

Thực hiện survey và nhập liệu như bên dưới:

Câu hỏi	Đáp án
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?	Yes
	No
	Chưa có cơ hội khảo sát
Câu 2. KH đã tra cứu thông tin trên ứng dụng FEOL 2.0 chưa?	Yes (Hỏi tiếp câu 3)
	No (Hỏi tiếp câu 4)
	Chưa có cơ hội khảo sát
Câu 3. Lý do KH đã xem ở FEOL 2.0 nhưng vẫn gọi tổng đài? (Không hỏi thêm câu 4, câu 4 chọn Chưa có cơ hội khảo sát)	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
Câu 4. Lý do KH không kiểm tra trên app? (Không hỏi thêm câu 3, 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
Lý do khác	Lý do khác (Note rõ)