



# **BANK CRM REPORT**

Hoàng Hiệp

# MỤC LỤC

---

**03**

XÁC ĐỊNH VẤN ĐỀ VÀ ĐỊNH NGHĨA DỮ LIỆU

---

**04**

TỔNG QUAN VỀ TÌNH HÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

---

**05**

PHÂN BỐ THEO TỈNH THÀNH

---

**06**

PHÂN BỐ THEO PHÂN KHÚC

---

**07**

PHÂN BỐ THEO DỊCH VỤ

---

## XÁC ĐỊNH VẤN ĐỀ

Giám đốc chi nhánh ngân hàng cần có một báo cáo tổng quan về tình hình sử dụng dịch vụ và khách hàng của chi nhánh.

Giám đốc muốn biết hiện tại có bao nhiêu phân khúc / nhóm khách hàng?

Nếu KPI quý tiếp theo là tăng doanh thu 20% , thì loại hình dịch vụ nào có thể được chú trọng để tăng doanh thu ? Hãy đề xuất.

## ĐỊNH NGHĨA DỮ LIỆU

| File <b>aum.csv</b> : thông tin tổng tài sản mà khách hàng nắm giữ |                                 |
|--|---------------------------------|
| customer_id  | Mã số định danh của khách hàng  |
| amount   | Tổng tài sản khách hàng nắm giữ |

| File <b>cust.csv</b> : thông tin về phân khúc và nơi ở của khách hàng |   |
|---|---|
| customer_id   | Mã số định danh của khách hàng          |
| segment   | Phân khúc khách hàng                    |
| province_city   | Tỉnh/thành phố nơi khách hàng sinh sống |

| File <b>prod_holding.csv</b> : thông tin về các sản phẩm mà khách hàng |                                      |
|--|--------------------------------------|
| customer_id  | Mã số định danh của khách hàng       |
| prod_ca  | Sản phẩm tài khoản thanh toán        |
| prod_td  | Sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn          |
| prod_credit_card   | Sản phẩm thẻ tín dụng                |
| prod_app   | Sản phẩm app chuyển tiền trên mobile |
| prod_secured_loan  | Sản phẩm vay thế chấp                |
| prod_upp   | Sản phẩm vay tín chấp                |

