

Chính sách chung của Prudential về bảo vệ quyền lợi Khách hàng dễ bị tổn thương

Chúng tôi, Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ Prudential Việt Nam (sau đây gọi là “Prudential”, “Prudential Việt Nam”) cam kết với khách hàng về việc luôn tập trung mọi hoạt động hướng đến việc phục vụ chu đáo, mang đến những trải nghiệm vượt mong đợi, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

Prudential cam kết đối xử công bằng với tất cả khách hàng, bao gồm việc đảm bảo những Khách hàng dễ bị tổn thương cũng có những trải nghiệm như những khách hàng khác trên mọi phương diện. Theo đó, Chính sách chung này sẽ giúp cho nhóm đối tượng này có thể tiếp cận dễ dàng hơn với các dịch vụ và giải pháp bảo vệ tài chính của Prudential.

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG BÌNH THƯỜNG VÀ KHÁCH HÀNG DỄ BỊ TỔN THƯƠNG:

1. ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG BÌNH THƯỜNG:

Prudential luôn nỗ lực giải quyết các khiếu nại của khách hàng một cách hợp pháp, công bằng và minh bạch.

Theo đặc thù của sản phẩm bảo hiểm dài hạn nên thời gian được xử lý trong giới hạn vấn đề Thông thường và Phức tạp. Vấn đề này phụ thuộc vào yếu tố khách quan từ việc điều tra xác minh sai phạm của cá nhân, thông tin phối hợp hỗ trợ từ Cơ quan chức năng, thời gian kết nối được với khách hàng và những yếu tố khác.

Các vấn đề thông thường sẽ được giải quyết và thông báo trong vòng 5 ngày - 12 ngày làm việc kể từ ngày hoàn tất xác nhận khiếu nại. Với vấn đề phức tạp cần có thêm thời gian để điều tra và tư vấn chuyên sâu sẽ được giải quyết trong vòng 13 – 26 ngày làm việc. Prudential sẽ luôn cập nhật thông tin kịp thời đến khách hàng trong suốt quá trình xử lý.

CÁC BƯỚC VÀ THỜI GIAN THỰC HIỆN TRONG QUY TRÌNH:

Bước	Bộ phận (“BP”) thực hiện	Việc cần làm	Thời gian tiếp nhận/ xử lý (ngày làm việc)	Kết quả từng bước
1. Tiếp nhận và Xác nhận khiếu nại:	BP Dịch vụ khách hàng	Ghi đầy đủ thông tin khiếu nại, phân loại vấn đề của khách hàng	1 ngày	Ghi nhận và xác nhận nội dung khiếu nại.
		Gửi email/ tin nhắn phản hồi sau khi khách gửi thông tin		Phân loại vấn đề của khách hàng.
2. Xác minh thông tin:	BP Xử lý Khiếu nại	Xác minh vấn đề KH khiếu nại/nhu cầu mong muốn của khách hàng. Thu thập thêm thông tin tài liệu từ khách hàng (nếu có).	3 ngày	Liên hệ khách hàng thu thập thêm thông tin tài liệu để xác thực các vấn đề khiếu nại, làm cơ sở xử lý.
3. Đánh giá khiếu nại:	BP Xử lý Khiếu nại	Chủ động/Phối hợp với các bộ phận kiểm tra tìm nguyên nhân cốt lõi. Chuyển thông tin đến bộ Phận phụ trách Điều tra/xác minh. Thu thập các thông tin tư vấn của các BP chuyên môn (Pháp lý, Định phí, Y khoa, ...) Tổng hợp đánh giá để xác định vấn đề/thiếu sót/sai phạm	2 - 23 ngày	Nguyên nhân gây ra vấn đề.

