



HƯỚNG DẪN

GỬI YÊU CẦU GQQLBH QUA ỨNG DỤNG ZALO

(*) Cập nhật tháng 8 năm 2025

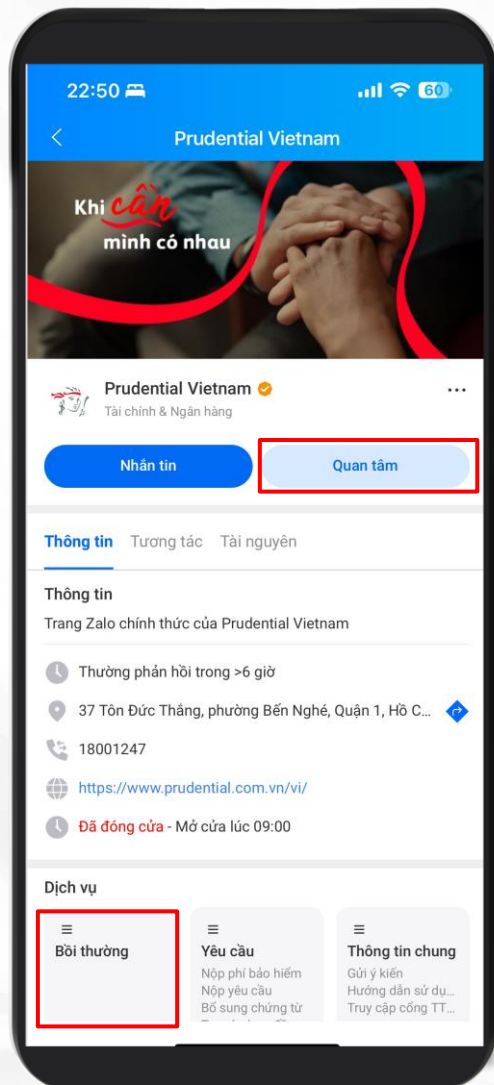
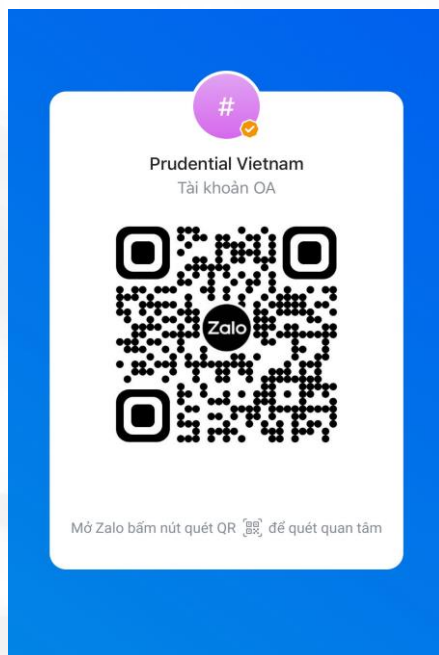
HƯỚNG DẪN GỬI YÊU CẦU GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM QUA ỨNG DỤNG ZALO

BƯỚC 1: TRUY CẬP ZALO PRUDENTIAL

Cách 1: Vào trang **Zalo chính thức của Prudential Việt Nam**

Nam hoặc quét mã QR.

