



# **HƯỚNG DẪN BỔ SUNG CHỨNG TỪ VÀ TRA CỨU TÌNH TRẠNG GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM QUA ỨNG DỤNG PRUONLINE**

*(\*) Cập nhật tháng 8 năm 2024*

## GIỚI THIỆU VỀ QUY TRÌNH BỔ SUNG CHỨNG TỪ VÀ TRA CỨU TÌNH TRẠNG GIẢI QUYẾT QL BH

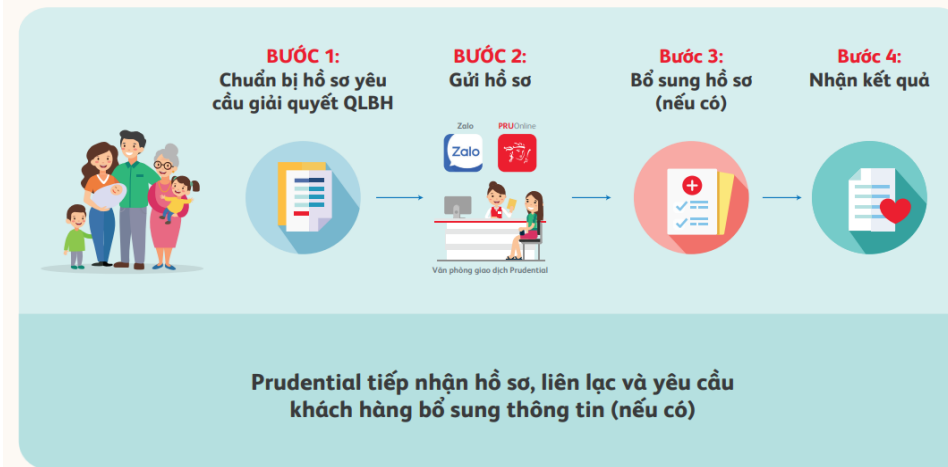


**Cổng thông tin khách hàng của Prudential** là một trong ba kênh hỗ trợ Quý khách hàng Gửi yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm ("GQQLBH"), Bổ sung chứng từ (nếu có) và Tra cứu tình trạng GQQLBH.

Thông qua tài liệu này, Prudential gửi tới Quý khách hàng hướng dẫn cho các bước gửi Bổ sung chứng từ và Tra cứu tình trạng 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