	(BP) khiếu nại hiện	thời gian xử lý (ngày làm việc)	
4. Cập nhật tiến trình:	BP Xử lý Khiếu nại	Liên hệ khách hàng cập nhật tiến trình xử lý và thảo luận thời gian xử lý.	1 - 2 ngày
5. Xem xét Giải pháp:	BP Xử lý Khiếu nại	Phê duyệt/trình theo thẩm quyền BP Xử lý khiếu nại	1 - 3 ngày
6. Thông báo kết quả:	BP Xử lý khiếu nại	Phản hồi hướng xử lý với khách hàng, đảm bảo khách hàng hiểu và hài lòng.	1 - 3 ngày
			Liên hệ qua điện thoại có ghi âm với khách hàng để giải đáp các thắc mắc và chia sẻ giải pháp. Phúc đáp thêm bằng văn bản tùy từng trường hợp.

2. ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG DỄ BỊ TỔN THƯƠNG:

Theo quy định của Luật Bảo vệ người tiêu dùng số 19/2023/QH15 của Quốc hội ngày 20 tháng 06 năm 2024 (“**Luật Bảo vệ người tiêu dùng 2023**”), Khách hàng dễ bị tổn thương là khách hàng có khả năng chịu nhiều tác động bất lợi về tiếp cận thông tin, sức khỏe, tài sản, giải quyết tranh chấp tại thời điểm mua hoặc sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ. Theo đó, Khách hàng dễ bị tổn thương là khách hàng thuộc một trong các nhóm sau

- Nhóm 1: Người cao tuổi (**): là người từ đủ 60 tuổi trở lên;
Nhóm 2: Trẻ em (**): là người dưới 16 tuổi;
- Nhóm 3: Người dân tộc thiểu số; người sinh sống tại vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, hải đảo, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn theo quy định của pháp luật;
- Nhóm 4: Người khuyết tật (**): là người bị khiếm khuyết một hoặc nhiều bộ phận cơ thể hoặc bị suy giảm chức năng được biểu hiện dưới dạng tật khiến cho lao động, sinh hoạt, học tập gặp khó khăn;
- Nhóm 5: Phụ nữ mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi;
- Nhóm 6: Người mắc bệnh hiểm nghèo (**): là người mà bệnh viện cấp tỉnh, bệnh viện quân đội cấp quân khu trở lên có kết luận là đang bị bệnh nguy hiểm đến tính mạng, khó có phương thức chữa trị;
- Nhóm 7: Thành viên hộ nghèo (**): là thành viên thuộc hộ được cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp Giấy chứng nhận hộ nghèo;
- Nhóm 8: Khách hàng không biết chữ hoặc có trình độ học vấn bằng / thấp hơn bậc tiểu học.

PHƯƠNG THỨC TIẾP CẬN VÀ BIỆN PHÁP PHÙ HỢP CHO TỪNG NHÓM KHÁCH HÀNG DỄ BỊ TỔN THƯƠNG THEO THỨ TỰ ƯU TIÊN NHƯ SAU:

STT	Nhóm khách hàng	Thời gian giải quyết	Phương thức tiếp cận và biện pháp
1	Nhóm 6 (*)	Xác nhận khiếu nại trong vòng 24 tiếng. Theo dõi và cập nhật tiến trình trong vòng mỗi 5 ngày làm việc. Ưu tiên trả lời kết quả; Tư vấn nội bộ chuyên sâu về Y Khoa; Xem xét đánh giá đảm bảo sự minh bạch, hợp pháp trong kết quả xử lý. Cam kết rõ ràng về bồi thường, khắc phục (nếu có); Hỗ trợ xử lý các khoản tiền chấp thuận giải quyết trong thời gian nhanh nhất (nếu có).	Ưu tiên trả lời kết quả; Tư vấn nội bộ chuyên sâu về Y Khoa; Xem xét đánh giá đảm bảo sự minh bạch, hợp pháp trong kết quả xử lý. Cam kết rõ ràng về bồi thường, khắc phục (nếu có); Hỗ trợ xử lý các khoản tiền chấp thuận giải quyết trong thời gian nhanh nhất (nếu có).

