sơ.</p> <p>Tiếp tục</p>
--	---

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

BƯỚC 5: CHỌN PHƯƠNG THỨC NHẬN QUYỀN LỢI



- Quý khách hàng chọn một trong các phương thức để nhận quyền lợi bảo hiểm:
 - **Chuyển đóng phí cho hợp đồng:** Chỉ áp dụng cho những hợp đồng bảo hiểm có cùng bên mua bảo hiểm.
 - **Hoàn trả tạm ứng cho hợp đồng bảo hiểm:** Chỉ áp dụng cho những hợp đồng bảo hiểm có cùng bên mua bảo hiểm.
 - **Nhận tiền mặt tại Văn phòng Prudential:** Áp dụng khi tổng Quyền lợi bảo hiểm trị giá không vượt quá 150 triệu đồng.
 - **Thanh toán qua Ngân hàng:** Chỉ áp dụng nếu chủ tài khoản cũng là bên mua bảo hiểm

15:37 4G 10

← Giải quyết quyền lợi bảo hiểm

Nhập thông tin thanh toán

- Chuyển đóng phí cho hợp đồng
- Hoàn trả tạm ứng cho hợp đồng
- Nhận tiền mặt tại Văn phòng Prudential (dưới 150 triệu)
- Thanh toán qua ngân hàng

Tôi cam kết rằng:
Tôi xin cam đoan những điều nêu trên là hoàn toàn đúng sự thật và chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực của những thông tin này.

Hoàn tất ✓

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

BƯỚC 5: CHỌN PHƯƠNG THỨC NHẬN QUYỀN LỢI



- Cụ thể với yêu cầu “**Chuyển đóng phí cho Hợp đồng**”, Quý khách hàng vui lòng chọn Hợp đồng muốn chuyển đóng phí tại danh sách sổ xuống của hệ thống
- **Lưu ý:** Chỉ áp dụng cho những hợp đồng bảo hiểm có cùng bên mua bảo hiểm

15:37 4G 10

← Giải quyết quyền lợi bảo hiểm

Nhập thông tin thanh toán

Chuyển đóng phí cho hợp đồng

Đóng phí * ▾

Hoàn trả tạm ứng cho hợp đồng

Nhận tiền mặt tại Văn phòng Prudential (dưới 150 triệu)

Thanh toán qua ngân hàng

Tôi cam kết rằng:
Tôi xin cam đoan những điều nêu trên là hoàn toàn đúng sự thật và chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực của những thông tin này.

Hoàn tất ✓

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

BƯỚC 5: CHỌN PHƯƠNG THỨC NHẬN QUYỀN LỢI



- Cụ thể với yêu cầu “**Hoàn trả tạm ứng cho Hợp đồng**”, Quý khách hàng vui lòng chọn Hợp đồng muốn Hoàn trả tạm ứng tại danh sách sổ xuống của hệ thống.
- **Lưu ý:** Chỉ áp dụng cho những hợp đồng bảo hiểm có cùng bên mua bảo hiểm

15:37 4G 10

← Giải quyết quyền lợi bảo hiểm

Nhập thông tin thanh toán

Chuyển đóng phí cho hợp đồng

Hoàn trả tạm ứng cho hợp đồng

Hoàn trả * ▾

Nhận tiền mặt tại Văn phòng Prudential (dưới 150 triệu)

Thanh toán qua ngân hàng

Tôi cam kết rằng:
Tôi xin cam đoan những điều nêu trên là hoàn toàn đúng sự thật và chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực của những thông tin này.

Hoàn tất ✓

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

BƯỚC 5: CHỌN PHƯƠNG THỨC NHẬN QUYỀN LỢI



- Cụ thể với yêu cầu “**Nhận tiền mặt tại Văn phòng Prudential” (Dưới 150 triệu)**”, Quý Khách hàng sẽ tới Văn phòng của Prudential để nhận chi trả quyền lợi là tiền mặt
- **Lưu ý:** Quý Khách hàng mang theo CMND/CCCD khi tới làm việc tại Văn phòng của Prudential

15:37 4G 10

← Giải quyết quyền lợi bảo hiểm

Nhập thông tin thanh toán

Chuyển đóng phí cho hợp đồng

Hoàn trả tạm ứng cho hợp đồng

Nhận tiền mặt tại Văn phòng Prudential (dưới 150 triệu)

Thanh toán qua ngân hàng

Tôi cam kết rằng:
Tôi xin cam đoan những điều nêu trên là hoàn toàn đúng sự thật và chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực của những thông tin này.