# TỔNG QUAN VỀ TÌNH HÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

113.07K

Khách hàng

7.40T

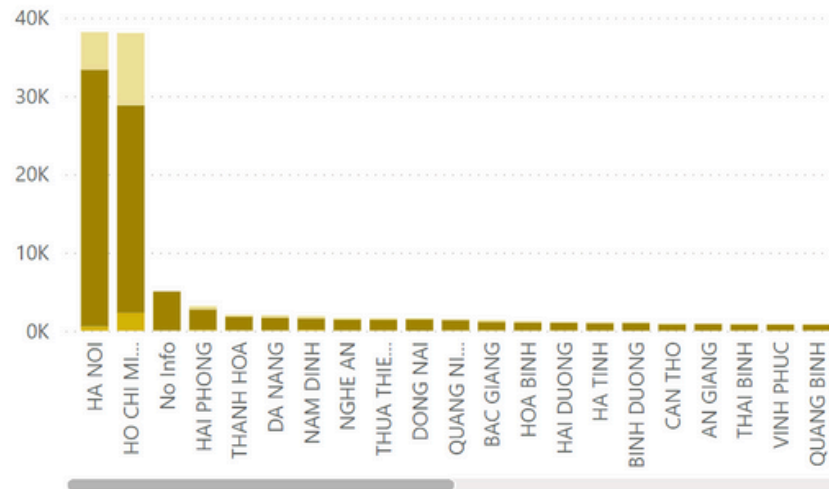
Tổng tài sản

42

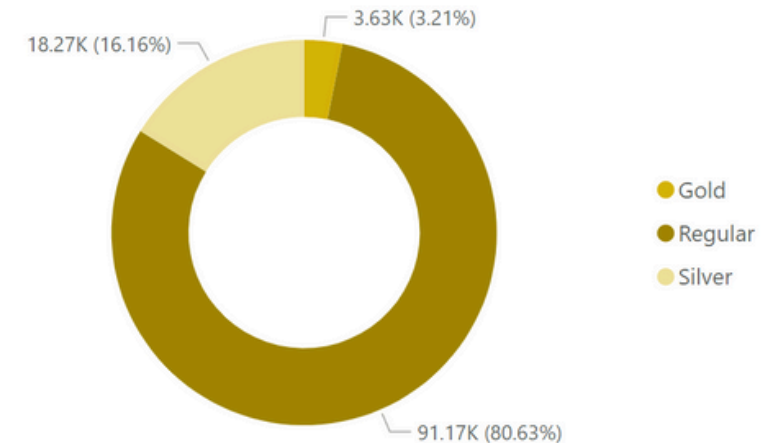
Count of Tỉnh thành

Số lượng KH theo tỉnh thành và phân khúc

Phân khúc ● Gold ● Regular ● Silver



Số lượng KH theo phân khúc



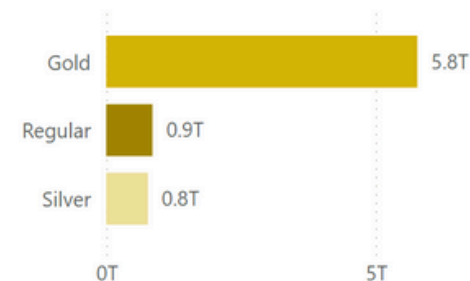
65.48M

Lượng tài sản trung bình

67.95K

Lượng tài sản trung vị

Lượng tài sản theo phân khúc



| Phân khúc    | App chuyển tiền | Tài khoản thanh toán | Thẻ tín dụng | Tiền gửi có kỳ hạn | Vay thế chấp | Vay tín chấp |
|--------------|-----------------|----------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------|
| Gold         | 3610            | 3364                 | 1713         | 2272               | 2            | 9            |
| Regular      | 91025           | 82658                | 12255        | 7523               | 183          | 629          |
| Silver       | 18227           | 15436                | 9675         | 3952               | 0            | 46           |
| <b>Total</b> | <b>112862</b>   | <b>101458</b>        | <b>23643</b> | <b>13747</b>       | <b>185</b>   | <b>684</b>   |

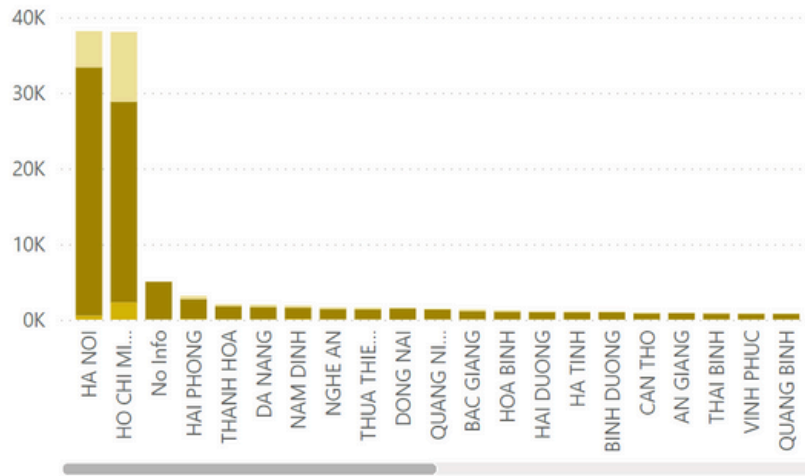
- Ngân hàng đã có mặt tại **42 tỉnh thành**.
- Trong tổng số **113.066** khách hàng, phân khúc Regular chiếm nhiều nhất **80,63%**.
- Lượng tài sản trung bình cao hơn lượng tài sản trung vị rất nhiều => do một số ít khách hàng có lượng tài sản nhiều vượt trội so với số khách hàng còn lại.
- App chuyển tiền và Tài khoản thanh toán là 2 dịch vụ được khách hàng sử dụng nhiều nhất.



