

# PRUDENTIAL

## luôn BÊN BẠN

Tổng hợp các thông tin Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng cần biết khi tham gia bảo hiểm

Tổng đài phục vụ khách hàng **1800 1 247** 



### 1 CÁC KÊNH THANH TOÁN PHÍ

Prudential không ngừng phát triển thêm các kênh đóng phí tiện lợi, nhanh chóng trong việc quản lý hợp đồng bảo hiểm nhân thọ.

#### ☰ NỘP PHÍ BẢO HIỂM BẰNG THẺ NGÂN HÀNG

Đóng phí bảo hiểm an toàn với thẻ ngân hàng qua PRUOnline, máy ATM của Vietcombank, tại văn phòng Prudential hoặc đăng ký thu phí tại nhà với máy mPOS

Cổng thông tin khách hàng **PRUOnline**



Các máy ATM của **Vietcombank**



Trung tâm phục vụ khách hàng hoặc Văn phòng Prudential



Tư vấn viên thu phí tại nhà bằng máy **mPOS**

#### ☰ CHUYỂN KHOẢN PHÍ BẢO HIỂM

Tiện lợi khi chuyển khoản phí bảo hiểm nhân thọ với các dịch vụ Ngân hàng trực tuyến, ủy nhiệm thu và ví điện tử.

Ngân hàng trực tuyến/Internet Banking



Ủy nhiệm thu

**Vietcombank**

Standard Chartered



Ứng dụng



## ☰ NỘ PHÍ BẢO HIỂM BẰNG TIỀN MẶT

Đóng phí bảo hiểm bằng tiền mặt tại chi nhánh các ngân hàng liên kết, văn phòng Prudential, điểm giao dịch Viettel hoặc bưu điện gần nhất.

Chi nhánh/Phòng giao dịch của các Ngân hàng liên kết



citibank



VIETBANK  
NGÂN HÀNG VIỆT NAM THƯƠNG TRẠI

MSB



UOB



SeABank



Trung tâm phục vụ khách hàng hoặc Văn phòng Prudential



Cửa hàng giao dịch của **viettel**



Các cửa hàng đối tác của **Payoo**



Bưu cục của  (Tổng công ty bưu chính Việt Nam)



Tư vấn viên thu phí tại nhà

## 2 GỬI YÊU CẦU GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM

Hướng dẫn chi tiết quy trình Yêu cầu Giải quyết Quyền lợi bảo hiểm nhanh chóng, đơn giản qua 3 kênh gửi yêu cầu Giải quyết Quyền lợi bảo hiểm



Gửi yêu cầu qua **PRUOnline**

Gửi Yêu cầu Giải quyết Quyền lợi bảo hiểm qua Cổng thông tin khách hàng PRUOnline dễ dàng và nhanh chóng



Gửi yêu cầu qua **Zalo**

Dễ dàng gửi yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm và theo dõi tình trạng yêu cầu tại trang Zalo chính thức của Prudential.



Gửi yêu cầu tại Văn phòng **Prudential**

Với hệ thống văn phòng giao dịch toàn quốc, Prudential luôn sẵn sàng tiếp nhận, hỗ trợ Yêu cầu Giải quyết Quyền lợi bảo hiểm nhân thọ của khách hàng.



## ☰ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT

**Bước 1**

Chuẩn bị hồ sơ

**Bước 2**

Gửi hồ sơ

**Bước 3**

Bổ sung hồ sơ (nếu có)

**Bước 4**

Nhận kết quả

xem thêm

Hướng dẫn chi tiết quy trình Yêu cầu Giải quyết Quyền lợi bảo hiểm



Các câu hỏi thường gặp?



## 3 LƯU Ý

- Khách hàng sẽ nhận được thông báo xác nhận nộp yêu cầu giải quyết QLBH thành công ngay khi Prudential tiếp nhận hồ sơ.
- Prudential sẽ thông báo kết quả xử lý yêu cầu giải quyết QLBH cho Khách hàng trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận đầy đủ chứng từ.