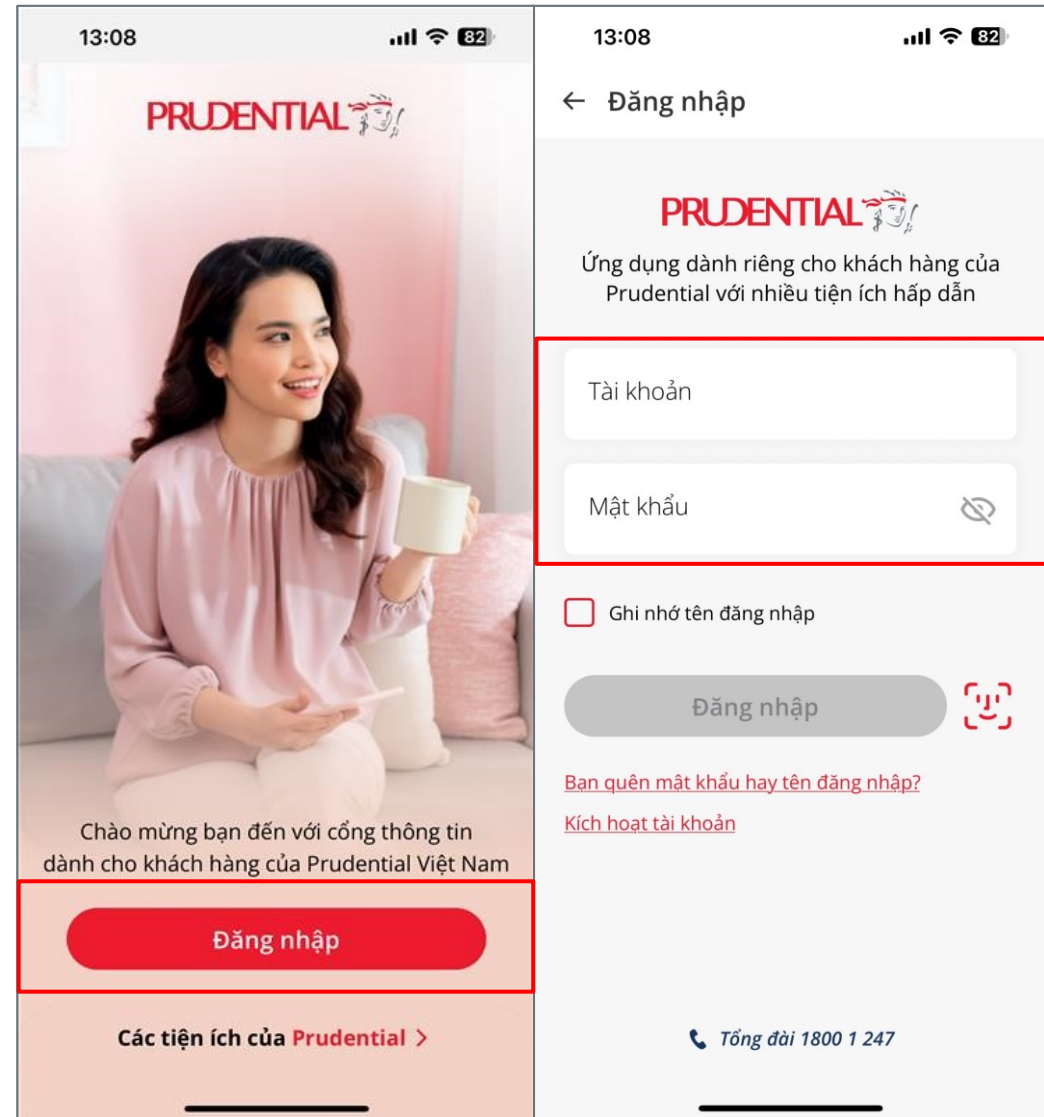
**TRA CỨU TÌNH TRẠNG GIẢI  
QUYẾT YÊU CẦU**