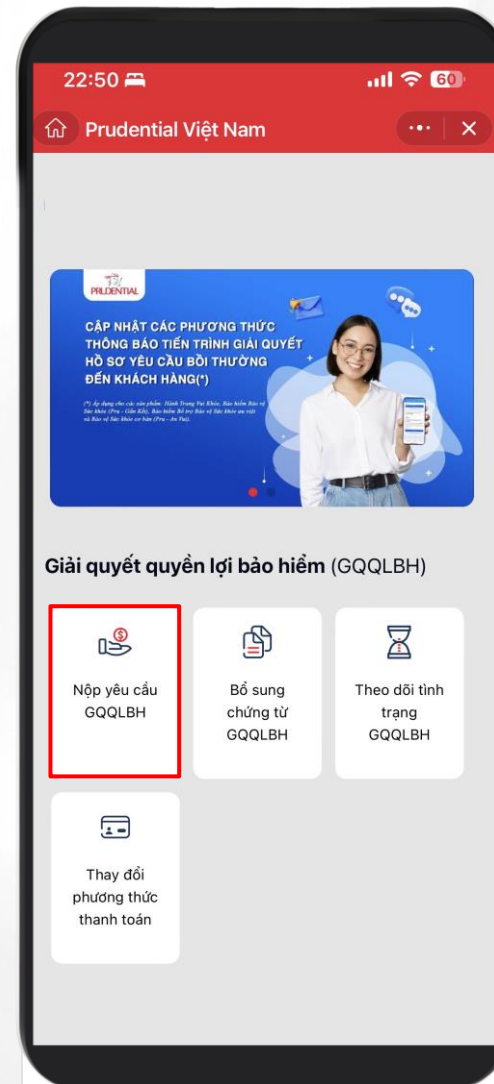
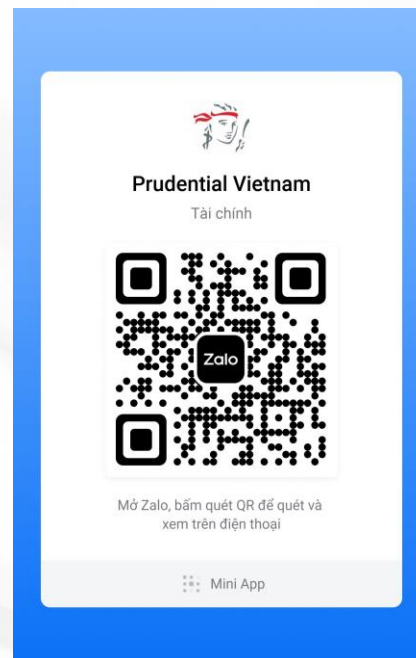
- Nhấn **"Quan tâm"** để bắt đầu.
- Chọn **"Bồi thường"**



Cách 2: Vào trang **Zalo Mini App Prudential Việt Nam**

Nam hoặc quét mã QR.

- Chọn **"Nộp yêu cầu GQQLBH"**



HƯỚNG DẪN GỬI YÊU CẦU GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM QUA ỨNG DỤNG ZALO

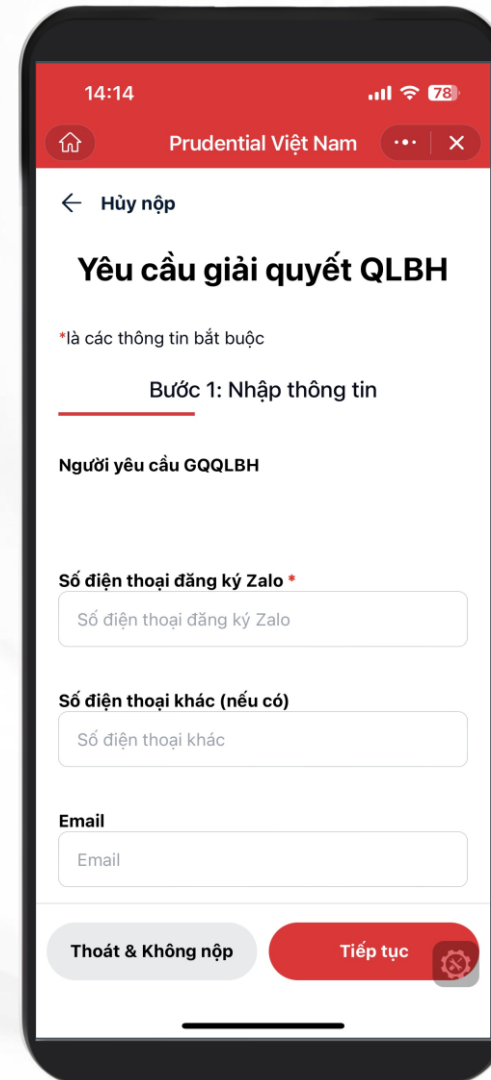
BƯỚC 2: NHẬP THÔNG TIN HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM

