



HƯỚNG DẪN

GỬI YÊU CẦU GQQLBH QUA ỨNG DỤNG PRUONLINE

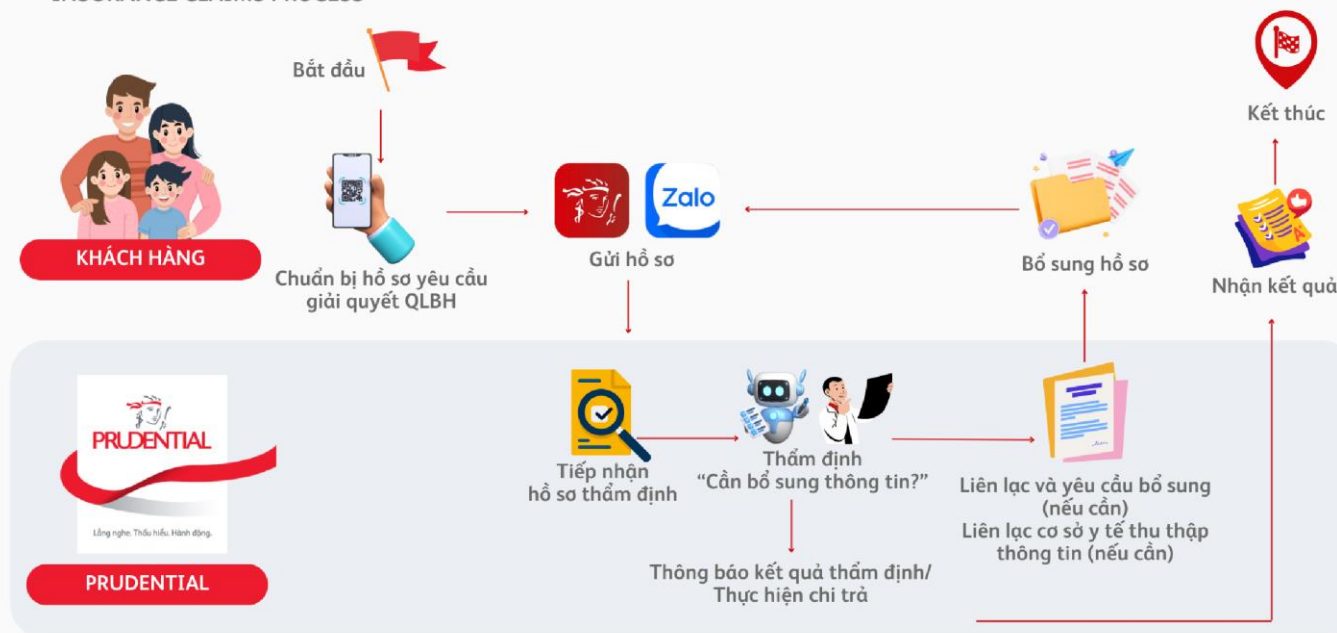
GIỚI THIỆU VỀ CỔNG THÔNG TIN KHÁCH HÀNG VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM

Cổng thông tin khách hàng PRUOnline là một trong ba kênh gửi yêu cầu Giải quyết Quyền lợi bảo hiểm ("GQQLBH"). Thông qua tài liệu này, Prudential gửi tới Khách hàng hướng dẫn cho các bước gửi yêu cầu GQQLBH qua ứng dụng PRUOnline (được tải từ App Store hoặc Google Play)

Mỗi khách hàng là cá nhân hoặc tổ chức khi tham gia Hợp đồng Bảo hiểm Nhân thọ với Prudential đều sẽ được cung cấp tài khoản và được yêu cầu "**Kích hoạt tài khoản**" trước khi sử dụng dịch vụ trên PRUOnline.

