

# ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG ỨNG DỤNG VÀ DỊCH VỤ TRÊN CÔNG THÔNG TIN KHÁCH HÀNG TRỰC TUYẾN PRUONLINE

Các Điều khoản và Điều kiện (“**Điều khoản**”) này giải thích trách nhiệm và nghĩa vụ liên quan tới các Dịch vụ do Prudential cung cấp và Khách hàng sử dụng thông qua ứng dụng PRUOnline và/hoặc công thông tin Khách hàng trực tuyến PRUOnline.

Việc tuân thủ Điều khoản giúp bảo vệ quyền lợi của Khách hàng. Khách hàng vui lòng xem kỹ Điều khoản này trước khi tiếp tục truy cập, đăng ký kích hoạt, đăng nhập Tài khoản và sử dụng PRUOnline. Bằng việc lựa chọn “đồng ý” tại lần kích hoạt Tài khoản đầu tiên và/hoặc bằng việc tiếp tục sử dụng PRUOnline, Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với các quy định tại Điều khoản này.

Trên cơ sở biết, hiểu rõ và đồng ý với Chính sách bảo mật thông tin tại <https://www.prudential.com.vn/vi/chinh-sach-bao-mat/>, Khách hàng cho phép Prudential xử lý dữ liệu cá nhân được Khách hàng cung cấp khi truy cập, đăng ký kích hoạt, đăng nhập Tài khoản và sử dụng Dịch vụ được cung cấp trên PRUOnline cho mục đích được nêu ra trong Điều khoản này.

## 1. ĐỊNH NGHĨA

- a. “**Khách hàng**”: nghĩa là Khách hàng của Prudential.
- b. “**Prudential**”: nghĩa là công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ Prudential Việt Nam.
- c. “**PRUOnline**”: nghĩa là công thông tin Khách hàng trực tuyến mà Prudential cung cấp cho Khách hàng để truy cập vào xem, tra cứu, bổ sung thông tin (các) Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm/Hợp đồng bảo hiểm (Hồ sơ/Hợp đồng bảo hiểm) và các dịch vụ khác. Khách hàng có thể truy cập PRUOnline bằng cách đăng nhập Tài khoản trên trang web <https://www.khachhang.prudential.com.vn> hoặc qua ứng dụng di động do Prudential phát triển.
- d. “**Dịch vụ**”: nghĩa là các dịch vụ mà Prudential cung cấp cho Khách hàng, theo đó Khách hàng có thể tiếp cận thông tin và đưa ra các yêu cầu liên quan tới Hồ sơ/Hợp đồng bảo hiểm của Khách hàng qua Tài khoản PRUOnline.
- e. “**Điều khoản**”: nghĩa là các Điều khoản và Điều kiện được quy định trong tài liệu này, bao gồm các Điều khoản và Điều kiện sau cùng được sửa đổi và bổ sung bởi Prudential tại thời điểm truy cập và sử dụng PRUOnline.
- f. “**Tên đăng nhập**”: nghĩa là tên được gán cho Tài khoản PRUOnline và là duy nhất trên hệ thống PRUOnline để nhận diện Khách hàng.
- g. “**Mật khẩu**”: nghĩa là chuỗi các ký tự bí mật được kết hợp của chữ cái (in hoa, in thường), ký hiệu đặc biệt và/hoặc số được Khách hàng thiết lập khi đăng ký và đăng nhập vào hệ thống PRUOnline. Mật khẩu sẽ phải đáp ứng tiêu chuẩn theo quy định của Prudential như

được thể hiện trên màn hình khi lần đầu Khách hàng thiết lập. Mật khẩu sẽ được Khách hàng sử dụng cùng với Tên đăng nhập để đăng nhập vào Tài khoản PRUOnline các lần sau.

