

KH THUỘC CHƯƠNG TRÌNH THỎA THUẬN KHOẢN VAY

KÊNH	HƯỚNG XỬ LÝ	TAT	CODE/ REMARK
IB	<p>1. Cung cấp thông tin NV legal trong tháng (nếu có): Họ tên, SĐT nhân viên</p> <p>2. Thực hiện "Chuyển yêu cầu qua Collections tại đây</p> <p>*Trường hợp đã chuyển thành công nhưng KH liên hệ lại: Hỗ trợ theo "Kênh Ecom"</p>	N/A	<ul style="list-style-type: none"> - Code: RL20-Thỏa thuận khoản vay => Close case - Sub: RL20.01-Thỏa thuận khoản vay - Properties: Xem tại đây - Remark: Viết rõ nội dung yêu cầu của KH, không viết tắt
Ecom	<p>1. Cung cấp thông tin NV legal trong tháng (nếu có): Họ tên, SĐT nhân viên</p> <p>2. Khai thác thông tin để PBLQ có thể liên hệ lại: Họ tên + SĐT liên hệ</p>	<p>3 ngày làm việc</p> <p>2 ngày làm việc</p>	<p>❖ Trường hợp cần Unhold trước khi chuyển Collx</p> <ul style="list-style-type: none"> - Code: RL52-Mở chặn cuộc gọi - Subcode: RL52.02-Hold case - Properties: Chọn tương ứng subcode cần chuyển collx - Remark: Họ tên KH + SĐT liên hệ + Viết rõ nội dung yêu cầu của KH, không viết tắt <p>❖ Trường hợp còn lại:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Code: RL20-Thỏa thuận khoản vay - Sub: RL20.01-Thỏa thuận khoản vay - Properties: Xem tại đây - Remark: Viết rõ nội dung yêu cầu của KH, không viết tắt



KH KHÔNG THUỘC CHƯƠNG TRÌNH THỎA THUẬN KHOẢN VAY

KÊNH	HƯỚNG XỬ LÝ	TAT	CODE/ REMARK
IB	<p>1. Khai thác: KH đang gặp khó khăn gì?</p> <p>2. Thực hiện "Chuyển yêu cầu qua Collections tại đây</p> <p>3. Trong lúc chờ xem xét hỗ trợ, KH cố gắng sắp xếp thanh toán đúng hạn để đảm bảo lịch sử tín dụng.</p> <p>*Trường hợp đã chuyển thành công nhưng KH liên hệ lại: Hỗ trợ theo "Kênh Chat Post login"</p>	N/A	<ul style="list-style-type: none"> - Code: RL20-Thỏa thuận khoản vay=> Close case - Sub: RL20.10- Hỗ trợ KH gặp khó khăn - Remark: Viết rõ nội dung yêu cầu của KH, không viết tắt
Chat Post login	<p>1. Khai thác: KH đang gặp khó khăn gì?</p> <p>2. Khai thác thông tin để PBLQ có thể liên hệ lại: Họ tên + SĐT liên hệ</p> <p>Lưu ý: Trong lúc chờ được xem xét hỗ trợ, KH cố gắng sắp xếp thanh toán đúng hạn để đảm bảo lịch sử tín dụng.</p>	3 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Trường hợp cần Unhold trước khi chuyển Collx - Code: RL52-Mở chặn cuộc gọi - Subcode: RL52.02-Hold case - Remark: Họ tên KH + SĐT liên hệ + Viết rõ nội dung yêu cầu của KH, không viết tắt
		2 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Trường hợp còn lại: - Code: RL20-Thỏa thuận khoản vay - Sub: RL20.01-Thỏa thuận khoản vay - Remark: Viết rõ nội dung yêu cầu của KH, không viết tắt
Kênh còn lại	<p>Hướng dẫn KH thực hiện 1 trong 2 cách sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đăng ký/ đăng nhập và chat trên ứng dụng FEOL 2.0 - Sử dụng đúng SĐT đăng ký liên hệ tổng đài. <p>Lưu ý: Trong lúc chờ xem xét hỗ trợ, KH cố gắng sắp xếp thanh toán đúng hạn để đảm bảo lịch sử tín dụng.</p>	N/A	<ul style="list-style-type: none"> - Code: RL20-Thỏa thuận khoản vay=> Close case - Sub: RL20.10- Hỗ trợ KH gặp khó khăn