Quy trình giải quyết quyền lợi bảo hiểm

INSURANCE CLAIMS PROCESS

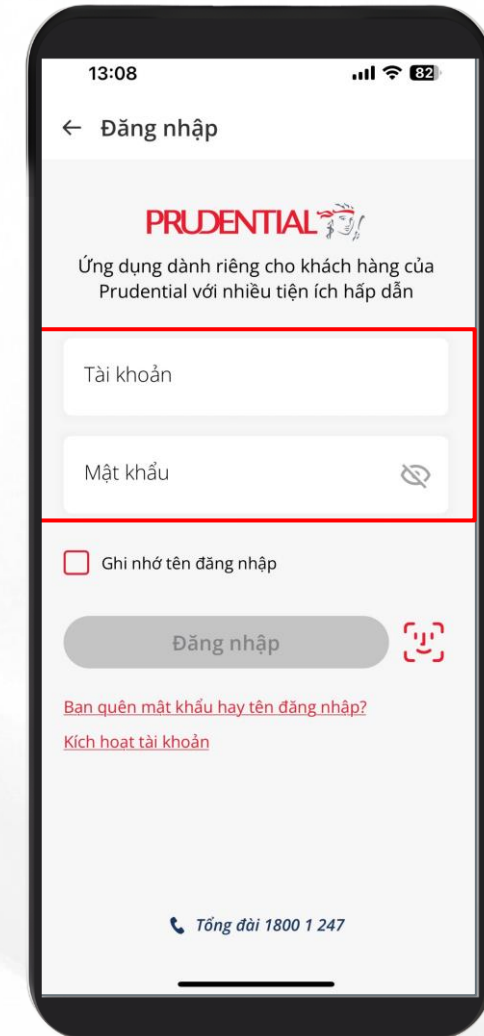
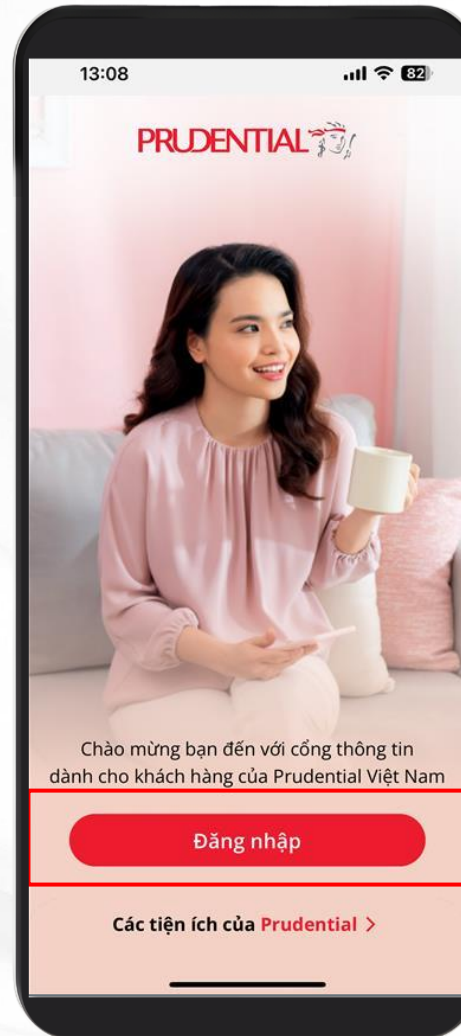


HƯỚNG DẪN GỬI YÊU CẦU GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM QUA ỨNG DỤNG PRUONLINE



BƯỚC 1: TRUY CẬP ỨNG DỤNG PRUONLINE

- Đăng nhập ứng dụng PRUOnline trên điện thoại
- Quý khách hàng điền thông tin Tài khoản, Mật khẩu và ấn **"Đăng nhập"** để truy cập vào PRUOnline
- Quý khách hàng chưa có tài khoản vui lòng liên hệ Tổng đài Prudential hoặc Văn phòng Tổng đại lý gần nhất để được hỗ trợ

