

THẺ LỆ CHƯƠNG TRÌNH CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG ĐẶC BIỆT “HỖ TRỢ TẬN TÌNH, ĐỒNG LÒNG CHỐNG DỊCH”

- 1. Tên chương trình:** Chương trình chăm sóc khách hàng đặc biệt “Hỗ trợ tận tình, đồng lòng chống dịch”, được áp dụng cho các Khách hàng có hợp đồng bảo hiểm còn hiệu lực với Prudential Việt Nam.
- 2. Địa bàn (phạm vi) áp dụng:** Toàn quốc.
- 3. Thời gian triển khai:** từ ngày 07/08/2020 đến hết ngày 30/09/2020, hoặc đến khi hết khoản hỗ trợ, tùy trường hợp nào xảy ra trước.
- 4. Hàng hóa, dịch vụ được áp dụng chương trình:** Hợp đồng bảo hiểm nhân thọ được phát hành bởi Prudential Việt Nam (“*Hợp đồng bảo hiểm*”), có hiệu lực trong thời gian triển khai chương trình nêu tại Mục 3 Thẻ lệ này.
- 5. Hàng hóa, dịch vụ dùng để hỗ trợ khách hàng:** Tiền mặt theo quy định tại Mục 8.
- 6. Khách hàng của chương trình:**

Khách hàng cá nhân là Bên mua bảo hiểm và/hoặc Người được bảo hiểm của Hợp đồng bảo hiểm và đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

- Khách hàng bị chẩn đoán dương tính với Virut Corona (COVID-19, hay còn gọi là virut SARS-CoV-2) bởi Cơ sở Y tế có thẩm quyền tại Việt Nam từ ngày 24/07/2020 đến hết ngày 30/09/2020.
- Khách hàng nhập viện điều trị tại Bệnh viện/Cơ sở Y tế có thẩm quyền tại Việt Nam từ 10 ngày liên tục trở lên, kể từ ngày có kết quả dương tính với Virut Corona (COVID-19) hoặc Khách hàng tử vong do nhiễm Virut Corona (COVID-19).
- Hợp đồng bảo hiểm còn hiệu lực tại thời điểm chẩn đoán dương tính Virut Corona (COVID-19).

Khách hàng và/hoặc người nộp hồ sơ cần cung cấp về Prudential Việt Nam đầy đủ các chứng từ bên dưới trong thời gian 30 ngày kể từ ngày ra viện hoặc ngày tử vong:

- Bảng chứng y khoa chứng minh dương tính với Virut Corona (COVID-19) từ ngày 24/07/2020 đến 30/09/2020 do cơ sở y tế có thẩm quyền cấp.

- Giấy ra viện thể hiện Khách hàng có điều trị nội trú 10 ngày liên tục trở lên do cơ sở y tế có thẩm quyền tại Việt Nam cấp. Ngày nằm viện được tính từ ngày Khách hàng có kết quả xét nghiệm dương tính với Virut Corona (COVID-19).
- Giấy chứng tử và Hồ sơ y khoa chứng minh nguyên nhân tử vong do nhiễm Virut Corona (COVID-19) (đối với trường hợp Khách hàng tử vong).

Lưu ý:

- Chương trình **không** áp dụng trong trường hợp:
 - Khách hàng không thuộc phạm vi và đối tượng áp dụng của chương trình này.
 - Khách hàng bị chẩn đoán dương tính với Virut Corona (COVID-19) bởi Cơ sở Y tế không được cấp phép hoạt động tại Việt Nam hoặc tại Cơ sở Y tế không được cấp phép thực hiện xét nghiệm COVID-19 hoặc các Cơ sở Y tế ở nước ngoài.
 - Khách hàng đã nhận phần quà hỗ trợ trong chương trình Hỗ trợ y tế đặc biệt “ĐỒNG HÀNH CÙNG KHÁCH HÀNG TRƯỚC VI RÚT CORONA 2019-nCoV” được Prudential Việt Nam triển khai từ ngày 06/02/2020 đến hết ngày 30/04/2020, và tiếp tục bị chẩn đoán tái dương tính với Virut Corona (COVID-19) bởi Cơ sở Y tế có thẩm quyền tại Việt Nam trong thời gian diễn ra chương trình tại mục 3 Thẻ lệ này.
 - Khách hàng đã nhận phần quà hỗ trợ trong chương trình tại mục 3 Thẻ lệ này, và tiếp tục bị chẩn đoán tái dương tính với Virut Corona (COVID-19) bởi Cơ sở Y tế có thẩm quyền tại Việt Nam
 - Khách hàng là tổ chức.
 - Khách hàng đã có các triệu chứng của Virut Corona (COVID-19) và/hoặc đang được theo dõi do nghi ngờ nhiễm Virut Corona (COVID-19) tại các cơ sở y tế có thẩm quyền trước ngày Hợp đồng bảo hiểm có hiệu lực hoặc trước thời gian diễn ra chương trình này.

