

Thông tin mới về dịch vụ khách hàng

Chính sách chung của Prudential về bảo vệ quyền lợi Khách hàng dễ bị tổn thương (Có hiệu lực từ ngày 01/07/2024)

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.

Khách hàng dễ bị tổn thương của Prudential là ai?

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. Trong chính sách chung này, Prudential gọi Khách hàng dễ bị tổn thương là “Khách hàng”, bao gồm:

Người cao tuổi (*): là người từ đủ 60 tuổi trở lên;

Trẻ em (*): là người dưới 16 tuổi;

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;

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;

Phụ nữ mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi;

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;

Thành viên hộ nghèo (*): là thành viên thuộc hộ được cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp Giấy chứng nhận hộ nghèo;

Khách hàng không biết chữ hoặc có trình độ học vấn bằng / thấp hơn bậc tiểu học.

(*) 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.

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;

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;

Khi Khách hàng có yêu cầu được bảo vệ kèm theo chứng cứ, tài liệu chứng minh mình là Khách hàng dễ bị tổn thương và về việc quyền lợi của mình bị xâm phạm, Prudential sẽ ưu tiên tiếp nhận, xử lý và không chuyển yêu cầu của Khách hàng cho bên thứ ba giải quyết, trừ trường hợp bên thứ ba đó có nghĩa vụ liên quan;

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

Nếu bạn thuộc nhóm Khách hàng dễ bị tổn thương và cần hỗ trợ, bạn vui lòng liên hệ với Tư vấn viên hoặc thực hiện khai báo thông tin tại Trung Tâm chăm sóc khách hàng, văn phòng Giao dịch, Văn phòng Tổng Đại Lý gần nhất.

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.

Để được hỗ trợ và tư vấn thêm, vui lòng liên hệ:

Tư vấn viên, Trung tâm Chăm sóc Khách hàng, Văn phòng Giao dịch, Văn phòng Tổng Đại Lý gần nhất
Tổng đài: [1800 1 247](tel:18001247) (Từ thứ 2 đến chủ nhật: 7:00 – 20:00)
Email: customer.service@prudential.com.vn

Blog

Sản phẩm bảo hiểm

Chăm sóc khách hàng

Cơ hội nghề nghiệp

Prudential Việt Nam

Liên hệ