# HƯỚNG DẪN TRA CỨU TÌNH TRẠNG GIẢI QUYẾT YÊU CẦU 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.

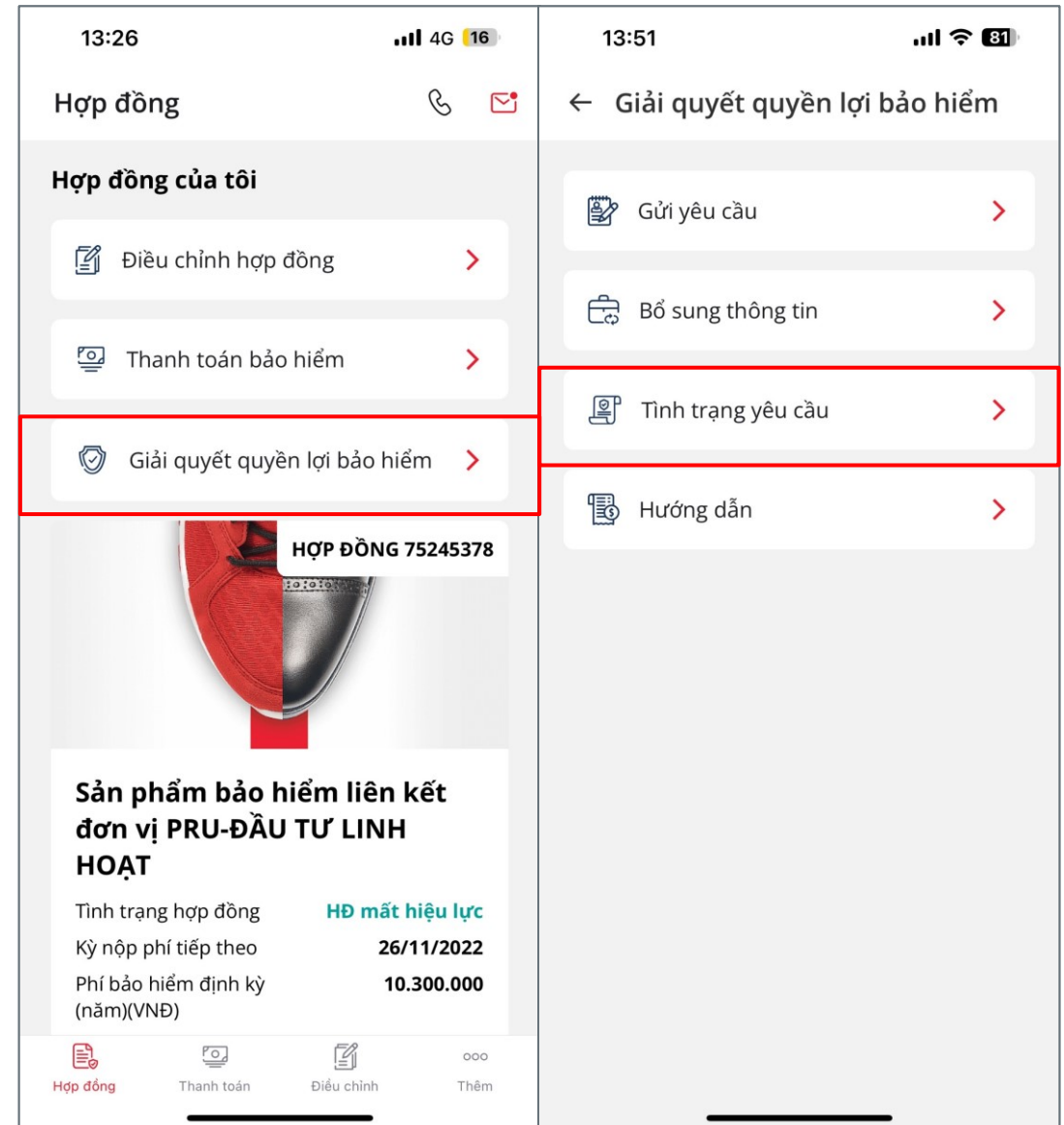


# HƯỚNG DẪN TRA CỨU TÌNH TRẠNG GIẢI QUYẾT YÊU CẦU QUA ỨNG DỤNG PRUONLINE

## BƯỚC 2: TRA CỨU TÌNH TRẠNG CỦA HỒ SƠ YÊU CẦU



- Tại màn hình chính, Quý khách hàng chọn **“Giải quyết quyền lợi bảo hiểm”** → **“Tình trạng yêu cầu”** để tra cứu tình trạng giải quyết của các yêu cầu đã nộp.



# HƯỚNG DẪN TRA CỨU TÌNH TRẠNG GIẢI QUYẾT YÊU CẦU QUA ỨNG DỤNG PRUONLINE

## BƯỚC 2: TRA CỨU TÌNH TRẠNG CỦA HỒ SƠ YÊU CẦU



- Tại màn Tình trạng yêu cầu GQQLBH, hệ thống thống kê tình trạng của các yêu cầu đã được gửi tới Prudential.
- Quý Khách hàng lựa chọn Hồ sơ cần kiểm tra tiến tính xử lý của hồ sơ.

**Tình trạng yêu cầu GQQLBH**

**Hồ sơ 80321303** [Bổ sung thông tin](#)

Số hợp đồng: -  
Ngày đăng ký: 25/08/2022 11:01:31  
Tình trạng: Đang xử lý

**Hồ sơ 80320811** [Bổ sung thông tin](#)

Số hợp đồng: 74662081  
Ngày đăng ký: 06/10/2021 11:46:51  
Tình trạng: Đang xử lý  
Đã bổ sung chứng từ (26/09/2022 22:44:07)

**Hồ sơ 80321534**

Số hợp đồng: 74662081  
Ngày đăng ký: 27/12/2022 11:00:04  
Tình trạng: Đang xử lý

**Hồ sơ 50002036**

**Hồ sơ 80320811**

**Yêu cầu bổ sung thông tin ngày 05/07/2022**

[Chi tiết nội dung thư](#)

**Tiến trình giải quyết QLBH**

- Đăng ký QLBH  
Đã hoàn tất: 06/10/2021 11:46:51
- Tiếp nhận hồ sơ  
Đã hoàn tất: 05/07/2022 13:23:45
- Tiến hành thẩm định hồ sơ  
Đang xử lý  
Đã bổ sung chứng từ (26/09/2022 22:44:07)
- Hoàn tất thẩm định  
Thông báo kết quả: 11/10/2021 (dự kiến)
- Hoàn tất chi trả

