



SERVICE USAGE AND CUSTOMERS **REPORT**

Prepared by:
N. M. KHOI

| Time:
JULY 2024

| [GITHUB](#)

<https://www.linkedin.com/in/mimhkhoi3104>

1. TỔNG QUAN



113.07K

TỔNG KHÁCH HÀNG

102.92K

TỔNG KHÁCH HÀNG CÓ GỬI TIỀN

7.40T

TỔNG TÀI SẢN

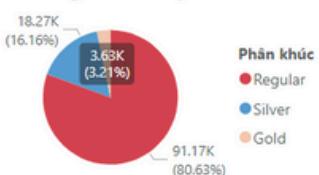
65.48M

TRUNG BÌNH TÀI SẢN

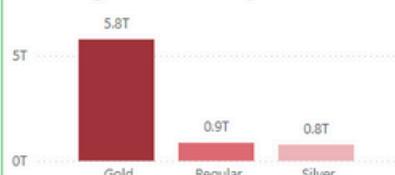
132.50bn

TÀI SẢN LỚN NHẤT

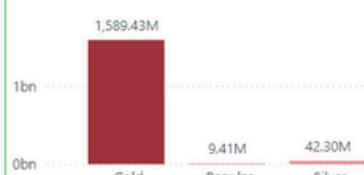
Tổng số theo phân khúc



Tổng tài sản theo phân khúc

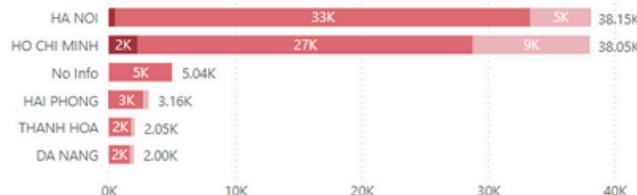


Trung bình tài sản theo phân khúc



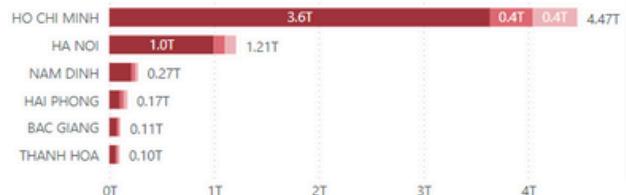
Cơ cấu phân khúc (số lượng khách hàng) theo tinh thành

Phân khúc ● Gold ● Regular ● Silver



Cơ cấu phân khúc (tài sản) theo tinh thành

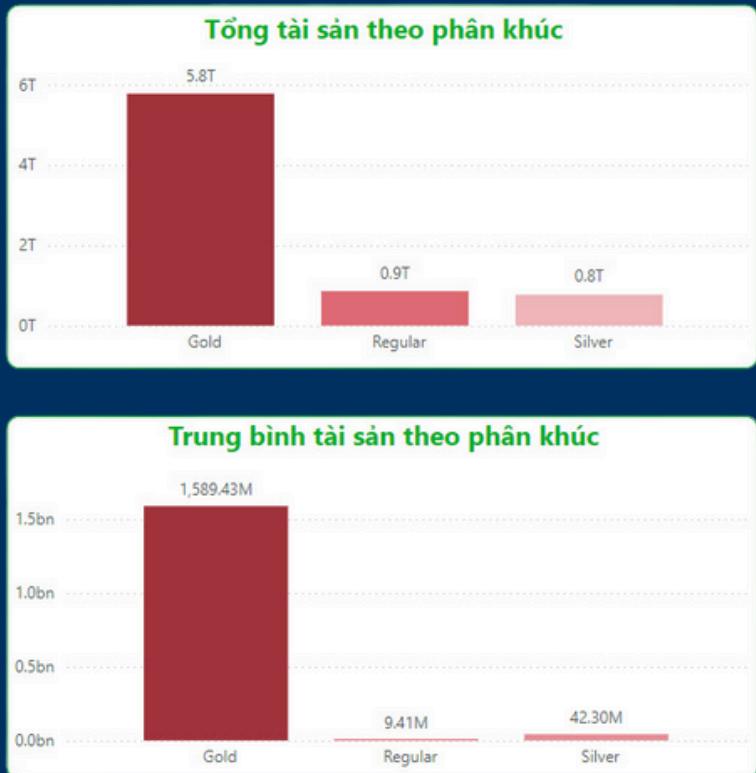
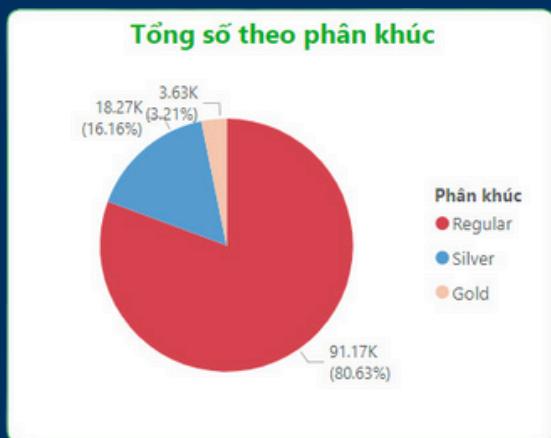
Phân khúc ● Gold ● Regular ● Silver