Hoàn tất ✓

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

BƯỚC 5: CHỌN PHƯƠNG THỨC NHẬN QUYỀN LỢI



- Cụ thể với yêu cầu **“Thanh toán qua ngân hàng”**, Quý Khách hàng có hai hình thức nhận quyền lợi: (1) Chuyển khoản và Nhận tiền mặt tại ngân hàng.
- Với hình thức **“Chuyển khoản”**, Quý khách hàng điền thông tin về số tài khoản để nhận chi trả:
 - Tên ngân hàng
 - Tên chi nhánh
 - Địa chỉ ngân hàng
 - Số tài khoản ngân hàng
 - Tên chủ tài khoản
 - Số CMND/CCCD

15:37 4G 10

← Giải quyết quyền lợi bảo hiểm

Nhập thông tin thanh toán

Chuyển đóng phí cho hợp đồng

Hoàn trả tạm ứng cho hợp đồng

Nhận tiền mặt tại Văn phòng Prudential (dưới 150 triệu)

Thanh toán qua ngân hàng

Chuyển khoản

Tên ngân hàng *

Tên chi nhánh *

Địa chỉ ngân hàng *

Số tài khoản *

Hoàn tất ✓

15:38 4G 10

← Giải quyết quyền lợi bảo hiểm

Tên ngân hàng *

Tên chi nhánh *

Địa chỉ ngân hàng *

Số tài khoản *

Chủ tài khoản *

Số CMND *

Nhận tiền mặt tại ngân hàng

Tôi cam kết rằng:

Hoàn tất ✓

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

BƯỚC 5: CHỌN PHƯƠNG THỨC NHẬN QUYỀN LỢI



- Với hình thức **“Nhận tiền mặt tại Ngân hàng”**, Quý khách khai báo thông tin hàng khai báo
 - Tên ngân hàng
 - Tên chi nhánh
 - Địa chỉ ngân hàng
 - Người nhận tiền
 - Số CMND/CCCD
 - Ngày cấp CMND/CCCD
 - Nơi cấp CMND/CCCD

15:38 4G 10

← Giải quyết quyền lợi bảo hiểm

Nhận tiền mặt tại ngân hàng

Tên ngân hàng *

Tên chi nhánh *

Địa chỉ ngân hàng *

Người nhận tiền *

Số CMND *

Ngày cấp *

Nơi cấp *

Hoàn tất ✓

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

BƯỚC 6: XÁC NHẬN THÔNG TIN VÀ GỬI YÊU CẦU



- Sau khi điền đầy đủ thông tin, Quý khách hàng tiến hành rà soát lại thông tin đã khai báo.
- Khi đã hoàn tất và chắc chắn về thông tin, khách hàng lựa chọn “Tôi cam kết rằng: Tôi xin cam đoan những điều nêu trên là hoàn toàn đúng sự thật và chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực của những thông tin này” và ấn **Hoàn Tất** để gửi yêu cầu GQQLBH tới Prudential.

15:38 4G 10

← Giải quyết quyền lợi bảo hiểm

Tên chi nhánh

Địa chỉ ngân hàng *

Người nhận tiền *

Số CMND *

Ngày cấp *

Nơi cấp *

Tôi cam kết rằng:
Tôi xin cam đoan những điều nêu trên là hoàn toàn đúng sự thật và chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực của những thông tin này.

Hoàn tất ✓

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 phục vụ cho sản phẩm PRU – HÀNH TRANG VUI KHỎE, PRU AN VUI và PRU-GẮN KẾT
(**) Tổng đài phục vụ cho các sản phẩm còn lại