[Bổ sung thông tin](#)

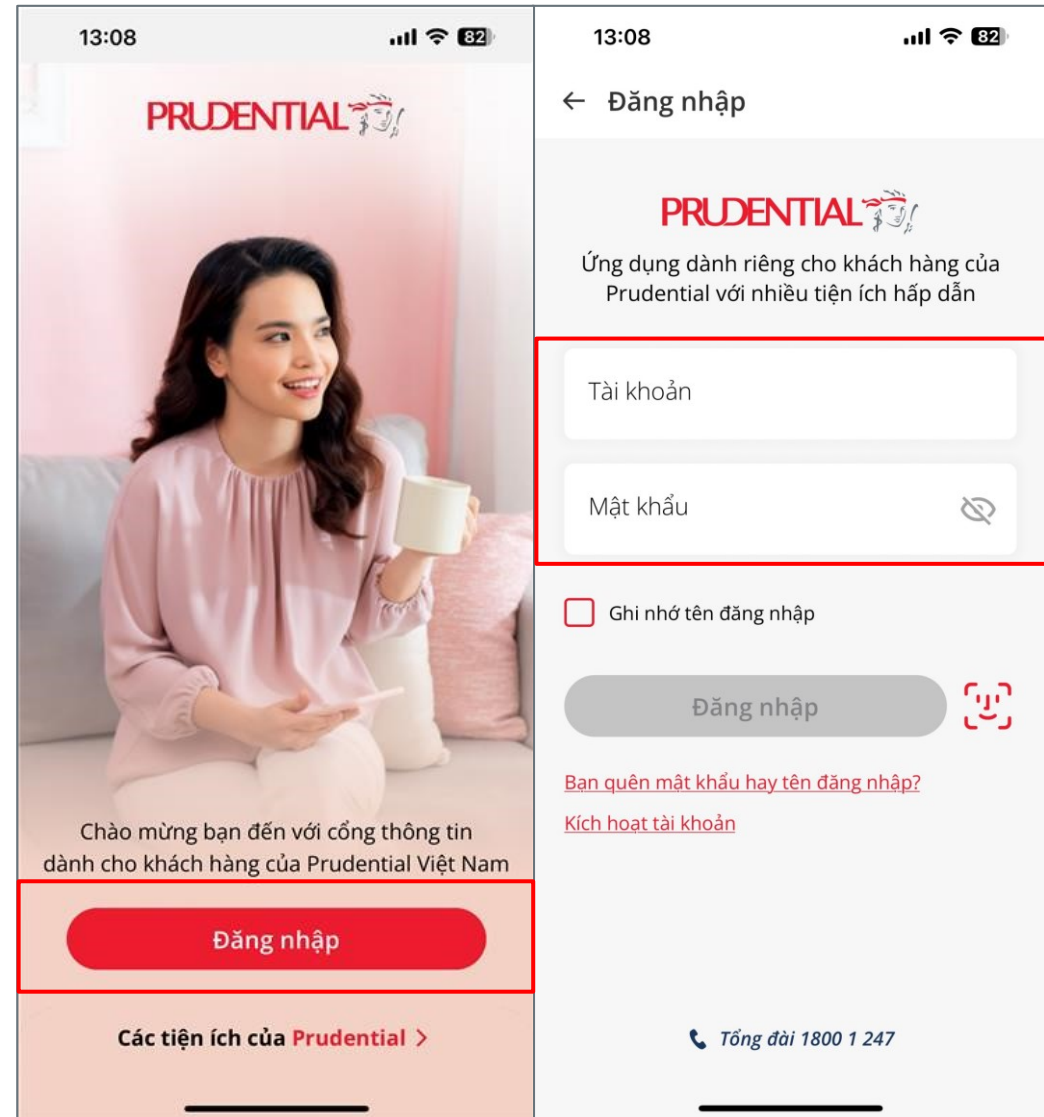
**BỔ SUNG CHỨNG TỪ**

# HƯỚNG DẪN BỔ SUNG CHỨNG TỪ 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.



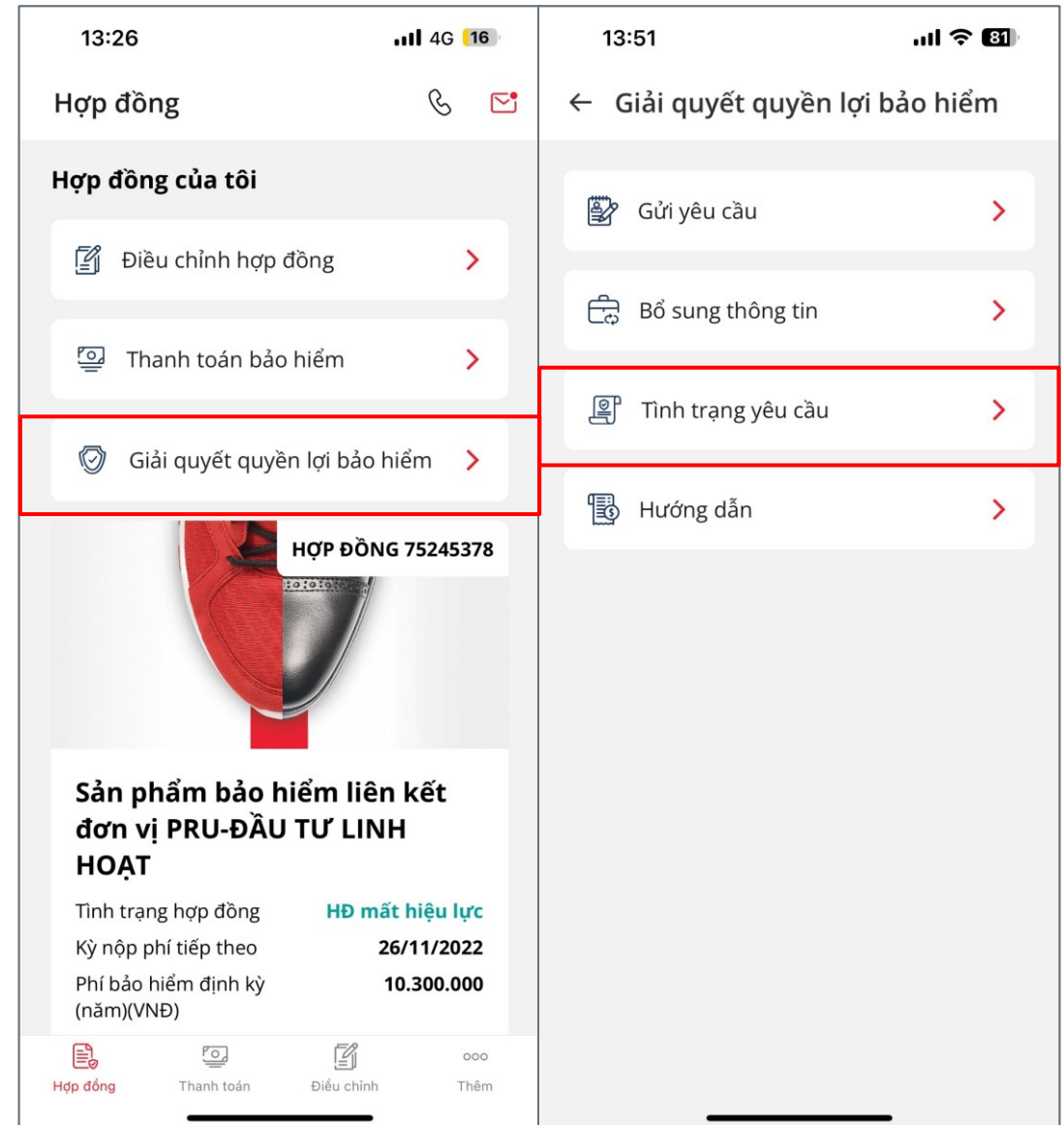


## HƯỚNG DẪN BỔ SUNG CHỨNG TỪ QUA ỨNG DỤNG PRUONLINE

### BƯỚC 2: TRA CỨU HỒ SƠ CẦN BỔ SUNG CHỨNG TỪ



- Tại màn hình chính, Quý khách hàng chọn **“Giải quyết quyền lợi bảo hiểm”** → **“Tình trạng yêu cầu”** để tra cứu tình trạng giải quyết của các yêu cầu đã nộp.