## 3 QUẢN LÝ HỢP ĐỒNG TRỰC TUYẾN



**PRUOnline**  
hoặc  
**khachhang.**  
**prudential.com.vn**

### HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

Cổng thông tin Khách hàng PRUOnline là người bạn đồng hành hữu ích giúp quản lý hợp đồng bảo hiểm nhân thọ, gửi yêu cầu trực tuyến, thanh toán phí dễ dàng, nhanh chóng mọi lúc, mọi nơi

Nộp Phí

Quản lý quỹ đầu tư PRULinks

Tra cứu & điều chỉnh  
thông tin liên hệ thông tin hợp đồng

Gửi yêu cầu trực tuyến  
thanh toán quyền lợi định kỳ/quyền lợi đáo hạn, tạm ứng từ giá trị hoàn lại, khôi phục hợp đồng, giải quyết quyền lợi bảo hiểm trực tuyến.

Tích điểm nhận quà PRURewards dành cho Khách hàng VIP →

Đăng ký tài khoản ngay →



Ứng dụng  
**Pulse**

### HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

Pulse by Prudential là ứng dụng chăm sóc và quản lý sức khỏe toàn diện, đồng thời giúp Khách hàng Prudential quản lý Hợp đồng Bảo hiểm dễ dàng và thuận tiện

#### Đánh giá sức khỏe

Chủ động đánh giá sức khỏe để được gợi ý các bài tập chăm sóc và nuôi dưỡng phù hợp, giúp Khách hàng luôn có sức khỏe tốt nhất trước mọi hoàn cảnh

#### Bác sĩ trực tuyến

Dễ dàng kết nối với bác sĩ mọi lúc, mọi nơi chỉ với một cuộc gọi video, nhận tư vấn kịp thời về triệu chứng bệnh, hiểu hơn về tình hình sức khỏe của bản thân.

#### PRUServices

Quản lý hợp đồng bảo hiểm và gửi yêu cầu quyền lợi bảo hiểm trực tuyến dễ dàng, nhanh chóng.

Tải & đăng ký tài khoản →



Trang Zalo  
**Prudential**  
**Vietnam**

### HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

Trang Zalo chính thức của Prudential Việt Nam hỗ trợ khách hàng với rất nhiều tính năng tiện ích, giúp khách hàng chủ động nắm bắt thông tin hữu ích về hợp đồng và dễ dàng giao dịch bảo hiểm mọi lúc, mọi nơi.

#### Tra cứu thông tin hợp đồng

Để đăng tra cứu thông tin cá nhân, thông tin liên lạc và thông tin hợp đồng bảo hiểm

#### Nộp phí bảo hiểm trực tuyến

Kết nối nhanh tới

#### Giải quyết quyền lợi bảo hiểm

Gửi và theo dõi yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm, bổ sung chứng từ thẩm định nhanh chóng qua Zalo

#### Gửi các yêu cầu về hợp đồng

Thuận tiện gửi yêu cầu khôi phục, tạm ứng, thanh toán quyền lợi hợp đồng và các yêu cầu giao dịch khác. Cập nhật tình trạng xử lý yêu cầu thường xuyên qua Zalo.

#### Các tiện ích khác

Đặt hẹn tư vấn bảo hiểm, Đăng ký làm đại lý, Gửi ý kiến cho Prudential, Chat với PRUBot...cùng rất nhiều tiện ích hợp đồng khác được liên tục cập nhật tại Zalo.

Đăng ký theo dõi tại đây →

## 4 CÁC KÊNH LIÊN HỆ

**Tổng đài**  
phục vụ  
khách hàng  
miễn cước  
**1800 1247**

**Email**  
customer.service@  
prudential.com.vn

**Zalo**  
trang Zalo của  
Prudential  
Vietnam

**Facebook**  
Bảo hiểm nhân  
thọ Prudential  
Việt Nam

**Mạng lưới**  
Trung tâm phục  
vụ Khách hàng  
hoặc Văn phòng  
Prudential