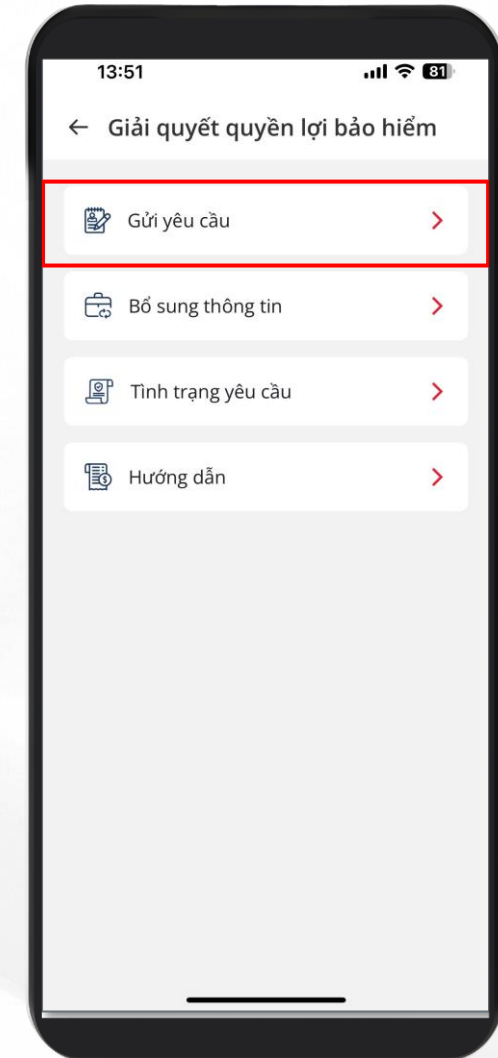
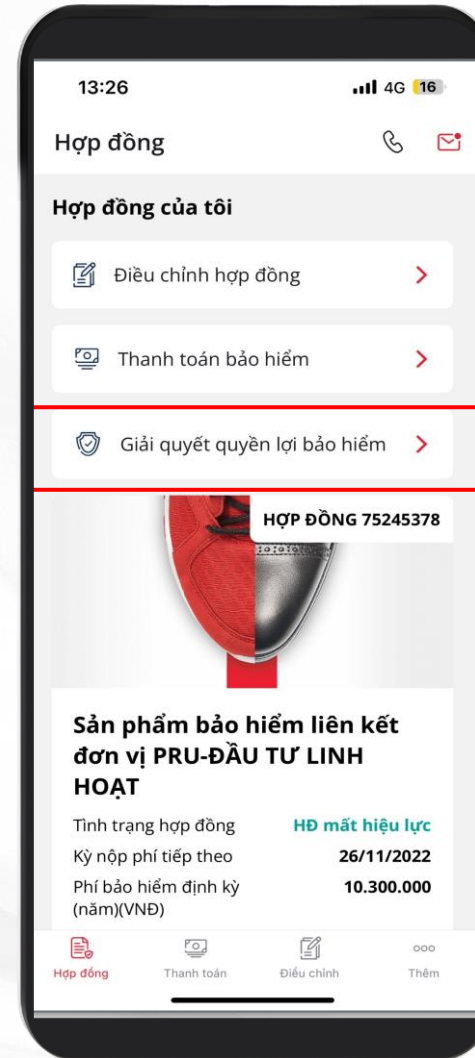


HƯỚNG DẪN GỬI YÊU CẦU GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM QUA ỨNG DỤNG PRUONLINE



BƯỚC 2: GỬI YÊU CẦU

Tại màn hình chính, Quý khách hàng chọn **"Giải quyết quyền lợi bảo hiểm"** → **"Gửi yêu cầu"** để gửi yêu cầu.



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



BƯỚC 3: NHẬP THÔNG TIN HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM

Tại mục “**Nhập thông tin Người được bảo hiểm**”, Quý khách hàng nhập thông tin liên quan:

-Họ và tên người xảy ra sự kiện bảo hiểm Chọn Người xảy ra sự kiện bảo hiểm từ danh sách do hệ thống cung cấp.

Tại mục “**Nhập thông tin Người yêu cầu giải quyết Quyền lợi bảo hiểm**”, nhập thông tin: Họ tên, Địa chỉ liên hệ, Điện thoại và Email

Lưu ý: các trường thông tin có dấu * là thông tin bắt buộc

15:34 4G 12

← Giải quyết quyền lợi bảo hiểm

Nhập thông tin Người được bảo hiểm

Họ và tên người xảy ra sự kiện bảo hiểm *

Người yêu cầu giải quyết Quyền lợi bảo hiểm *

Địa chỉ liên hệ *

Điện thoại *

Địa chỉ Email (không bắt buộc)

Nhập thông tin Sự kiện được bảo hiểm

Tiếp tục

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



BƯỚC 4: CHỌN SỰ KIỆN BẢO HIỂM

Tại mục **“Nhập thông tin Sự kiện bảo hiểm”**, Quý khách hàng chọn “Chọn quyền lợi cần giải quyết” và lựa chọn Quyền lợi tương ứng cho sự kiện bảo hiểm:

- Quyền lợi chăm sóc sức khỏe
- Quyền lợi bệnh hiểm nghèo
- Quyền lợi tử vong
- Quyền lợi thương tật toàn bộ vĩnh viễn

Cụ thể với **“Quyền lợi chăm sóc sức khỏe”**, Quý khách hàng tiến hành lựa chọn: nha khoa, thai sản, ngoại trú, nằm viện, phẫu thuật, tai nạn (nếu có).