- h. **“Tài khoản”**: nghĩa là tài khoản của Khách hàng trên cổng thông tin Khách hàng trực tuyến PRUOnline, mỗi Tài khoản gắn liền với một Tên đăng nhập và Mật khẩu đã được Khách hàng thiết lập và Prudential xác nhận để sử dụng Dịch vụ.
- i. **“Yêu cầu”**: nghĩa là bất kỳ yêu cầu hay chỉ dẫn nào Khách hàng đưa ra cho Prudential thông qua việc sử dụng các chức năng tương ứng trong tài khoản PRUOnline.
- j. **“Giao dịch điện tử”** trên PRUOnline được thực hiện bằng phương tiện điện tử, bao gồm các bước: đăng ký Tài khoản, sử dụng Tài khoản để truy cập, gửi Yêu cầu thực hiện Dịch vụ và các hoạt động có liên quan.
- k. **“Thông điệp dữ liệu điện tử”** là thông tin được tạo ra, gửi đi, nhận và lưu trữ bằng phương tiện điện tử khi thực hiện giao dịch điện tử giữa Prudential với Khách hàng thông qua PRUOnline.
- l. **“Mã xác thực giao dịch điện tử”** hay **“Mã xác thực OTP”** (One Time Password - OTP): là mật khẩu có giá trị sử dụng 01 lần cho từng lần giao dịch được sử dụng đối với cá nhân tham gia Giao dịch điện tử trên PRUOnline và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định được hệ thống của Prudential gửi đến Khách hàng thông qua tin nhắn điện thoại hoặc qua thư điện tử (email). Mã xác thực OTP được sử dụng để xác thực việc kích hoạt Tài khoản hoặc để xác nhận việc đưa ra các Yêu cầu của Khách hàng với Prudential trong việc thực hiện Giao dịch điện tử.
- m. **“Hợp đồng bảo hiểm”** là hợp đồng bảo hiểm do Prudential phát hành.

## 2. GIAO DỊCH ĐIỆN TỬ TRÊN PRUONLINE

2.1 Để đăng ký, kích hoạt Tài khoản PRUonline lần đầu: Khách hàng sẽ cần thực hiện theo các bước sau:

Tự trang bị các trang thiết bị có thông số, yêu cầu kỹ thuật phù hợp như máy tính hoặc điện thoại di động có thể đăng ký, kích hoạt Tài khoản. Truy cập vào trang web <https://www.khachhang.prudential.com.vn> hoặc tải ứng dụng PRUOnline trên App Store/Google Play Store.

- ✓ Bước 1. Chọn Kích hoạt tài khoản và nhập số CMND/CCCD/ Hộ chiếu đã đăng ký với Prudential.
- ✓ Bước 2. Đọc và chấp thuận Điều khoản và Chính sách bảo mật thông tin.
- ✓ Bước 3. Chọn số điện thoại để nhận Mã xác thực OTP và địa chỉ email (nếu có) làm thông tin liên hệ cho tài khoản PRUOnline và nhấn Xác nhận. Riêng trên phiên bản ứng dụng di động, Khách hàng sẽ cần nhập số điện thoại đã đăng ký với Prudential.
- ✓ Bước 4. Nhập mã xác thực OTP được gửi đến số điện thoại di động của Khách hàng ở bước 3.

- ✓ Bước 5. Tạo Mật khẩu theo hướng dẫn trên màn hình, sau đó đăng nhập bằng Tài khoản trên thông báo và Mật khẩu vừa tạo.