Từ Dashboard ta có thể thấy một nhiều thông tin quan trọng và đáng chú ý về tình hình sử dụng dịch vụ và khách hàng ở các chi nhánh VPBank.

- Hiện tại các chi nhánh đang có **tổng số lượng khách hàng** là **113.066** và có **gần 103 ngàn khách hàng có gửi tiền vào tài khoản** khách hàng với **tổng tài sản** xấp xỉ **7.4 ngàn tỉ**
- Trung bình tài sản** của 1 khách hàng tại VPBank là **65.48 triệu**
- Khách hàng có tài sản lớn nhất** tại tất cả chi nhánh có tài sản **132.5 tỉ**

2. PHÂN TÍCH THEO PHÂN KHÚC



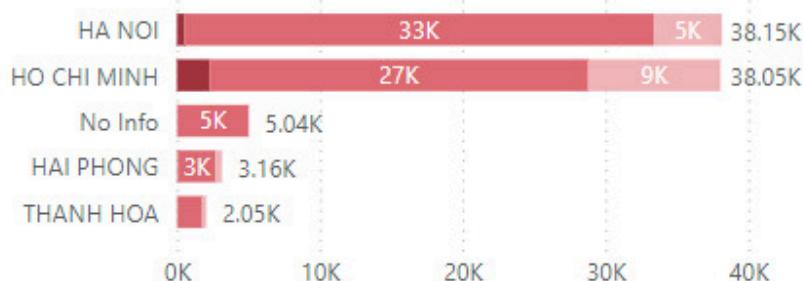
- **Phân khúc Regular** chiếm đa số với **hơn 91 ngàn khách hàng**. Từ đó, thấy được hầu như khách hàng đến ngân hàng sẽ ưa chọn theo phân khúc Regular vì đây là phân khúc dễ tiếp cận và phù hợp với tài chính của nhiều khách hàng.
- Tuy chỉ **chiếm 3.21%** trên **tổng số 113 ngàn khách hàng**, nhưng **phân khúc Gold** lại có **mức tài sản** áp đảo 2 phân khúc còn lại xấp xỉ **5.8 ngàn tỉ**, với **trung bình tài sản** của các khách hàng ở phân khúc này là **hơn 1.589 tỉ**. Đây là phân khúc với những khách hàng có thu nhập cao, mang đến lượng tài sản khổng lồ cho ngân hàng và có **nhiều tiềm năng để đầu tư và phát triển**.