Vui lòng chọn “Sự kiện liên quan đến tai nạn” nếu có xảy ra tai nạn tại sự kiện bảo hiểm

The image displays three sequential screenshots of the PruOnline mobile application interface for filing an insurance claim.

Screenshot 1 (18:09): The screen is titled "Giải quyết quyền lợi bảo hiểm". It contains several input fields: "Họ và tên người xảy ra sự kiện bảo hiểm", "Người yêu cầu giải quyết Quyền lợi bảo hiểm", "Địa chỉ liên hệ", "Điện thoại", and "Địa chỉ Email (không bắt buộc)". A red box highlights the "Chọn quyền lợi cần giải quyết" button at the bottom.

Screenshot 2 (15:34): The screen shows the "Chọn quyền lợi cần giải quyết" (Select benefit to be resolved) section. It lists four options: "Quyền lợi chăm sóc sức khỏe", "Quyền lợi bệnh hiểm nghèo", "Quyền lợi tử vong", and "Quyền lợi thương tật toàn bộ vĩnh viễn". A red box highlights the "Quyền lợi chăm sóc sức khỏe" option.

Screenshot 3 (12:21): The screen shows the sub-selection for "Quyền lợi chăm sóc sức khỏe". It lists six options: "Quyền lợi nha khoa", "Quyền lợi thai sản", "Quyền lợi ngoại trú", "Quyền lợi nằm viện", "Quyền lợi nằm viện tại khoa chăm sóc đặc biệt", and "Quyền lợi phẫu thuật". A red box highlights the "Quyền lợi nha khoa" option. Below this, there is a question "Sự kiện có liên quan đến tai nạn?" with two radio button options: "Có" and "Không". The "Không" option is selected.

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



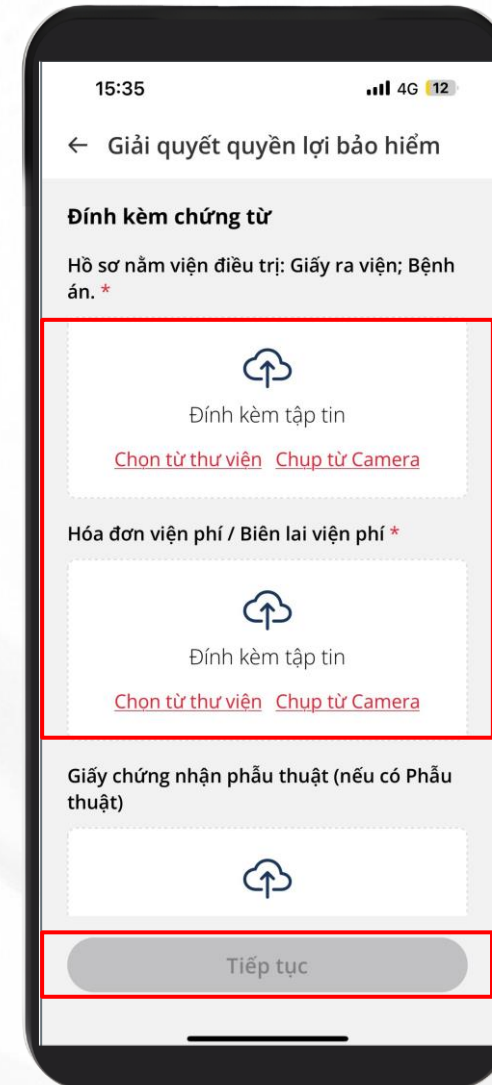
BƯỚC 5: ĐÍNH KÈM CHỨNG TỪ

Tùy vào loại Sự kiện bảo hiểm đã chọn, Quý khách đính kèm hình ảnh chứng từ tương ứng

Quý khách hàng có thể lựa chọn tải tài liệu có sẵn **“Chọn từ máy tính”** hoặc **“Chụp từ camera”** để gửi các chứng từ cần thiết.

Quý Khách hàng chọn **“Tiếp tục”** sau khi đã đính kèm đầy đủ chứng từ.

Lưu ý: Các chứng từ yêu cầu nộp kèm bên trên là các giấy tờ cần thiết cho việc thẩm định giải quyết quyền lợi bảo hiểm. Quý khách có thể được yêu cầu bổ sung thêm thông tin trong thời gian Prudential thẩm định hồ sơ.