# PHÂN BỐ THEO TỈNH THÀNH

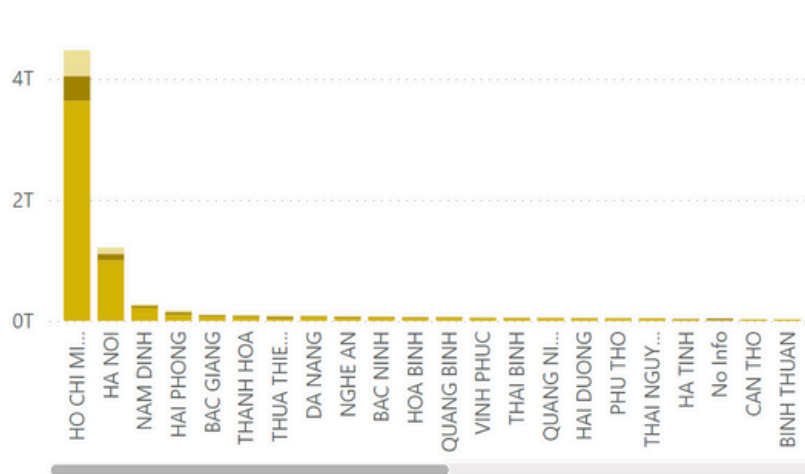
Số lượng KH theo tỉnh thành và phân khúc

Phân khúc ● Gold ● Regular ● Silver



Lượng tài sản theo tỉnh thành và phân khúc

Phân khúc ● Gold ● Regular ● Silver

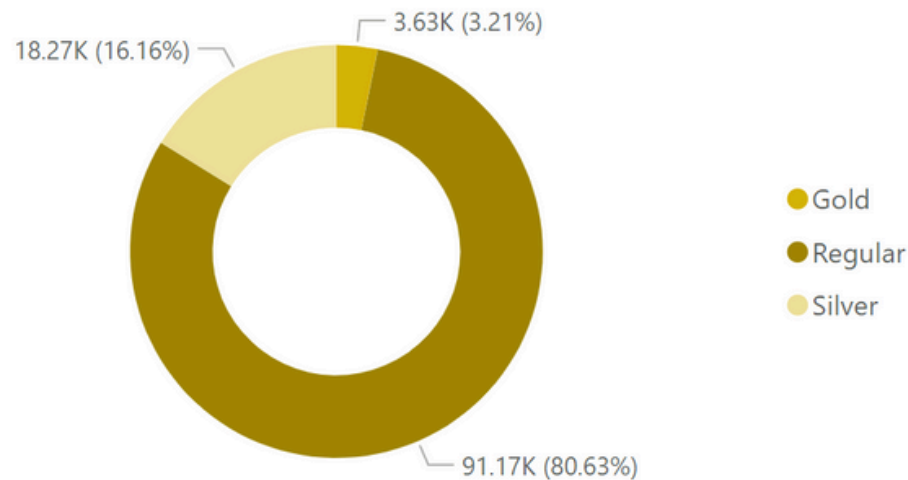


| Tỉnh thành         | App chuyển tiền | Tài khoản thanh toán | Thẻ tín dụng | Tiền gửi có kỳ hạn | Vay thế chấp | Vay tín chấp |
|--------------------|-----------------|----------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------|
| <b>HA NOI</b>      | <b>38090</b>    | <b>34146</b>         | <b>9028</b>  | <b>2574</b>        | <b>88</b>    | <b>241</b>   |
| Gold               | 546             | 519                  | 296          | 270                | 1            | 0            |
| Regular            | 32765           | 29545                | 5706         | 1697               | 87           | 228          |
| Silver             | 4779            | 4082                 | 3026         | 607                | 0            | 13           |
| <b>HO CHI MINH</b> | <b>37962</b>    | <b>33677</b>         | <b>10658</b> | <b>5949</b>        | <b>69</b>    | <b>239</b>   |
| Gold               | 2272            | 2143                 | 1127         | 1430               | 0            | 4            |
| Regular            | 26475           | 23673                | 4600         | 2509               | 69           | 210          |
| Silver             | 9215            | 7861                 | 4931         | 2010               | 0            | 25           |
| <b>Total</b>       | <b>76052</b>    | <b>67823</b>         | <b>19686</b> | <b>8523</b>        | <b>157</b>   | <b>480</b>   |