## 2.2 Sử dụng Tài khoản:

- a. Trong trường hợp quên hoặc muốn thay đổi Mật khẩu, Khách hàng truy cập vào menu “Quên mật khẩu” trên phiên bản web hoặc “Quên mật khẩu hay Tên đăng nhập” trên phiên bản ứng dụng di động và điền thông tin theo yêu cầu: Tên đăng nhập (trên phiên bản web) hoặc số CMND/CCCD/Hộ chiếu đã đăng ký với Prudential (trên phiên bản ứng dụng di động), sau đó nhập mã xác thực (OTP) được gửi đến số điện thoại của Khách hàng và cuối cùng là thực hiện theo hướng dẫn trên màn hình để thiết lập lại Mật khẩu mới.
- b. Trong trường hợp quên Tên đăng nhập, Khách hàng truy cập vào menu “Quên tên đăng nhập” trên phiên bản web hoặc “Quên mật khẩu hay Tên đăng nhập” trên phiên bản ứng dụng di động và điền thông tin yêu cầu: số điện thoại di động hoặc email đã đăng ký với Prudential (trên phiên bản Web) hoặc số CMND/CCCD/Hộ chiếu đã đăng ký với Prudential (trên phiên bản ứng dụng di động), sau đó nhập mã xác thực OTP được gửi đến số điện thoại hoặc email của Khách hàng. Nếu nhập chính xác mã xác thực OTP, Tên đăng nhập sẽ được gửi lại vào số điện thoại hoặc email của Khách hàng.
- c. Bằng việc đăng nhập và sử dụng Tài khoản, Khách hàng xác nhận và đồng ý Tài khoản sẽ được sử dụng để thực hiện các Giao dịch điện tử của Khách hàng với Prudential trên PRUOnline tại từng thời điểm truy cập, bao gồm:
  - Gửi đề nghị thay đổi, bổ sung, cập nhật thông tin Khách hàng đã đăng ký cho Tài khoản; và/hoặc
  - Xem các tài liệu được Prudential đăng tải trên PRUOnline; và/hoặc
  - Yêu cầu thực hiện các Dịch vụ có sẵn trên PRUOnline, như: tra cứu thông tin Hồ sơ/Hợp đồng bảo hiểm, lịch sử đóng phí, hóa đơn điện tử; thực hiện các yêu cầu dịch vụ liên quan đến điều chỉnh, xác nhận thông tin Khách hàng/hồ sơ/Hợp đồng bảo hiểm; khôi phục hiệu lực hồ sơ/Hợp đồng bảo hiểm; nhận các giá trị hợp đồng/bảo tức/quyền lợi bảo hiểm/quyền lợi đáo hạn; gửi yêu cầu chi trả quyền lợi bảo hiểm và các giao dịch khác như được cập nhật, bổ sung tùy từng thời điểm bởi Prudential thông qua PRUOnline.
- d. Vì lý do an ninh và để bảo vệ lợi ích của Khách hàng, Prudential được quyền cân nhắc để tạm ngừng hoặc xóa Tài Khoản PRUOnline của Khách hàng mà không cần thông báo trước nếu Tài khoản đó không được truy cập trong vòng 24 tháng hoặc không còn bất kỳ Hợp đồng bảo hiểm nào còn hiệu lực. Để được sử dụng PRUOnline trở lại, Khách hàng phải liên hệ với Prudential để được hỗ trợ.

## 2.3 Giao dịch điện tử trên PRUOnline:

- a. Khách hàng đồng ý và xác nhận rằng:
  - Khách hàng là người đã yêu cầu Prudential thực hiện Giao dịch điện tử; và

- Khách hàng đã kiểm tra, xác nhận toàn bộ nội dung, thông điệp dữ liệu điện tử được kê khai/cung cấp cho mục đích thực hiện Giao dịch điện tử.
- b. Một Yêu cầu được xem là hợp lệ và được Prudential chấp nhận nếu Yêu cầu đó được gửi thông qua các chức năng cung cấp trên PRUOnline và tuân thủ các biện pháp bảo mật của Prudential như Tên đăng nhập, Mật khẩu, Mã xác thực (OTP) và bất kỳ xác minh nào khác do Prudential quy định trong thời gian có hiệu lực của Điều khoản này.
- c. Khi Khách hàng sử dụng Tên đăng nhập, Mật khẩu của mình để gửi các Yêu cầu liên quan tới các dịch vụ thì các Yêu cầu đó không thể thay đổi hoặc rút lại mà không được Prudential chấp thuận.
- d. Khách hàng đồng ý rằng các Yêu cầu có thể không được gửi tới Prudential thông qua mạng trực tuyến do sự cố của hệ thống máy tính hoặc đường truyền. Prudential sẽ không chịu trách nhiệm liên quan tới những Yêu cầu đã được gửi cho Prudential mà Prudential không nhận được vì bất kỳ lý do nào vượt quá sự kiểm soát của Prudential.
- e. Yêu cầu có thể được thực hiện chậm hơn thời hạn dự kiến nếu Prudential cần thêm thời gian xác minh đặc điểm nhận dạng của Khách hàng hoặc chi tiết của các Yêu cầu.
- f. Prudential có thể tạm ngừng hoặc từ chối thực hiện Yêu cầu trong trường hợp: (i) Khách hàng không thực hiện xác thực theo yêu cầu/chỉ dẫn của Prudential, hoặc (ii) nếu Prudential biết hoặc nghi ngờ Yêu cầu của Khách hàng vi phạm về bảo mật hoặc các tình huống nghi ngờ gian lận liên quan tới hoạt động Tài khoản của Khách hàng hoặc các Dịch vụ, hoặc (iii) Prudential thực hiện theo quy định pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- g. Thời điểm nhận thông điệp dữ liệu điện tử được xác định là thời điểm hiển thị trên tin nhắn, email hoặc trên hệ thống PRUOnline. Nếu Prudential kết hợp nhiều phương thức gửi thông tin/thông báo nêu trên thì thời điểm nhận thông điệp dữ liệu điện tử được xác định là thời điểm hiển thị của bất kỳ phương thức nào đến trước.
- h. Prudential không chịu trách nhiệm pháp lý về những sai sót, lỗi đánh máy... do nhập liệu cùng với những sự cố khách quan khác như: nhiễm virus, mã độc, các hành vi phá hoại xảy ra ngoài tầm kiểm soát của Prudential.
- i. Khách hàng đồng ý kiểm tra cẩn thận thông tin Hợp đồng bảo hiểm, báo cáo thường niên, thư xác nhận giao dịch và các thông tin liên quan khác được đăng tải trên PRUOnline và thông báo cho Prudential ngay lập tức nếu có bất kỳ sự khác biệt, không chính xác nào.

