

HIỂN CHƯƠNG KHÁCH HÀNG

1. Hỗ trợ quý khách nhận biết nhu cầu của mình

- Chúng tôi sẽ cung cấp đầy đủ thông tin theo yêu cầu của quý khách để quý khách nhận biết và hiểu rõ hơn nhu cầu tài chính của mình.
- Chúng tôi luôn tạo thuận lợi để quý khách dễ dàng tiếp cận nguồn thông tin của Prudential một cách nhanh chóng qua các kênh liên lạc sau:
 - Trung tâm Phục vụ Khách hàng (TTPVKH) và Văn phòng Tổng Đại lý (VPTĐL) Prudential trên toàn quốc
 - Đội ngũ tư vấn viên bảo hiểm (đại lý) của Prudential
 - Đường dây nóng (Call Center) - 1900 54 54 98
 - Hộp thư điện tử: customer.service@prudential.com.vn
 - Trang web Prudential: www.prudential.com.vn
- Chúng tôi luôn nỗ lực phục vụ quý khách qua các kênh liên lạc trên đây theo đúng chuẩn mực thời gian đã đề ra (*).

2. Hỗ trợ quý khách chọn đúng giải pháp tài chính

- Chúng tôi luôn tích cực lắng nghe để tư vấn giải pháp tài chính phù hợp với nhu cầu của quý khách.
- Chúng tôi sẽ trình bày rõ ràng, đầy đủ với quý khách những đặc điểm và quyền lợi tương ứng với từng giải pháp tài chính, cũng như nghĩa vụ của người tham gia bảo hiểm để thuận tiện cho sự chọn lựa của quý khách.
- Quý khách cần cung cấp thông tin rõ ràng, chính xác và đầy đủ để chúng tôi có thể hỗ trợ quý khách lựa chọn giải pháp tài chính phù hợp.

3. Hỗ trợ quý khách thực hiện giải pháp tài chính

- Chúng tôi sẽ hướng dẫn quý khách về quy trình và cách hoàn tất thủ tục tham gia bảo hiểm một cách rõ ràng, đầy đủ.
- Chúng tôi, thông qua đại lý phục vụ, sẽ thông báo đến quý khách yêu cầu khám thăm định sức khỏe (nếu có)
- Chúng tôi sẽ thẩm định Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm (HSYCBH) của quý khách trên nguyên tắc chính xác, minh bạch và công bằng đối với mọi khách hàng.
- Chúng tôi luôn nỗ lực hoàn tất nhanh chóng các khâu liên quan để bộ hợp đồng bảo hiểm được gửi đến quý khách trong chuẩn mực thời gian đã đề ra (nếu hồ sơ của quý khách được chấp thuận bảo hiểm) (*).
- Thông tin trong bộ hợp đồng bảo hiểm của quý khách sẽ luôn được bảo mật.

4. Phục vụ quý khách sau khi ký kết hợp đồng

- Chúng tôi sẽ tận tình và nhanh chóng phục vụ các yêu cầu liên quan đến hợp đồng bảo hiểm của quý khách trong suốt thời hạn hợp đồng
- Chúng tôi sẽ luôn nỗ lực để cung cấp các dịch vụ chăm sóc khách hàng một cách hợp lý, thực tiễn và phù hợp với mong muốn của đa số khách hàng, để đáp lại sự tín nhiệm của quý khách đã dành cho Prudential.
- Hàng năm, chúng tôi sẽ cập nhật đến quý khách thông tin về hợp đồng bảo hiểm, bảo tức tích lũy, tình hình hoạt động kinh doanh của Prudential trong năm vừa qua.
- Chúng tôi luôn nỗ lực thiết lập các kênh thu phí bảo hiểm đa dạng và thông tin đầy đủ đến quý khách để quý khách hoàn toàn thuận tiện trong việc nộp phí bảo hiểm.

- Người đại diện của Prudential sẽ luôn cấp cho quý khách phiếu thu tiền hợp lệ ngay khi quý khách nộp phí bảo hiểm, hoàn trả các khoản tạm ứng hoặc nộp bất kỳ khoản tiền nào cho Prudential. Nếu quý khách không nhận được, xin vui lòng yêu cầu cấp ngay, đồng thời liên hệ số điện thoại 1900 545498 để được hỗ trợ.
- Quý khách cần thông báo ngay cho Prudential khi có thay đổi địa chỉ liên lạc hoặc số điện thoại để chúng tôi kịp thời cập nhật thông tin, giúp cho việc liên lạc giữa Prudential với quý khách được thông suốt, nhằm đảm bảo quyền lợi của quý khách.
- Chúng tôi luôn trân trọng và đánh giá cao những ý kiến đóng góp của quý khách để ngày càng nâng cao chất lượng phục vụ và sẽ chủ động tiếp nhận góp ý của khách hàng thông qua việc định kỳ thực hiện các chương trình thăm dò ý kiến khách hàng về chất lượng phục vụ của công ty.
- Chúng tôi sẽ cập nhật đến quý khách những thông tin về sản phẩm mới nhằm đáp ứng nhu cầu bảo vệ tài chính của quý khách trong từng giai đoạn khác nhau của cuộc sống. Trong trường hợp quý khách không có ý định được cập nhật các thông tin này, xin vui lòng xác nhận lại với chúng tôi.
- Chúng tôi sẽ thông báo đến quý khách về quyền lợi đáo hạn hợp đồng theo chuẩn mực thời gian đã đề ra (*).

