

NHẮC NỢ TRƯỚC HẠN - THANH

INBOUND – EMAIL – CHAT

XMTT: CCCD

LƯU Ý

Đối với các phản ánh, khiếu nại có rủi ro cao: CS nhập code tương ứng và CS gửi mail đến

Teamlead để chuyển PBLQ hỗ trợ đặc biệt trong các trường hợp sau:

- Yêu cầu từ lần 3 mà chưa được giải quyết
- KH đe dọa khởi kiện ra cơ quan nhà nước, chính quyền...
- Có nguy cơ gây khủng hoảng truyền thông, KH đe dọa đăng báo chí, mạng xã hội

CODE/ REMARK

1. Xin lỗi và xoa dịu KH.

Code: IL34-Quy trình nhắc nợ

2. Giải thích về quy trình nhắc nợ nhằm hỗ trợ và đảm bảo KH thanh toán đúng hạn

Subcode: IL34.01-Nhắc nợ trước hạn

3. Khuyến khích KH thanh toán trước ngày kì hạn

Remark: Nội dung hỗ trợ