		Ưu tiên xử lý nhanh nhất trong thời gian giải quyết theo khung xử lý của các vấn đề thông thường và phức tạp. Giao tiếp nhẹ nhàng, ngôn ngữ dễ hiểu, kiên nhẫn lắng nghe; Cử nhân sự xử lý khiếu nại có kỹ năng/chuyên môn giải quyết. Đảm bảo sự minh bạch, hợp pháp trong kết quả xử lý.	Giải quyết khiếu nại nhanh chóng, đúng quy định; Cử nhân sự xử lý khiếu nại có kỹ năng/chuyên môn giải quyết. Đảm bảo sự minh bạch, hợp pháp trong kết quả xử lý.
3	Nhóm 4 & 7	Xác nhận khiếu nại trong vòng 24 tiếng. Ưu tiên xử lý nhanh nhất trong thời gian giải quyết theo khung xử lý của các vấn đề thông thường và phức tạp. Giao tiếp nhẹ nhàng, ngôn ngữ dễ hiểu, kiên nhẫn lắng nghe; Cử nhân sự xử lý khiếu nại có kỹ năng/chuyên môn giải quyết. Đảm bảo sự minh bạch, hợp pháp trong kết quả xử lý.	Giao tiếp nhẹ nhàng, ngôn ngữ dễ hiểu, kiên nhẫn lắng nghe; Cử nhân sự xử lý khiếu nại có kỹ năng/chuyên môn giải quyết. Đảm bảo sự minh bạch, hợp pháp trong kết quả xử lý.
4	Khách hàng phổ thông (ngoài 08 nhóm trên)	Liên hệ khách hàng Cập nhật tiến trình xử lý và thảo luận thời gian xử lý trong 1 - 2 ngày làm việc. Các vấn đề thông thường giải quyết và thông báo từ 5 ngày - 12 ngày làm việc. Một số vấn đề phức tạp và cần điều tra và tư vấn chuyên sâu được giải quyết từ 13 – 26 ngày làm việc. Giải quyết theo quy trình tiêu chuẩn Giao tiếp nhẹ nhàng, ngôn ngữ dễ hiểu, kiên nhẫn lắng nghe; Cử nhân sự xử lý khiếu nại có kỹ năng/chuyên môn giải quyết. Đảm bảo sự minh bạch, hợp pháp trong kết quả xử lý	Giải quyết theo quy trình tiêu chuẩn Giao tiếp nhẹ nhàng, ngôn ngữ dễ hiểu, kiên nhẫn lắng nghe; Cử nhân sự xử lý khiếu nại có kỹ năng/chuyên môn giải quyết. Đảm bảo sự minh bạch, hợp pháp trong kết quả xử lý

(*) Theo đặc thù của sản phẩm bảo hiểm, Nhóm 6 được áp dụng cho các trường hợp khiếu nại về Quyết định Giải quyết Quyền lợi bảo hiểm Bệnh hiểm nghèo.

(**) Điều kiện để xác định các Khách hàng dễ bị tổn thương này được quy định chi tiết tại và/hoặc có thể cập nhật theo các văn bản quy định pháp luật liên quan tương ứng.

HƯỚNG DẪN DÀNH CHO KHÁCH HÀNG DỄ BỊ TỔN THƯƠNG

1. Cam kết của Prudential đối với Khách hàng dễ bị tổn thương:

Bảo đảm việc thực hiện quyền của Khách hàng trong quá trình sử dụng sản phẩm, dịch vụ của Prudential theo quy định của pháp luật; Áp dụng cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp công bằng và minh bạch theo quy định nội bộ và phù hợp với quy định của pháp luật. Đảm bảo Khách hàng được hỗ trợ kịp thời, không từ chối giải quyết yêu cầu được bảo vệ của Khách hàng do khác biệt về tiếng nói, chữ viết, phong tục, tập quán; Được cung cấp thông tin rõ ràng, dễ hiểu, dễ tiếp cận (nếu không biết chữ thì Công ty sẽ hỗ trợ giải thích qua lời nói, hình ảnh, hoặc làm việc cùng với sự tham gia của người đại diện/ người giám hộ hợp pháp.) Không kỳ thị, phân biệt đối xử, lợi dụng yếu tố dễ bị tổn thương để xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của Khách hàng trong quá trình thực hiện giao dịch;

trừ trường hợp bên thứ ba đó có nghĩa vụ liên quan. Bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật về dân sự cho Khách hàng dễ bị tổn thương trong trường hợp chậm, từ chối ưu tiên hoặc từ chối tiếp nhận, xử lý yêu cầu của Khách hàng theo quy định.