5. Giải quyết khiếu nại của quý khách

- Chúng tôi luôn cam kết về chất lượng phục vụ và không ngừng phấn đấu để đảm bảo các giao dịch phục vụ khách hàng luôn chính xác và đầy đủ. Tuy nhiên, trong những tình huống không mong muốn hoặc bất khả kháng dẫn đến việc nhân viên hoặc đại lý Prudential không đáp ứng được mong đợi của quý khách về chất lượng phục vụ, chúng tôi sẽ tìm hiểu cặn kẽ các vấn đề liên quan để giải quyết khiếu nại của quý khách một cách hợp tình hợp lý và trên cơ sở hợp đồng đã ký kết.
- Chúng tôi luôn nỗ lực cập nhật tiến trình giải quyết khiếu nại đến quý khách qua điện thoại hoặc thư từ theo chuẩn mực thời gian đã đề ra (*).

6. Giải quyết quyền lợi bảo hiểm của quý khách

- Chúng tôi luôn tiếp nhận và giải quyết yêu cầu của quý khách một cách tận tình, trên tinh thần cảm thông và chia sẻ.
- Chúng tôi sẽ hướng dẫn quý khách hoàn tất hồ sơ yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm (GQQLBH) một cách nhanh chóng và thuận lợi qua các kênh liên lạc hiện hành, hoặc các kênh chuyên biệt ngay khi nhận được yêu cầu của quý khách.
- Quý khách cần cung cấp thông tin và hồ sơ một cách nhanh chóng, đầy đủ, trung thực và chính xác, để chúng tôi có thể giải quyết yêu cầu của quý khách trong thời gian sớm nhất có thể.
- Chúng tôi sẽ hướng dẫn các giấy tờ thay thế (tùy từng trường hợp cụ thể), nếu vì lý do chính đáng quý khách không thể cung cấp đúng những giấy tờ được yêu cầu.
- Chúng tôi luôn nỗ lực để việc GQQLBH của quý khách được hoàn tất trong chuẩn mực thời gian đã đề ra (*).
- Nếu yêu cầu GQQLBH của quý khách không thỏa các điều kiện, điều khoản đã ký kết trong hợp đồng bảo hiểm, chúng tôi sẽ tận tình giải thích vấn đề với quý khách một cách đầy đủ, rõ ràng và hợp lý.

Ghi chú:

Vui lòng tham khảo Phụ lục đính kèm về các chuẩn mực thời gian phục vụ khách hàng của Prudential. Các chuẩn mực này được cam kết thực hiện trong điều kiện hoạt động bình thường, ngoại trừ trường hợp xảy ra các sự cố kỹ thuật khách quan hoặc bất khả kháng.

PHỤ LỤC

HIỆN CHƯƠNG KHÁCH HÀNG

Điều 1:

- Qua đường dây nóng: chúng tôi sẽ phản hồi điện thoại của quý khách trong vòng 3 hồi chuông đầu tiên
- Qua hộp thư điện tử: chúng tôi sẽ trả lời thư điện tử của quý khách trong vòng 24 giờ làm việc (trừ thứ bảy, chủ nhật và ngày lễ).
- Tại Trung tâm Phục vụ Khách hàng: chúng tôi sẽ phục vụ yêu cầu của quý khách trong thời gian nhanh nhất có thể và trong khoảng 15 phút cho việc thực hiện mỗi giao dịch

Điều 2: Thời gian giao bộ hợp đồng bảo hiểm

Trong vòng 25 ngày kể từ ngày quý khách điền đầy đủ thông tin trên HSYCBH, nộp đủ phí bảo hiểm tạm tính và hoàn tất thủ tục thẩm định theo yêu cầu.

Điều 3: Thời gian cập nhật tiến trình giải quyết khiếu nại:

Trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại

Điều 4: Thời gian giải quyết quyền lợi bảo hiểm

Trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm đầy đủ và hợp lệ.

Điều 5: Thời gian thông báo quyền lợi hợp đồng đáo hạn

Vào khoảng 45 ngày trước ngày đáo hạn hợp đồng bảo hiểm của quý khách.