Khách hàng nhập các thông tin liên quan đến Hợp đồng bảo hiểm bao gồm:

- Số điện thoại đăng ký Zalo
- Số điện thoại khác (nếu có)
- Email
- Số hợp đồng
- Thông tin Bên mua bảo hiểm: Nhập CCCD của Chủ hợp đồng nếu là Khách hàng cá nhân / Nhập mã số giấy phép kinh doanh nếu là Khách hàng doanh nghiệp)

Dựa trên thông tin của Số HĐ và CMND/CCCD của Chủ HĐ, Hệ thống sẽ hiển thị Tên chủ HĐ và Danh sách NĐBH để Khách hàng chọn

Chọn **"Tiếp tục"** để nhập thông tin về sự kiện bảo hiểm



14:14 Prudential Việt Nam

< Hủy nộp

Yêu cầu giải quyết QL BH

*là các thông tin bắt buộc

Bước 1: Nhập thông tin

Người yêu cầu GQLBH

Số điện thoại đăng ký Zalo *

Số điện thoại đăng ký Zalo

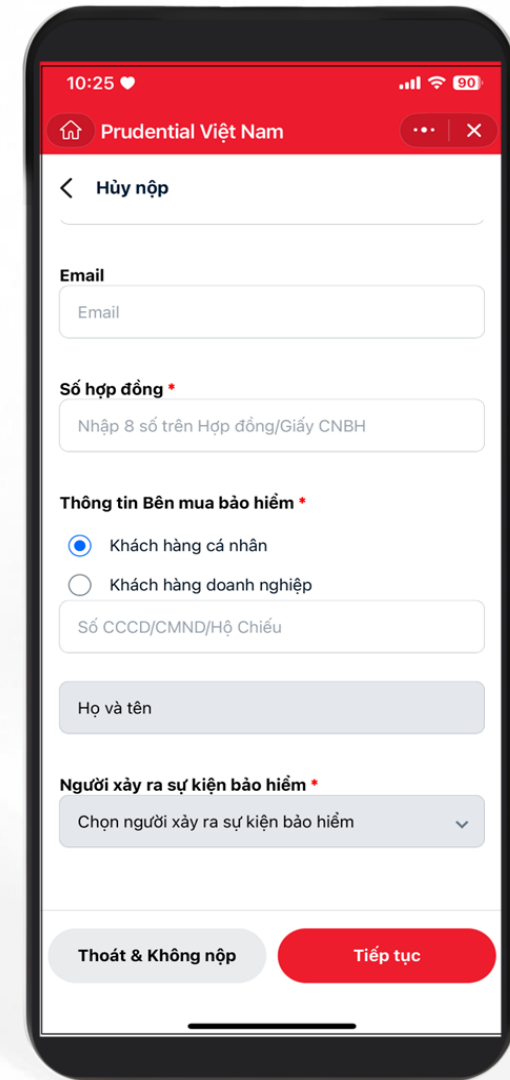
Số điện thoại khác (nếu có)