### **3. BẢN QUYỀN, NHÃN HIỆU THƯƠNG MẠI**

- 3.1 PRUOnline được phát triển và sở hữu bởi Prudential, tất cả các quyền sở hữu trí tuệ liên quan đến PRUOnline, bao gồm nhưng không giới hạn mã nguồn, hình ảnh, dữ liệu, thông tin và hình ảnh trên PRUOnline và các tài liệu hướng dẫn liên quan đều thuộc quyền sở hữu của Prudential. Không cá nhân, tổ chức nào được phép sao chép, tái tạo, phân phối, hoặc dưới bất kỳ hình thức nào xâm phạm tới quyền của chủ sở hữu đối với PRUOnline nếu không có sự đồng ý và cho phép bằng văn bản của Prudential.
- 3.2 Các tài liệu được cung cấp trên PRUOnline đều mang tính tham khảo, ngoại trừ Điều khoản này, Chính sách bảo mật thông tin liên quan đến hồ sơ/hợp đồng bảo hiểm của Khách hàng và các thỏa thuận khác của Prudential và Khách hàng.

#### **4. TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG**

- 4.1 Khách hàng đồng ý rằng Khách hàng sẽ chịu trách nhiệm thực hiện và bảo quản thiết bị máy tính, máy tính cá nhân hoặc điện thoại được sử dụng để kết nối với PRUOnline.
- 4.2 Khi Khách hàng đã đăng nhập để sử dụng Dịch vụ, Khách hàng không được rời khỏi thiết bị đầu cuối hoặc thiết bị khác mà Khách hàng dùng để kết nối, truy cập vào PRUOnline vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người nào khác sử dụng thiết bị đầu cuối hoặc thiết bị đó cho đến khi Khách hàng thực hiện xong thao tác đăng xuất khỏi PRUOnline. Khách hàng sẽ phải chịu trách nhiệm bảo đảm việc đăng xuất khỏi Dịch vụ vào cuối mỗi công đoạn.
- 4.3 Khách hàng không được sử dụng các Dịch vụ vào hoặc liên quan tới bất kỳ mục đích hoặc hoạt động bất hợp pháp nào.
- 4.4 Khách hàng không chia sẻ, tiết lộ thông tin Tài khoản và mã OTP với bất kỳ ai dưới bất kỳ hình thức nào, kể cả người thân, bạn bè, nhân viên và đại lý của Prudential. Prudential có thể hỏi Khách hàng Tên đăng nhập để cung cấp các dịch vụ bảo trì và giữ bí mật thông tin này nhưng sẽ không hỏi về Mật khẩu hay Mã xác thực OTP của Khách hàng.
- 4.5 Khách hàng tự thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép Tài khoản PRUOnline, Mật khẩu, mã xác thực OTP, các thông tin cá nhân của mình và thông tin về việc tham gia bảo hiểm.
- 4.6 Khi Khách hàng có nghi ngờ ai đó biết Tên đăng nhập và Mật khẩu hoặc nghi ngờ về việc kết nối trái phép vào Tài khoản PRUOnline hoặc thực hiện các yêu cầu trái phép qua PRUOnline, Khách hàng cần thông báo cho Prudential qua:
  - Tổng đài phục vụ khách hàng 18001247, và