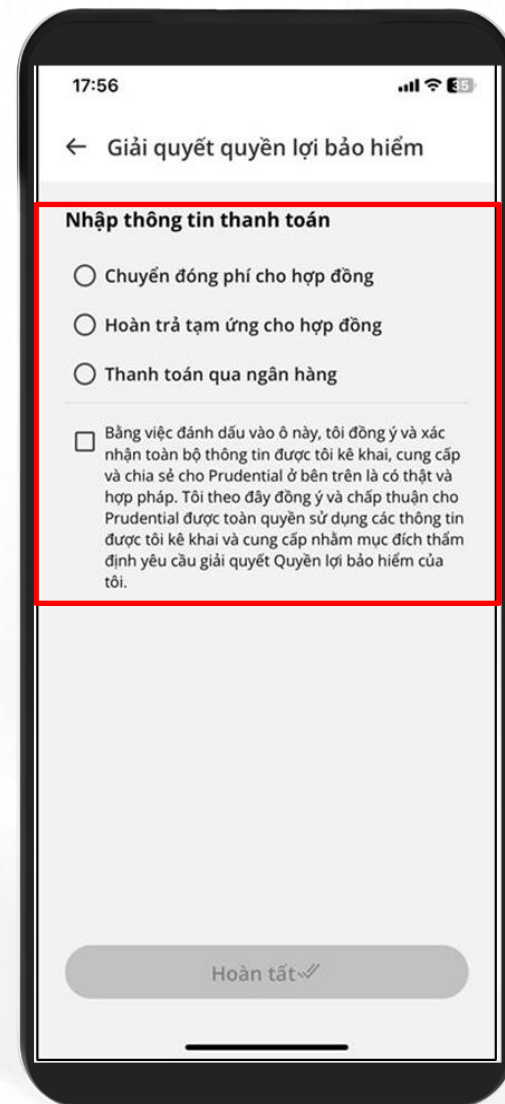
BƯỚC 6: CHỌN PHƯƠNG THỨC NHẬN QUYỀN LỢI

Quý khách hàng chọn một trong các phương thức để nhận quyền lợi bảo hiểm

- **Chuyển đóng phí cho hợp đồng:** Chỉ áp dụng cho những hợp đồng bảo hiểm có cùng bên mua bảo hiểm.
- **Hoàn trả tạm ứng cho hợp đồng bảo hiểm:** Chỉ áp dụng cho những hợp đồng bảo hiểm có cùng bên mua bảo hiểm.
- **Thanh toán qua Ngân hàng:** Chỉ áp dụng nếu chủ tài khoản cũng là bên mua bảo hiểm

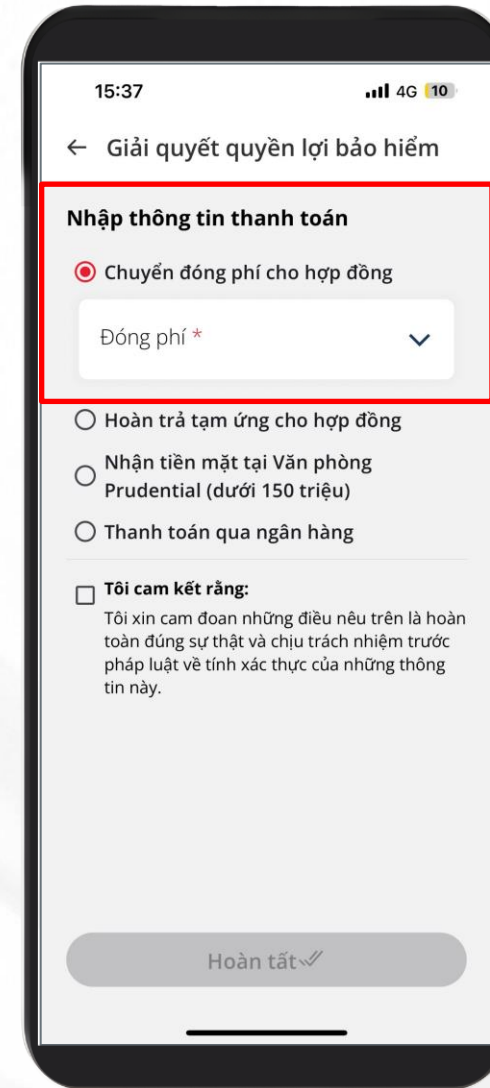
Lưu ý:

- Với quyền lợi tử vong, thương tật toàn bộ vĩnh viễn, bệnh hiểm nghèo: Prudential sẽ gửi đến địa chỉ liên hệ của Bên mua bảo hiểm hoặc Người thụ hưởng quyền lợi bộ hồ sơ gồm: Thư thông báo quyết định chi trả và Phiếu thanh toán hoàn thành trách nhiệm, Quý khách vui lòng kiểm tra, chọn phương thức nhận quyền lợi, ký nhận và gửi phiếu này đến Văn phòng Prudential.



BƯỚC 6: CHỌN PHƯƠNG THỨC NHẬN QUYỀN LỢI

- Cụ thể với yêu cầu “**Chuyển đóng phí cho Hợp đồng**”, Quý khách hàng vui lòng chọn Hợp đồng muốn chuyển đóng phí tại danh sách sổ xuống của hệ thống
- Lưu ý:** Chỉ áp dụng cho những hợp đồng bảo hiểm có cùng bên mua bảo hiểm



15:37 4G 10

← Giải quyết quyền lợi bảo hiểm

Nhập thông tin thanh toán

☒ Chuyển đóng phí cho hợp đồng

Đóng phí * ▾

☐ Hoàn trả tạm ứng cho hợp đồng

☐ Nhận tiền mặt tại Văn phòng Prudential (dưới 150 triệu)

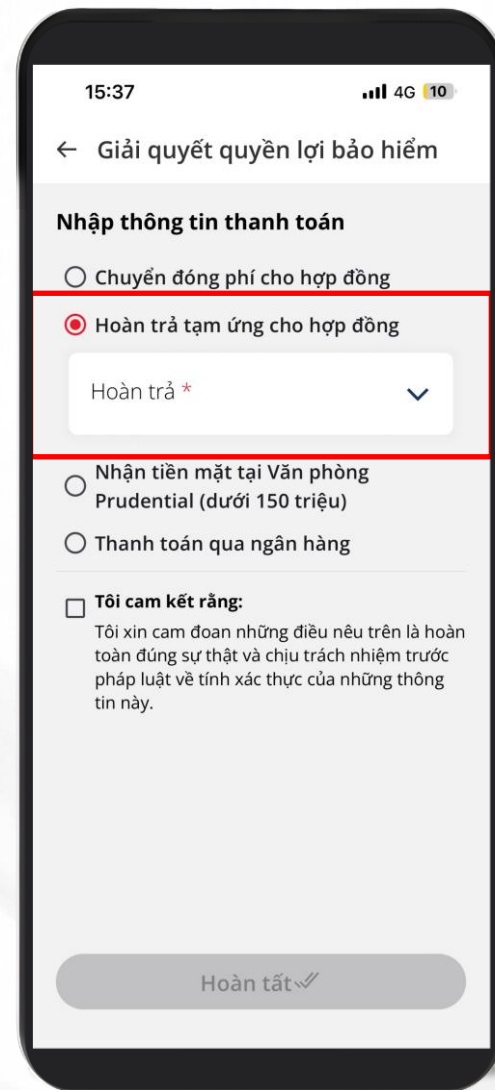
☐ Thanh toán qua ngân hàng

☐ **Tôi cam kết rằng:**
Tôi xin cam đoan những điều nêu trên là hoàn toàn đúng sự thật và chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực của những thông tin này.

Hoàn tất ✓

BƯỚC 6: CHỌN PHƯƠNG THỨC NHẬN QUYỀN LỢI

- Cụ thể với yêu cầu **“Hoàn trả tạm ứng cho Hợp đồng”**, Quý khách hàng vui lòng chọn Hợp đồng muốn Hoàn trả tạm ứng tại danh sách sổ xuống của hệ thống.
- Lưu ý:** Chỉ áp dụng cho những hợp đồng bảo hiểm có cùng bên mua bảo hiểm



15:37 4G 10

← Giải quyết quyền lợi bảo hiểm

Nhập thông tin thanh toán

☐ Chuyển đóng phí cho hợp đồng

☒ Hoàn trả tạm ứng cho hợp đồng

Hoàn trả * ▾

☐ Nhận tiền mặt tại Văn phòng Prudential (dưới 150 triệu)

☐ Thanh toán qua ngân hàng

☐ **Tôi cam kết rằng:**
Tôi xin cam đoan những điều nêu trên là hoàn toàn đúng sự thật và chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực của những thông tin này.