7. Cơ cấu khoản hỗ trợ:

Khoản hỗ trợ/Khách hàng (VND)	Số lượng Khoản hỗ trợ (phần)	Tổng giá trị Khoản hỗ trợ (Ước tính) (VND)
10.000.000	500	5.000.000.000
Tổng cộng	500	5.000.000.000

Tổng giá trị Khoản hỗ trợ dự kiến: 5.000.000.000 VND (bằng chữ: *năm tỷ đồng*). Kinh phí của Chương trình được lấy từ Nguồn lợi nhuận sau thuế của Prudential Việt Nam.

Lưu ý:

- Số lượng Khoản hỗ trợ tối đa là 500 phần, tương đương 500 Khách hàng. Chương trình hỗ trợ sẽ chấm dứt khi kết thúc thời gian triển khai chương trình hoặc khi Khoản hỗ trợ đã được sử dụng hết, tùy trường hợp nào xảy ra trước.
- Một khách hàng chỉ nhận được 01 (một) Khoản hỗ trợ, cho dù Khách hàng có nhiều hơn 01 (một) Hợp đồng bảo hiểm thỏa điều kiện tại mục 6.
- Khoản hỗ trợ sẽ được trao cho Khách hàng thỏa điều kiện tại Mục 6.
- Giá trị Khoản hỗ trợ không bao gồm thuế thu nhập cá nhân. Prudential Việt Nam sẽ chi trả phần thuế này.

8. Nội dung chi tiết của chương trình:

a. Nội dung chương trình chăm sóc khách hàng:

- Đối với mỗi Khách hàng thỏa điều kiện theo quy định tại Mục 6 Thẻ lệ này, Khách hàng sẽ nhận được 01 (một) Khoản hỗ trợ theo quy định tại Mục 7 Thẻ lệ này.
- Trường hợp có hơn 500 Khách hàng cùng thỏa điều kiện theo quy định tại Mục 6 Thẻ lệ này trong thời gian diễn ra chương trình, Prudential Việt Nam sẽ căn cứ theo các thứ tự ưu tiên sau để thanh toán Khoản hỗ trợ:
 - Ưu tiên thứ nhất: Thời gian Prudential Việt Nam nhận đầy đủ giấy tờ theo quy định tại Mục 6.
 - Ưu tiên thứ hai: Thời gian phát hành Hợp đồng bảo hiểm lần đầu sớm nhất. Nếu thời gian phát hành Hợp đồng bảo hiểm là trùng nhau, xét thứ tự ưu tiên thứ ba.
 - Ưu tiên thứ ba: Thời gian nộp hồ sơ yêu cầu bảo hiểm sớm nhất. Nếu thời gian nộp hồ sơ yêu cầu bảo hiểm trùng nhau, xét thứ tự ưu tiên thứ tư.
 - Ưu tiên thứ tư: Ưu tiên cho Hợp đồng bảo hiểm có Mã số hợp đồng nhỏ hơn.
- Một Khách hàng chỉ có thể nhận một (01) Khoản hỗ trợ dù có nhiều hơn một (01) Hợp đồng thỏa điều kiện được quy định ở Mục 6 và/hoặc bị tái nhiễm.
- Chương trình có thể kết thúc trước thời hạn trong trường hợp hết 500 Khoản hỗ trợ theo quy định tại Mục 7 Thẻ lệ này.

b. Cách thức thông báo:

- Prudential Việt Nam sẽ thông báo kết quả hỗ trợ cho Khách hàng thỏa điều kiện tại Mục 6 trên đây qua tin nhắn theo số điện thoại được Khách hàng đăng ký tại Prudential Việt Nam và/hoặc thông qua người nộp hồ sơ các chứng từ nêu tại Mục 6 (“Người nộp hồ sơ”).
- Khách hàng và/hoặc Người nộp hồ sơ có nghĩa vụ cung cấp chính xác số điện thoại và địa chỉ liên hệ cho Prudential Việt Nam. Prudential Việt Nam không chịu trách nhiệm trong trường hợp Khách hàng và/hoặc người nộp hồ sơ không nhận được tin nhắn thông báo do không cung cấp hoặc cung cấp sai/nhầm lẫn số điện thoại.