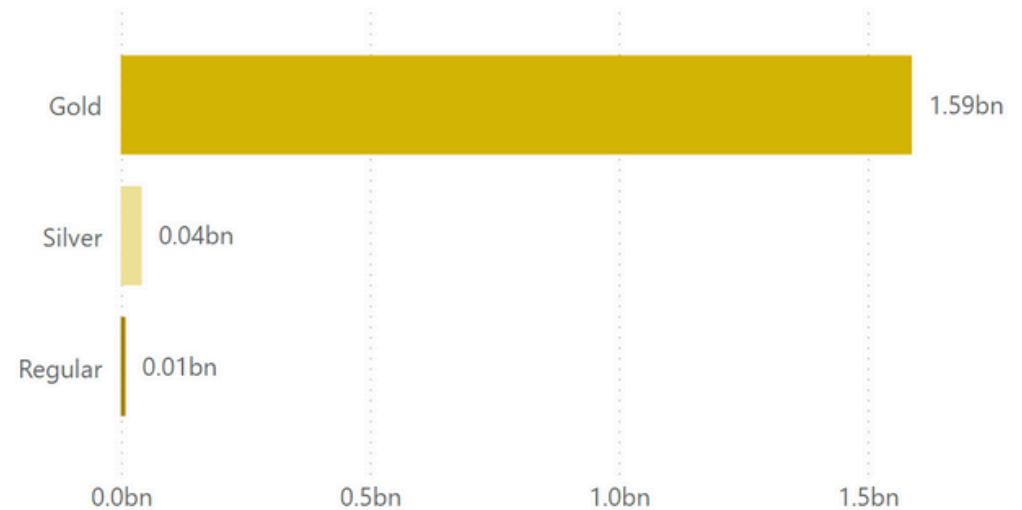
- Tuy có số lượng khách hàng tương đương, nhưng Hồ Chí Minh lại có **lượng tài sản nhiều gấp 4 lần** Hà Nội => chủ yếu do **số lượng KH phân khúc Gold** ở Hồ Chí Minh **nhiều gấp 4 lần** Hà Nội => Để đạt KPI tăng doanh thu 20%, cần có **chương trình dành riêng cho nhóm khách hàng Silver** ở Hà Nội nhằm kích thích những khách hàng này sử dụng dịch vụ nhiều hơn để đạt được hạng Gold.
- Phân khúc Gold tại Hồ Chí Minh sử dụng dịch vụ Tiền gửi có kỳ hạn nhiều hơn Thẻ tín dụng **27%** trong khi các phân khúc khác **ngược lại** => Có thể Thẻ tín dụng chưa đủ hấp dẫn => Phát triển chương trình CSKH cho phân khúc Gold tại Hồ Chí Minh về dịch vụ Thẻ tín dụng.
- Tại Hồ Chí Minh và Hà Nội, chỉ có phân khúc **Regular** chủ yếu sử dụng 2 dịch vụ **Vay thế chấp và Vay tín chấp** => Cần có chương trình riêng cho 2 dịch vụ này để thu hút phân khúc **Gold và Silver** sử dụng.

# PHÂN BỐ THEO PHÂN KHÚC

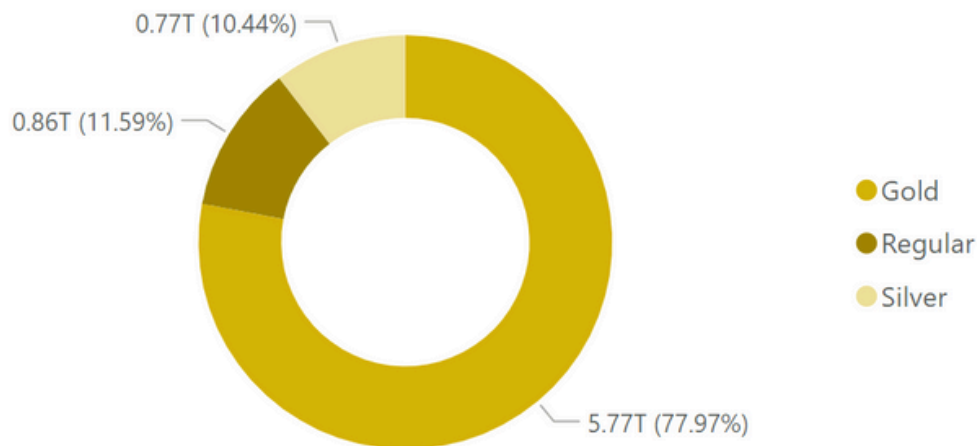
Số lượng KH theo phân khúc



Lượng tài sản trung bình theo Phân khúc



Lượng tài sản theo phân khúc



| Phân khúc    | App chuyển tiền | Tài khoản thanh toán | Thẻ tín dụng | Tiền gửi có kỳ hạn | Vay thế chấp | Vay tín chấp |
|--------------|-----------------|----------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------|
| Gold         | 3610            | 3364                 | 1713         | 2272               | 2            | 9            |
| Regular      | 91025           | 82658                | 12255        | 7523               | 183          | 629          |
| Silver       | 18227           | 15436                | 9675         | 3952               | 0            | 46           |
| <b>Total</b> | <b>112862</b>   | <b>101458</b>        | <b>23643</b> | <b>13747</b>       | <b>185</b>   | <b>684</b>   |