Hoàn tất ✓

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



BƯỚC 6: CHỌN PHƯƠNG THỨC NHẬN QUYỀN LỢI

- Cụ thể với yêu cầu **"Thanh toán qua ngân hàng"**, Khách hàng có hai hình thức nhận quyền lợi: Chuyển khoản và Nhận tiền mặt tại ngân hàng.
- Với hình thức **"Chuyển khoản"**, Quý khách hàng điền thông tin về số tài khoản để nhận chi trả:
 - Tên ngân hàng
 - Tên chi nhánh
 - Địa chỉ ngân hàng
 - Số tài khoản ngân hàng
 - Tên chủ tài khoản
 - Số CMND/CCCD

15:37 4G 10

← Giải quyết quyền lợi bảo hiểm

Nhập thông tin thanh toán

☐ Chuyển đóng phí cho hợp đồng

☐ Hoàn trả tạm ứng cho hợp đồng

☐ Nhận tiền mặt tại Văn phòng Prudential (dưới 150 triệu)

☒ Thanh toán qua ngân hàng

☒ Chuyển khoản

Tên ngân hàng *

Tên chi nhánh *

Địa chỉ ngân hàng *

Số tài khoản *

Hoàn tất ✓

15:38 4G 10

← Giải quyết quyền lợi bảo hiểm

Tên ngân hàng *

Tên chi nhánh *

Địa chỉ ngân hàng *

Số tài khoản *

Chủ tài khoản *

Số CMND *

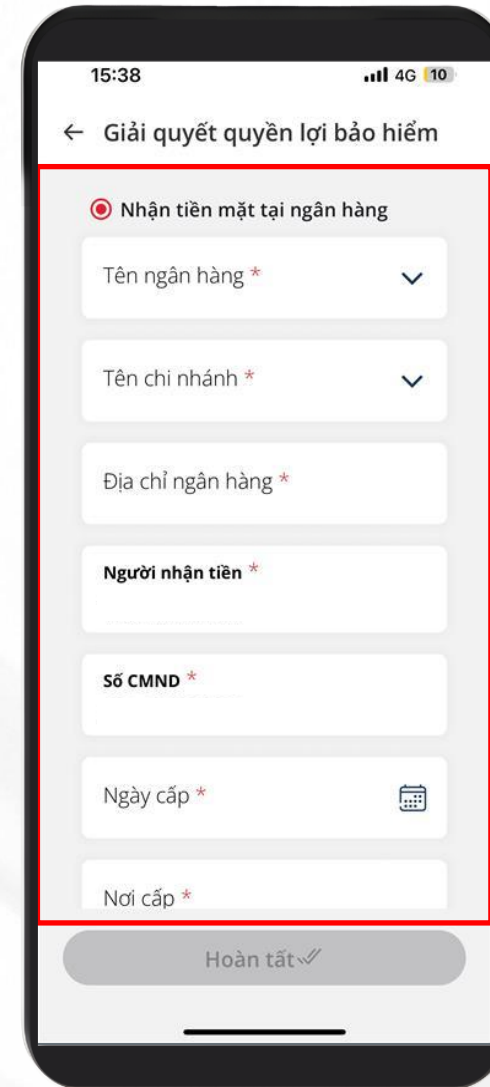
☐ Nhận tiền mặt tại ngân hàng

Tôi cam kết rằng:

Hoàn tất ✓

BƯỚC 6: CHỌN PHƯƠNG THỨC NHẬN QUYỀN LỢI

- Với hình thức **“Nhận tiền mặt tại Ngân hàng”**, Quý khách khai báo thông tin
 - Tên ngân hàng
 - Tên chi nhánh
 - Địa chỉ ngân hàng
 - Người nhận tiền
 - Số CMND/CCCD
 - Ngày cấp CMND/CCCD
 - Nơi cấp CMND/CCCD



The screenshot shows the 'Giải quyết quyền lợi bảo hiểm' (Insurance Claim Settlement) screen in the PruOnline app. The status bar at the top shows the time 15:38, 4G signal, and 10% battery. The screen title is 'Giải quyết quyền lợi bảo hiểm'. Below the title, the option 'Nhận tiền mặt tại ngân hàng' (Receive cash at the bank) is selected with a red radio button. The form contains several input fields, each with a red asterisk indicating it is required: 'Tên ngân hàng' (Bank name), 'Tên chi nhánh' (Branch name), 'Địa chỉ ngân hàng' (Bank address), 'Người nhận tiền' (Cash recipient), 'Số CMND' (ID card number), 'Ngày cấp' (Issuance date) with a calendar icon, and 'Nơi cấp' (Issuance location). At the bottom, there is a grey button labeled 'Hoàn tất' (Complete) with a checkmark icon.

