

**Thực hiện survey và nhập liệu như bên dưới:**

| Câu hỏi  | Đáp án                                    |
|--|---|
| <b>Câu 1: Khi làm hồ sơ vay, KH có được nhân viên tư vấn hướng dẫn sử dụng ứng dụng FE Online 2.0 không?</b>                       | Yes                                       |
|  | No  |
|  | Chưa có cơ hội khảo sát                   |
| <b>Câu 2. KH đã tra cứu thông tin trên ứng dụng FEOL 2.0 chưa?</b>   | Yes (Hỏi tiếp <b>câu 3</b> )              |
|  | No (Hỏi tiếp <b>câu 4</b> )               |
|  | Chưa có cơ hội khảo sát                   |
| <b>Câu 3. Lý do KH đã xem ở FEOL 2.0 nhưng vẫn gọi tổng đài? (Không hỏi thêm <b>câu 4</b>, câu 4 chọn Chưa có cơ hội khảo sát)</b> | Không hiểu thông tin trên app             |
|  | Muốn kiểm tra trực tiếp với tổng đài viên |
|  | Không biết cách kiểm tra                  |
|  | Không rành công nghệ                      |
|  | Ứng dụng lỗi                              |
|  | Thông tin sai                             |
|  | Lý do khác                                |
|  | Chưa có cơ hội khảo sát                   |
| <b>Câu 4. Lý do KH không kiểm tra trên app?</b><br>(Không hỏi thêm <b>câu 3</b> , câu 3 chọn Chưa có cơ hội khảo sát)              | Muốn kiểm tra trực tiếp với tổng đài viên |
|  | Không biết cách kiểm tra                  |
|  | Không rành công nghệ                      |
|  | Không có smart phone                      |
|  | Không login được ứng dụng                 |
|  | Ứng dụng lỗi                              |
|  | Lý do khác                                |
|  | Chưa có cơ hội khảo sát                   |
| <b>Lý do khác</b>  | Lý do khác (Note rõ)                      |