- Chỉ chiếm **3,2%** số lượng KH nhưng phân khúc Gold lại chiếm tới **78%** lượng tài sản.
- Cần có chiến lược chuyển đổi từ phân khúc **Regular => Silver** và **Silver => Gold**.
- Tạo nhiều cơ hội trải nghiệm dịch vụ **Vay thế chấp** và **Vay tín chấp** cho phân khúc **Gold** và **Silver**. Vì 2 phân khúc này chiếm tới 88,41% lượng tài sản nhưng sử dụng 2 dịch vụ Vay rất ít.

## PHÂN BỐ THEO DỊCH VỤ

| Số lượng KH   | Tài sản                     | App chuyển tiền | Tài khoản thanh toán | Tiền gửi có kỳ hạn | Thẻ tín dụng | Vay thế chấp | Vay tín chấp |   |
|---------------|-----------------------------|-----------------|----------------------|--------------------|--------------|--------------|--------------|---|
| 76987         | 291,399,572,820.50          | 1               | 1                    | 0                  | 0            | 0            | 0            | ← |
| 15384         | 254,317,988,953.43          | 1               | 1                    | 0                  | 1            | 0            | 0            |   |
| 5478          | 3,066,012,948,708.10        | 1               | 1                    | 1                  | 0            | 0            | 0            | ← |
| 5023          | 884,365,861,308.99          | 1               | 0                    | 1                  | 0            | 0            | 0            | ← |
| 4826          | 606,713,953.43              | 1               | 0                    | 0                  | 1            | 0            | 0            |   |
| 2860          | 2,803,660,016,545.48        | 1               | 1                    | 1                  | 1            | 0            | 0            |   |
| 1259          | 897,488,150.05              | 1               | 0                    | 0                  | 0            | 0            | 0            | ← |
| 481           | 589,415,182.23              | 1               | 1                    | 0                  | 0            | 0            | 1            |   |
| 216           | 39,076,501,259.08           | 1               | 0                    | 1                  | 1            | 0            | 0            |   |
| 98            | 990,119,139.63              | 1               | 1                    | 0                  | 1            | 1            | 0            |   |
| 80            | 33,294,818,790.18           | 0               | 0                    | 1                  | 0            | 0            | 0            | ← |
| 69            | 274,839,166.02              | 1               | 1                    | 0                  | 1            | 0            | 1            |   |
| 63            | 2,397,858.44                | 0               | 0                    | 0                  | 1            | 0            | 0            |   |
| <b>112824</b> | <b>7,375,488,681,835.54</b> |                 |                      |                    |              |              |              |   |

| Amount      | App chuyển tiền   | Tiền gửi có kỳ hạn | Tài khoản thanh toán | Thẻ tín dụng      | Vay thế chấp  | Vay tín chấp   |
|-------------|-------------------|--------------------|----------------------|-------------------|---------------|----------------|
| AvgAmount   | 65,277,115        | 498,614,733        | 63,461,261           | 131,693,841       | 13,001,909    | 36,901,943     |
| TotalAmount | 7,367,305,718,092 | 6,854,456,729,531  | 6,438,652,573,448    | 3,113,637,471,619 | 2,405,353,079 | 25,240,929,001 |

- Để tăng doanh thu, ngân hàng cần tập trung vào những dịch vụ chính gồm **Thẻ tín dụng, Vay thế chấp** và **Vay tín chấp**. Số lượng KH **chưa sử dụng 3 dịch vụ này** chiếm tới **78,6%** tổng số KH của ngân hàng.
- App chuyển tiền, Tiền gửi có kỳ hạn và Tài khoản thanh toán có lượng tài sản trung bình và tổng tài sản rất lớn trong khi Vay thế chấp và Vay tín chấp lại rất thấp. => Để đạt KPI quý tiếp theo, cần tập trung **giới thiệu hai dịch vụ Vay** đến các khách hàng chỉ sử dụng 3 dịch vụ trên.