  - Đồng thời thiết lập lại Mật khẩu mới theo quy trình hướng dẫn trên PRUOnline. Prudential có thể sẽ yêu cầu Khách hàng xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào được Khách hàng cung cấp. Cho đến khi Prudential thực sự nhận được thông báo nói trên, Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm cho các thiệt hại, tổn thất phát sinh do việc truy cập trái phép nói trên gây ra. Nếu có tổn thất do việc truy cập trái phép gây ra, Prudential sẽ yêu cầu Khách hàng hỗ trợ làm việc với cơ quan chức năng liên quan đến việc điều tra và Prudential sẽ cố gắng để ngăn chặn và hạn chế đến mức thấp nhất các tổn thất. Khách hàng đồng ý và chấp nhận rằng Prudential có quyền tiết lộ thông tin về Khách hàng hoặc về tài khoản của Khách hàng cho cơ quan có thẩm quyền hoặc bên thứ ba có liên quan nếu Prudential cho rằng những thông tin này có thể giúp ngăn chặn hoặc hạn chế thiệt hại.
- 4.7 Khách hàng có nghĩa vụ cung cấp chính xác, đầy đủ và cập nhật thông tin liên hệ với Prudential để Prudential có thể cung cấp các Dịch vụ. Trừ trường hợp nêu tại Điều 4.9, trong trường hợp Khách hàng cung cấp không đúng số điện thoại di động, email của mình trên Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm hoặc trong các yêu cầu cập nhật thông tin liên hệ gửi cho Prudential, hoặc để lộ thông tin Hợp đồng bảo hiểm hoặc các thông tin cá nhân khác dẫn đến việc Tài khoản PRUOnline bị kích hoạt và sử dụng bởi người khác, Khách hàng sẽ

phải chịu trách nhiệm đối với tất cả các khiếu nại, tổn thất và hậu quả phát sinh từ hoặc liên quan tới tất cả các giao dịch được tiến hành thông qua việc sử dụng các Dịch vụ đó.

- 4.8 Nếu Khách hàng có tham gia vào một giao phát sinh trực tiếp từ hoặc liên quan đến việc (i) sử dụng các Dịch vụ do lỗi sơ suất hoặc cố ý của Khách hàng, hoặc (ii) Khách hàng để bất kỳ người nào sử dụng Tên đăng nhập, Mật khẩu của mình (“**giao dịch không đúng thẩm quyền**”), Khách hàng sẽ phải chịu trách nhiệm về một số hoặc tất cả các tổn thất phát sinh từ giao dịch không đúng thẩm quyền đó.
- 4.9 Khách hàng không phải chịu trách nhiệm đối với các rủi ro, tổn thất xảy ra trong các trường hợp sau:
- i. Thông tin của Khách hàng, Tài khoản hoặc Hợp đồng bảo hiểm bị tiết lộ, bị đánh cắp do lỗi của Prudential, bao gồm lỗi hệ thống máy tính (trừ trường hợp ngoại phạm vi kiểm soát của Prudential) hoặc hành động cố ý hay bất cẩn của Prudential đối với việc cung cấp các Dịch vụ;
  - ii. Phát sinh các giao dịch được thực hiện bởi người khác sau khi Prudential đã nhận được thông báo của Khách hàng về việc nghi ngờ đã có người biết được Tên đăng nhập hoặc Mật khẩu hoặc Câu hỏi bảo mật của Khách hàng, trừ trường hợp việc Tài khoản bị tiết lộ do lỗi của Khách hàng.
  - iii. Khách hàng không góp phần hay tham gia vào việc tạo nên tổn thất, thiệt hại gây ra do việc thực hiện một Dịch vụ trên PRUOnline.