Trách nhiệm khác theo quy định của Luật Bảo vệ người tiêu dùng 2023 và pháp luật có liên quan.

2. Phương thức liên hệ phản ánh, hoặc khiếu nại:

Phương thức liên hệ phản ánh, khiếu nại: Bao gồm các hình thức sau:

Tổng đài: [1800 1 247](tel:18001247) (Từ thứ 2 đến chủ nhật: 7:00 – 20:00);
Email: customer.service@prudential.com.vn. Nếu khách hàng không rành chữ thì nhờ người thân gõ nội dung giúp, hỏi rõ ràng ngắn gọn: sản phẩm/ dịch vụ nào? sự việc gì? mong hỗ trợ ra sao?
Zalo mini app Prudential Vietnam cung cấp Thông tin chung và chức năng liên lạc đến Hộp thư điện tử của Prudential, Tổng đài dịch vụ khách hàng. Quý khách hàng có thể thực hiện yêu cầu giao dịch trên Zalo như Bồi thường, nộp phí bảo hiểm, bổ sung chứng từ, tra cứu tình trạng xử lý, đổi điểm PruRewards. Nên nhờ người thân/ người giám hộ/ người đại diện hợp pháp hỗ trợ nếu khách hàng lớn tuổi, không am hiểu công nghệ.
Tư vấn viên (“TVV”), Trung tâm Chăm sóc Khách hàng, Văn phòng Giao dịch, Văn phòng Tổng Đại Lý gần nhất. Nên nhờ người thân/ người giám hộ/ người đại diện hợp pháp nếu khách hàng lớn tuổi, không am hiểu công nghệ hoặc có vấn đề về nghe/nói, để được nhân viên giải thích rõ bằng lời nói, hình ảnh minh họa.

Stt	Phương thức liên hệ/ Nhóm khách hàng		Tổng đài	Zalo mini app	Email	Hệ thống Trung tâm Chăm sóc Khách hàng, Văn phòng Giao dịch, Văn phòng Tổng Đại Lý	TVV
1	Nhóm 1	Người từ đủ 60 tuổi trở lên	X	X	X	X	X
2	Nhóm 2	Người dưới 16 tuổi	X	X	X	X	X
3	Nhóm 3	Vùng dân tộc thiểu số và miền núi	X	X	X	X	X
4	Nhóm 4	Khuyết tật vận động	X	X	X	X	X
		Khuyết tật nghe, nói	X	X	X	X	X
5	Nhóm 5	Phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi	X	X	X	X	X
6	Nhóm 6	Người bị bệnh hiểm nghèo	X	X	X	X	X
7	Nhóm 7	Thành viên hộ nghèo	X	X	X	X	X
8	Nhóm 8	Khách hàng không biết chữ hoặc có trình độ học vấn bằng / thấp hơn bậc tiểu học.	X	X	X	X	X

Sửa đổi chính sách:

Khi cần thiết sửa đổi Chính sách này để đáp ứng yêu cầu hoạt động của Prudential tại Việt Nam và / hoặc đáp ứng các thay đổi của pháp luật hiện hành, Prudential Việt Nam sẽ thông báo trên Cổng thông tin điện tử chính thức (Website) và / hoặc nền tảng công nghệ tương ứng, phù hợp để Khách hàng được cập nhật thông tin.

Chính sách chung về bảo vệ khách hàng dễ bị tổn thương, phiên bản V2025.1, có hiệu lực từ ngày 05/6/2025



Nhật ký phiên bản tham khảo

 Chính sách chung về bảo vệ khách hàng dễ bị tổn thương phiên bản V2024.1
Hiệu lực từ ngày 1/07/2024

Blog

Sản phẩm bảo hiểm

Chăm sóc khách hàng

Cơ hội nghề nghiệp

Prudential Việt Nam

Liên hệ