Số điện thoại khác

Email

Email

Thoát & Không nộp Tiếp tục



10:25 Prudential Việt Nam

< Hủy nộp

Email

Email

Số hợp đồng *

Nhập 8 số trên Hợp đồng/Giấy CNBH

Thông tin Bên mua bảo hiểm *

☒ Khách hàng cá nhân

☐ Khách hàng doanh nghiệp

Số CCCD/CMND/Hộ Chiếu

Họ và tên

Người xảy ra sự kiện bảo hiểm *

Chọn người xảy ra sự kiện bảo hiểm

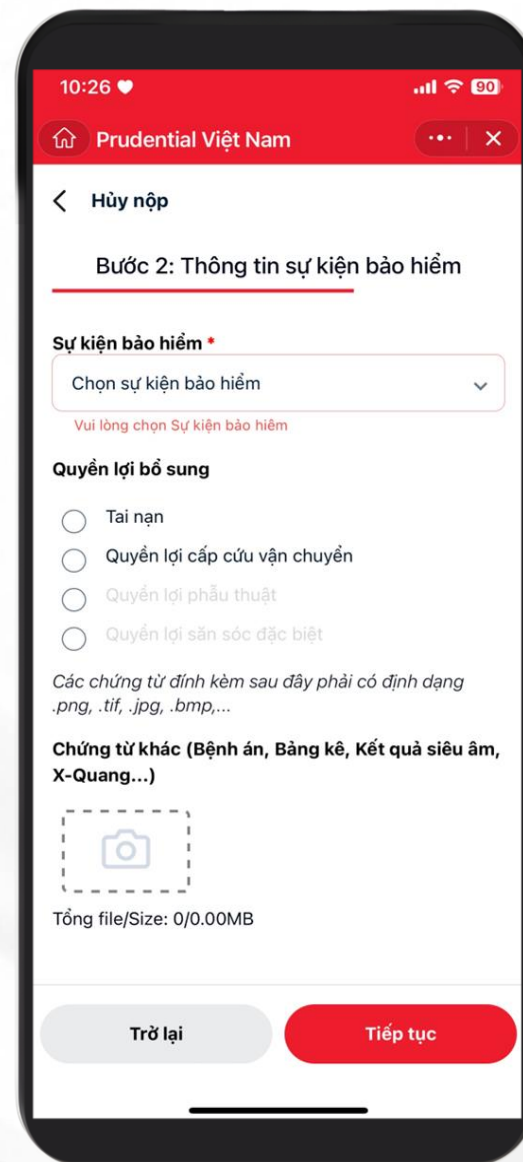
Thoát & Không nộp Tiếp tục

HƯỚNG DẪN GỬI YÊU CẦU GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM QUA ỨNG DỤNG ZALO

BƯỚC 3: CHỌN SỰ KIỆN BẢO HIỂM

Khách hàng chọn sự kiện bảo hiểm cần yêu cầu GQQLBH:

- Chọn loại sự kiện: Tử vong, Thương tật toàn bộ vĩnh viễn, Bệnh hiểm nghèo, Chăm sóc sức khỏe.
- Khách hàng chọn một hoặc nhiều Quyền lợi bổ sung (nếu có) bao gồm: Tai nạn, cấp cứu vận chuyển, phẫu thuật, săn sóc đặc biệt.
- **Lưu ý:** các trường thông tin có dấu * là thông tin bắt buộc



10:26 100%

Prudential Việt Nam

< Hủy nộp

Bước 2: Thông tin sự kiện bảo hiểm

Sự kiện bảo hiểm *

Chọn sự kiện bảo hiểm

Vui lòng chọn Sự kiện bảo hiểm

Quyền lợi bổ sung

☐ Tai nạn

☐ Quyền lợi cấp cứu vận chuyển

☐ Quyền lợi phẫu thuật

☐ Quyền lợi săn sóc đặc biệt

Các chứng từ đính kèm sau đây phải có định dạng .png, .tif, .jpg, .bmp,...

Chứng từ khác (Bệnh án, Bảng kê, Kết quả siêu âm, X-Quang...)



Tổng file/Size: 0/0.00MB

Trở lại Tiếp tục

HƯỚNG DẪN GỬI YÊU CẦU GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM QUA ỨNG DỤNG ZALO

BƯỚC 4: ĐÍNH KÈM CHỨNG TỪ

Khách hàng thực hiện **đính kèm các chứng từ** liên quan đến sự kiện bảo hiểm, sau đó nhấn **“Tiếp tục”**

Lưu ý:

- Các trường thông tin có dấu * là thông tin bắt buộc
- Quý khách có thể được yêu cầu bổ sung thêm chứng từ trong quá trình thẩm định.