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



BƯỚC 7: XÁC NHẬN THÔNG TIN VÀ GỬI YÊU CẦU

- Sau khi điền đầy đủ thông tin, Quý khách hàng tiến hành rà soát lại thông tin đã khai báo.
- Khi đã hoàn tất và chắc chắn về thông tin, khách hàng lựa chọn "Tôi cam kết rằng: Tôi xin cam đoan những điều nêu trên là hoàn toàn đúng sự thật và chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực của những thông tin này" và ấn **Hoàn Tất** để gửi yêu cầu GQQLBH tới Prudential.

15:38 4G 10

← Giải quyết quyền lợi bảo hiểm

Địa chỉ ngân hàng *

Người nhận tiền *

Số CMND *

Ngày cấp *

Nơi cấp *

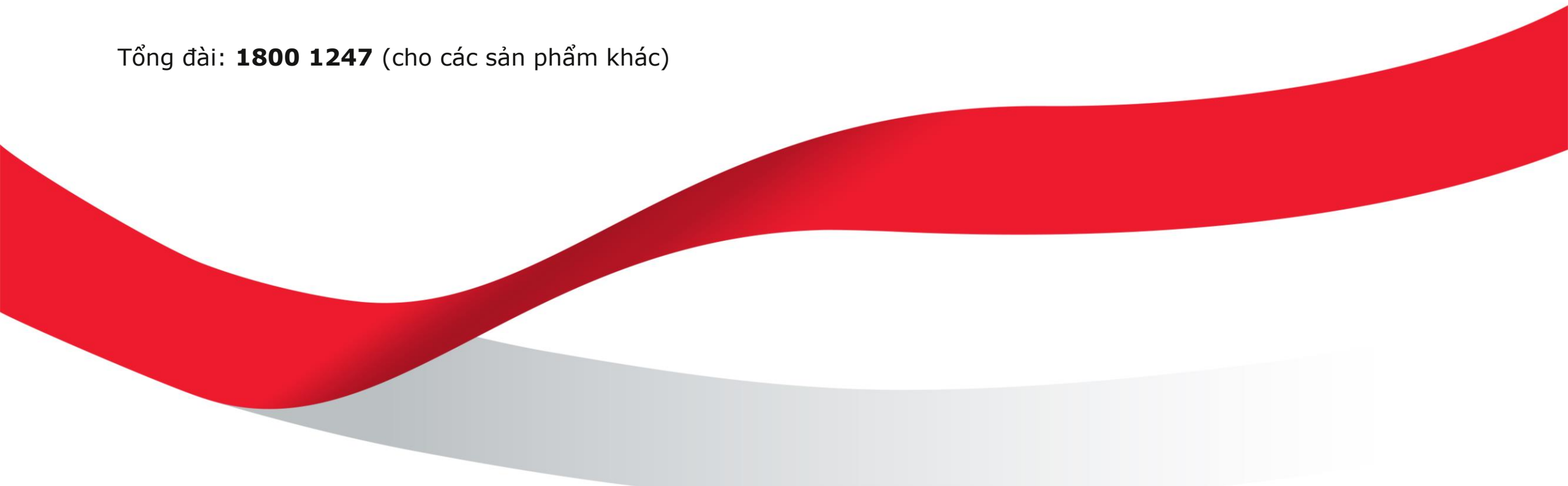
☒ **Tôi cam kết rằng:**
Tôi xin cam đoan những điều nêu trên là hoàn toàn đúng sự thật và chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực của những thông tin này.

Hoàn tất ✓

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)

A large, thick, red wavy line that starts from the left side of the image, dips down, and then rises towards the right, creating a dynamic, flowing shape. Below this red line is a lighter, greyish-blue wavy shape that mirrors its general movement.