

# KH THUỘC CHƯƠNG TRÌNH THỎA THUẬN KHOẢN VAY

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

# 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 "<b>Chuyển yêu cầu qua Collections</b> <a href="#">tại đây</a></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 "<b>Kênh Chat Post login</b>"</p>	N/A	<p>- <b>Code:</b> RL20-Thỏa thuận khoản vay=&gt; <b>Close case</b></p> <p>- <b>Sub:</b> RL20.10- Hỗ trợ KH gặp khó khăn</p> <p>- <b>Remark:</b> Viết rõ nội dung yêu cầu của KH, không viết tắt</p>
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	<p>❖ Trường hợp cần Unhold trước khi chuyển Collx</p> <p>- <b>Code:</b> RL52-Mở chặn cuộc gọi</p> <p>- <b>Subcode:</b> RL52.02-Hold case</p> <p>- <b>Remark:</b> Họ tên KH + SĐT liên hệ + Viết rõ nội dung yêu cầu của KH, không viết tắt</p>
		2 ngày làm việc	<p>❖ Trường hợp còn lại:</p> <p>- <b>Code:</b> RL20-Thỏa thuận khoản vay</p> <p>- <b>Sub:</b> RL20.01-Thỏa thuận khoản vay</p> <p>- <b>Remark:</b> Viết rõ nội dung yêu cầu của KH, không viết tắt</p>
Kênh còn lại	<p>Hướng dẫn KH thực hiện 1 trong 2 cách sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đăng ký/ đăng nhập và chat trên ứng dụng FEOL 2.0</li> <li>- Sử dụng đúng SĐT đăng ký liên hệ tổng đài.</li> </ul> <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	<p>- <b>Code:</b> RL20-Thỏa thuận khoản vay=&gt; <b>Close case</b></p> <p>- <b>Sub:</b> RL20.10- Hỗ trợ KH gặp khó khăn</p>