c. Cách thức trao khoản hỗ trợ:

- Khoản hỗ trợ sẽ được gửi tận tay Khách hàng qua hình thức chuyển khoản theo thông tin tài khoản ngân hàng Khách hàng và/hoặc Người nộp hồ sơ cung cấp.
Khách hàng và/hoặc Người nộp hồ sơ có nghĩa vụ cung cấp chính xác thông tin tài khoản ngân hàng cho Prudential Việt Nam. Prudential Việt Nam không chịu trách nhiệm trong trường hợp Khách hàng và/hoặc Người nộp hồ sơ cung cấp sai hoặc thay đổi thông tin tài khoản ngân hàng mà không thông báo cho Prudential Việt Nam bằng văn bản, dẫn đến việc chậm trễ hoặc không thể chuyển Khoản hỗ trợ đến cho Khách hàng và/hoặc Người nộp hồ sơ.
- Khi làm thủ tục nhận Khoản hỗ trợ trực tiếp tại hệ thống văn phòng giao dịch Prudential, Khách hàng và/hoặc Người nộp hồ sơ phải xuất trình Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân hoặc Hộ chiếu; đồng thời, Khách hàng và/hoặc Người nộp hồ sơ được yêu cầu ký xác nhận đã nhận Khoản hỗ trợ. Trường hợp người nhận khoản hỗ trợ không phải là Khách hàng thì người nhận thay cần cung cấp bằng chứng chứng minh quan hệ nhân thân, Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân hoặc Hộ chiếu, và những tài liệu khác (nếu có) theo quy định trong Quy tắc và Điều khoản sản phẩm bảo hiểm và/hoặc pháp luật có liên quan. Khách hàng và/hoặc Người nộp hồ sơ được yêu cầu đảm bảo các nguyên tắc phòng chống dịch theo quy định của Nhà nước khi nộp hồ sơ và nhận Khoản hỗ trợ trực tiếp tại hệ thống phòng giao dịch Prudential.

9. Các quy định khác:

- Prudential có trách nhiệm thông báo về thể lệ và kết quả Chương trình trên trang thông tin điện tử tại địa chỉ www.prudential.com.vn và tới các Văn phòng Tổng Đại lý của Prudential trên toàn quốc.
- Quy định về đầu mối giải đáp thắc mắc: để được giải đáp thắc mắc liên quan đến Chương trình, Khách hàng liên hệ Tổng đài Phục vụ Khách hàng **1800 1 247**.

10. Các điều khoản chung:

- a. Khi nhận Khoản hỗ trợ, Khách hàng đồng ý để Prudential Việt Nam có toàn quyền sử dụng hình ảnh, thông tin của Khách hàng liên quan đến Chương trình vào các hoạt động quảng cáo và thông báo rộng rãi với công chúng mà không phải xin chấp thuận của Khách hàng và không phải trả thêm bất cứ khoản chi phí nào.
- b. Prudential Việt Nam chịu trách nhiệm về tính chính xác trong việc phát hành bằng chứng xác định kết quả Khoản hỗ trợ được trao cho Khách hàng.
- c. Mọi quyết định của Prudential Việt Nam liên quan đến Chương trình, bao gồm kết quả Khách hàng nhận Khoản hỗ trợ trong suốt Chương trình này là cuối cùng, chính thức.
- d. Thể lệ Chương trình này có thể thay đổi tại từng thời điểm theo toàn quyền quyết định của Prudential.
- e. Nếu vì lý do bất khả kháng (theo quy định của pháp luật) hoặc vì bất kỳ lý do nào khác nằm ngoài tầm kiểm soát của Prudential hay không phải do lỗi của Prudential mà Chương trình không được diễn ra như kế hoạch hoặc làm thay đổi hay ảnh hưởng đến sự điều hành, quản lý và bảo vệ tính công bằng, tình trạng nguyên vẹn hay việc thực hiện hợp thức Chương trình, Prudential có thể (trong phạm vi được pháp luật cho phép) hủy bỏ, kết thúc, thay đổi hoặc trì hoãn một phần hoặc toàn bộ Chương trình và/hoặc có thể loại ra khỏi Chương trình bất kỳ cá nhân nào trong bất kỳ trường hợp nào có liên quan đến việc gây rối, phá hoại hay gian lận trong Chương trình.

CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM NHÂN THỌ PRUDENTIAL VIỆT NAM cam kết thực hiện đúng và hoàn toàn chịu trách nhiệm về chương trình Chăm sóc Khách hàng trên.