## 5. TRÁCH NHIỆM CỦA PRUDENTIAL

- 5.1 Prudential phải xây dựng hệ thống kỹ thuật cơ sở hạ tầng, đảm bảo hoạt động cung cấp Dịch vụ được ổn định, thông suốt và đảm bảo quyền lợi của khách hàng.
- 5.2 Prudential phải áp dụng các biện pháp ngăn ngừa, bảo vệ trước các mối nguy hiểm, các cuộc tấn công trên môi trường mạng nhằm đảm bảo tính toàn vẹn và an toàn, an ninh của toàn hệ thống, của Tài khoản và Giao dịch điện tử trong suốt quá trình vận hành.
- 5.3 Bảo đảm cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về Dịch vụ trên PRUOnline.
- 5.4 Thực hiện các Yêu cầu hợp lệ của Khách hàng được khởi tạo trên PRUOnline.
- 5.5 Tiếp nhận và giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của Khách hàng liên quan đến Tài khoản, Dịch vụ và các giao dịch điện tử trên PRUOnline.
- 5.6 Các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật.

## 6. THÔNG TIN CỦA KHÁCH HÀNG

- 6.1 Ngoài các mục đích của việc xử lý thông tin của Khách hàng được nêu ra rõ ràng trong Điều khoản này, Khách hàng đồng ý rằng, Prudential có thể chuyển giao thông tin nào của Khách hàng cung cấp theo đây cho nhà cung cấp dịch vụ (trong nước hay ngoài Việt Nam) để nhà cung cấp dịch vụ đó (bao gồm các nhà cung cấp dịch vụ thứ ba, các đại lý bảo hiểm và tiếp thị qua mạng) đại diện cho Prudential xử lý dữ liệu hoặc cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng.
- 6.2 Khách hàng đồng ý và công nhận rằng nhà cung cấp dịch vụ (trong nước hay ngoài Việt Nam) có thể sẽ được luật pháp yêu cầu tiết lộ thông tin đã nhận được từ Prudential cho

bên thứ ba. Những tình huống như vậy bao gồm việc nhà cung cấp dịch vụ bắt buộc phải tiết lộ thông tin theo lệnh của tòa án, điều tra của cảnh sát hoặc theo yêu cầu các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

## **7. SỬA ĐỔI, BỔ SUNG VÀ HIỆU LỰC CỦA ĐIỀU KHOẢN**

- 7.1 Khách hàng đồng ý rằng Prudential khi cần thiết có thể sửa đổi, cập nhật hoặc điều chỉnh các nội dung của Điều khoản này để đáp ứng nhu cầu hoạt động, cung cấp thêm các dịch vụ mới vào Dịch vụ và/hoặc tuân thủ theo các thay đổi của pháp luật hiện hành của Việt Nam. Phiên bản sửa đổi, bổ sung gần nhất sẽ được thông báo và đăng tải trên cổng thông tin Khách hàng trực tuyến PRUOnline và/hoặc trên ứng dụng di động. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng PRUOnline sau khi bản sửa đổi, bổ sung Điều khoản có hiệu lực sẽ được xem là sự chấp thuận của Khách hàng đối với các sửa đổi, bổ sung đó.
- 7.2 Trường hợp Khách hàng không đồng ý với các nội dung được sửa đổi, bổ sung, Khách hàng có quyền tạm ngưng hoặc chấm dứt sử dụng PRUOnline.
- 7.3 Nếu có bất kỳ điều khoản nào trong Điều khoản này bị cơ quan có thẩm quyền tuyên bố là vô hiệu, vi phạm pháp luật hay không thể thực hiện thì hiệu lực của các điều khoản còn lại của Điều khoản sử dụng không bị ảnh hưởng.
- 7.4 Điều khoản này được sửa đổi, bổ sung lần thứ nhất, có hiệu lực từ ngày 05 tháng 05 năm 2025.

## **8. THÔNG TIN HỖ TRỢ**

Nếu Khách hàng cần hỗ trợ về PRUOnline, xin vui lòng liên hệ với chúng tôi như sau:

- Văn phòng giao dịch gần nhất - tra cứu tại [đây](#)
- Tổng đài (miễn cước): 1800 1247 (Từ thứ 2 đến chủ nhật: 7:00 – 20:00)
- Email: [customer.service@prudential.com.vn](mailto:customer.service@prudential.com.vn)