# HƯỚNG DẪN BỔ SUNG CHỨNG TỪ QUA ỨNG DỤNG PRUONLINE

## BƯỚC 2: TRA CỨU HỒ SƠ CẦN BỔ SUNG CHỨNG TỪ



- Tại màn Tình trạng yêu cầu GQQLBH, hệ thống thống kê tình trạng của các yêu cầu đã được gửi tới Prudential.
- Quý Khách hàng lựa chọn Hồ sơ được ghi chú **“Bổ sung thông tin”** để kiểm tra chứng từ cần bổ sung

15:30

← Tình trạng yêu cầu GQQLBH

**Hồ sơ 80321303** [Bổ sung thông tin](#)

---

Số hợp đồng -  
Ngày đăng ký 25/08/2022 11:01:31  
Tình trạng Đang xử lí

**Hồ sơ 80320811** [Bổ sung thông tin](#)

---

Số hợp đồng 74662081  
Ngày đăng ký 06/10/2021 11:46:51  
Tình trạng Đang xử lí  
Đã bổ sung chứng từ (26/09/2022 22:44:07)

**Hồ sơ 80321534**

---

Số hợp đồng 74662081  
Ngày đăng ký 27/12/2022 11:00:04  
Tình trạng Đang xử lí

**Hồ sơ 50002036**

## HƯỚNG DẪN BỔ SUNG CHỨNG TỪ QUA ỨNG DỤNG PRUONLINE BƯỚC 2: TRA CỨU HỒ SƠ CẦN BỔ SUNG CHỨNG TỪ



- Tại màn hình chi tiết của từng hồ sơ, chứng từ cần được bổ sung được nêu tại mục **“Yêu cầu bổ sung thông tin ngày dd/mm/yyyy”**
- Quý khách chọn **“Chi tiết nội dung thư”** để nắm được yêu cầu về chứng từ cần bổ sung và ngày hoàn thành
- Sau đó, Quý khách chọn **“Bổ sung thông tin”** để tiến thành gửi chứng từ về Prudential

15:31 [Signal] [Wi-Fi] [75%]

← Hồ sơ 80320811

**Yêu cầu bổ sung thông tin ngày 05/07/2022**

[Chi tiết nội dung thư](#)

**Tiến trình giải quyết QL BH**

- **Đăng ký QL BH**  
Đã hoàn tất: 06/10/2021 11:46:51
- **Tiếp nhận hồ sơ**  
Đã hoàn tất: 05/07/2022 13:23:45
- **Tiến hành thẩm định hồ sơ**  
Đang xử lý  
Đã bổ sung chứng từ (26/09/2022 22:44:07)
- **Hoàn tất thẩm định**  
Thông báo kết quả: 11/10/2021 (dự kiến)
- **Hoàn tất chi trả**

**Bổ sung thông tin**

## HƯỚNG DẪN BỔ SUNG CHỨNG TỪ QUA ỨNG DỤNG PRUONLINE

### BƯỚC 3: BỔ SUNG CHỨNG TỪ



- Tại màn hình chi tiết **“Bổ sung thông tin”**, loại chứng từ cần nộp được nêu tại **“Các tài liệu cần bổ sung”**. Quý khách hàng vui lòng bổ sung đủ theo yêu cầu.
- Tại mục **“Đính kèm chứng từ”**, Quý khách có thể chọn tải tập tin có sẵn tại điện thoại **“Chọn từ thư viện”** hoặc **“Chụp từ Camera”**
- Quý khách chọn **“Gửi thông tin”** để hoàn thiện gửi hồ sơ bổ sung về Prudential.

15:31 [Signal] [Wi-Fi] [74%]


← Bổ sung thông tin

Số hợp đồng	74662081
Số hồ sơ yêu cầu GQ QL BH	80320811

Các tài liệu cần bổ sung

**Bổ sung thông tin - Letter**

Đính kèm chứng từ



Đính kèm tập tin

[Chọn từ thư viện](#) [Chụp từ Camera](#)

**Gửi thông tin**

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