10:26 ❤️ 90%

Prudential Việt Nam

< Hủy nộp

Bước 2: Thông tin sự kiện bảo hiểm

Sự kiện bảo hiểm *

Chọn sự kiện bảo hiểm

Vui lòng chọn Sự kiện bảo hiểm

Quyền lợi bổ sung

- ☐ Tai nạn
- ☐ Quyền lợi cấp cứu vận chuyển
- ☐ Quyền lợi phẫu thuật
- ☐ Quyền lợi săn sóc đặc biệt

Các chứng từ đính kèm sau đây phải có định dạng .png, .tif, .jpg, .bmp,...

Chứng từ khác (Bệnh án, Bảng kê, Kết quả siêu âm, X-Quang...)

Tổng file/Size: 0/0.00MB

Trở lại Tiếp tục

HƯỚNG DẪN GỬI YÊU CẦU GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM QUA ỨNG DỤNG ZALO

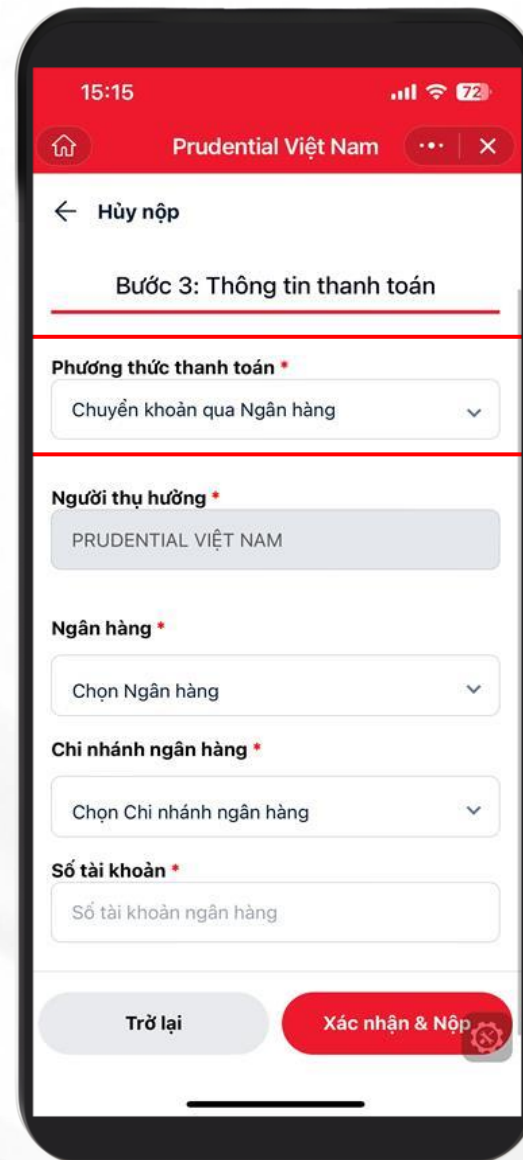
BƯỚC 5: CHỌN PHƯƠNG THỨC NHẬN QUYỀN LỢI

Khách hàng chọn phương thức và điền thông tin tương cho hình thức nhận quyền lợi qua các cách sau:

- Nhận tiền mặt tại Ngân hàng
- Hoàn trả tạm ứng
- Chuyển đóng phí
- Chuyển khoản qua Ngân hàng

Lưu ý:

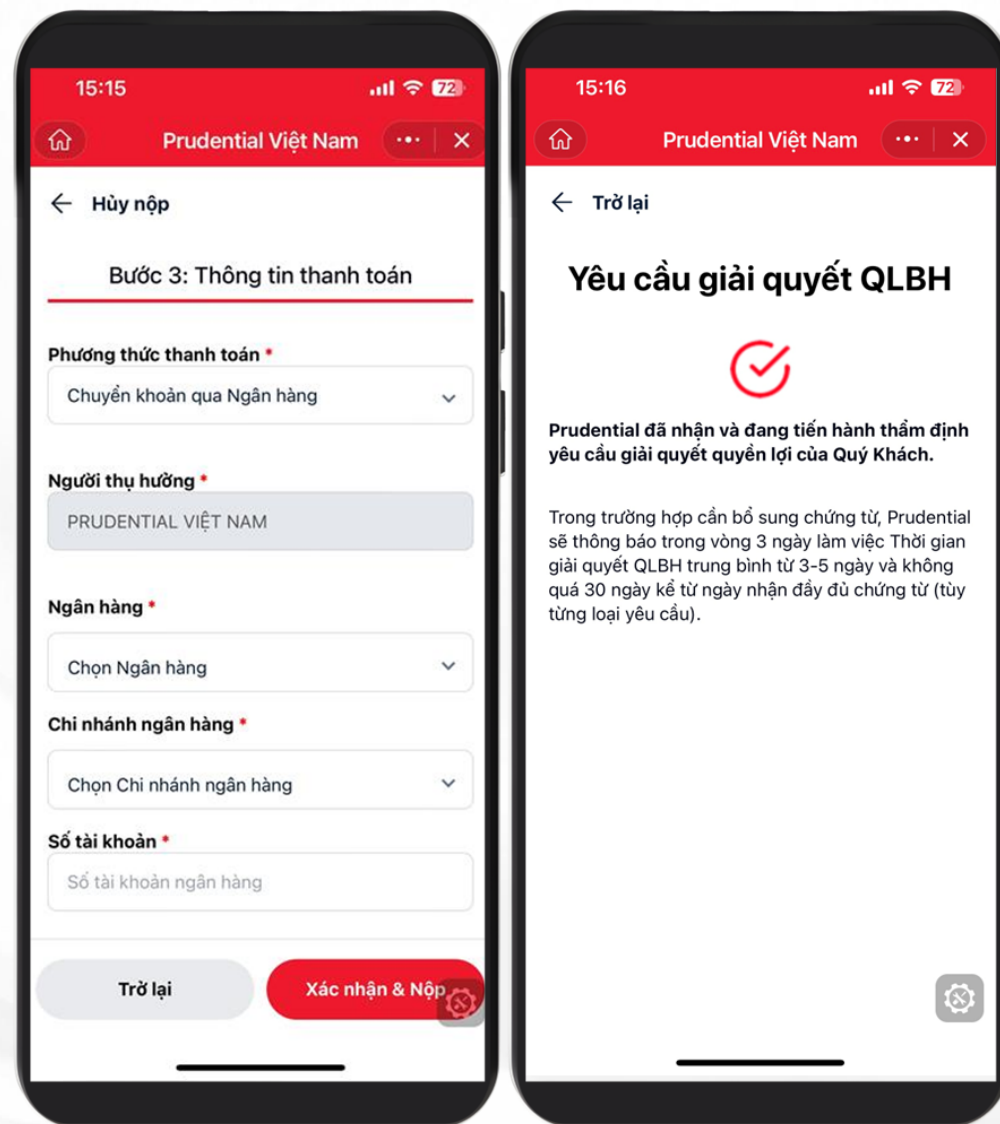
- Với phương thức Chuyển khoản qua Ngân hàng, hệ thống chỉ ghi nhận yêu cầu nếu chủ tài khoản cũng là bên mua bảo hiểm
- Với các Ngân hàng thụ hưởng không thuộc NAPAS, hệ thống không thực hiện truy vấn thông tin đến NAPAS và cho phép ghi nhận yêu cầu GQQLBH



HƯỚNG DẪN GỬI YÊU CẦU GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM QUA ỨNG DỤNG ZALO

BƯỚC 5: XÁC NHẬN THÔNG TIN VÀ GỬI YÊU CẦU

Sau khi kiểm tra thông tin, Quý khách hàng chọn **“Xác nhận & Nộp”** – yêu cầu giải quyết quyền lợi của Quý khách đã được gửi tới Prudential



Mọi thắc mắc cần hỗ trợ, Quý khách vui lòng liên hệ:

Tổng đài: **1800 6289** (cho sản phẩm PRU-Hành Trang Vui Khỏe, PRU An Vui, PRU-Gắn Kết)

Tổng đài: **1800 1247** (cho các sản phẩm khác)

