

## BA BƯỚC GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM

### **Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ**

Quý khách gửi yêu cầu Giải quyết quyền lợi Bảo hiểm qua một trong các kênh sau:

- Zalo
- Cổng thông tin Khách hàng PRUonline
- Văn phòng Prudential toàn quốc

Thời gian xử lý: 1 ngày làm việc

Ngay khi nhận được thông tin đăng ký, bộ phận tiếp nhận sẽ kiểm tra thông tin và đối chiếu chứng từ.

- **Trường hợp chứng từ hợp lệ:** Prudential sẽ chuyển chứng từ tới bộ phận thẩm định
- **Trường hợp chứng từ chưa hợp lệ:** Prudential sẽ thông báo và hướng dẫn Quý khách nộp bổ sung hồ sơ.

### **Bước 2: Thẩm định hồ sơ**

Prudential thẩm định dựa trên thông tin đăng ký và hồ sơ, chứng từ Quý khách cung cấp. Trường hợp cần bổ sung thông tin, Prudential sẽ gửi thư báo và tin nhắn yêu cầu Quý khách bổ sung.

#### ***Thời gian thẩm định:***

- 3 ngày làm việc đối với Quyền lợi Chăm sóc sức khỏe
- 5 ngày làm việc đối với các quyền lợi: Tử vong, Thương tật Toàn bộ và vĩnh viễn, Bệnh hiểm nghèo.

Lưu ý: Thời gian thẩm định không bao gồm thứ Bảy, Chủ nhật, ngày lễ và không bao gồm thời gian chờ Khách hàng bổ sung thông tin, hay Prudential hỗ trợ thu thập thông tin.

### **Bước 3: Thông báo kết quả**

Prudential sẽ gửi kết quả thẩm định tới Quý khách đồng thời qua các kênh:

- ZALO (trong trường hợp Quý khách gửi yêu cầu qua ZALO)
- PRUonline (trong trường hợp Quý khách gửi yêu cầu qua PRUonline)
- SMS
- Email
- Thư báo

#### ***Thời gian thông báo***

- 1 ngày: đối với các kênh ZALO, PRUonline, SMS và Email
- 5-7 ngày: đối với thư báo