TP. Hồ Chí Minh và Hà Nội là 2 tỉnh thành có tiềm năng phát triển bật nhất



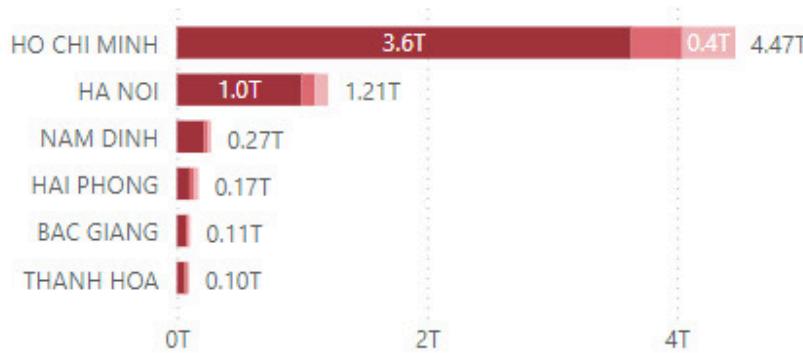
Cơ cấu phân khúc (số lượng khách hàng) theo tỉnh thành

Phân khúc ● Gold ● Regular ● Silver



Cơ cấu phân khúc (tài sản) theo tỉnh thành

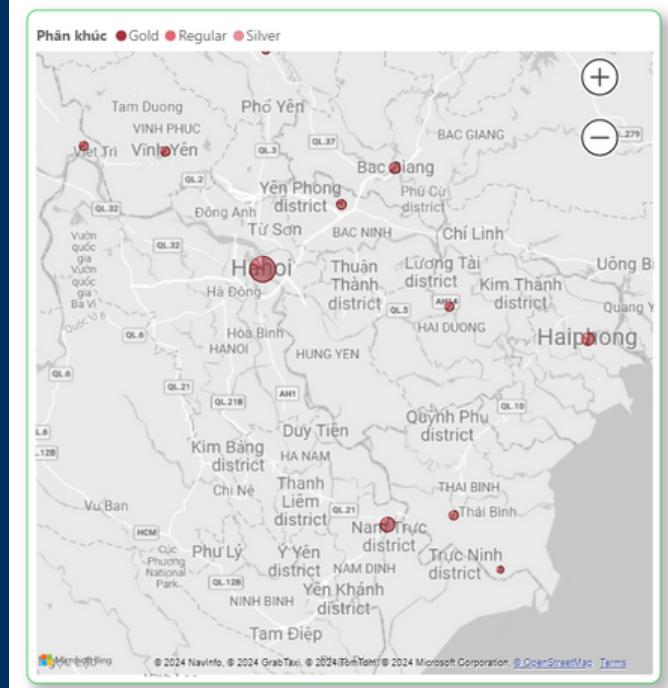
Phân khúc ● Gold ● Regular ● Silver



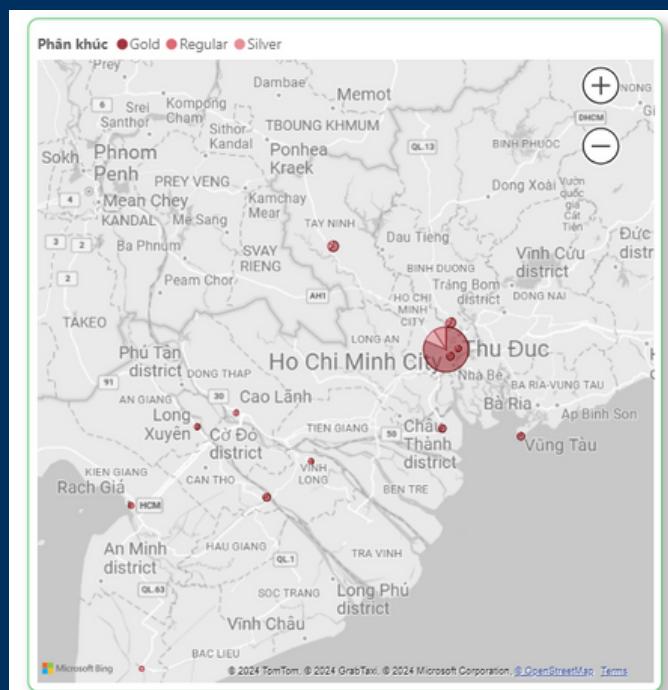
- Có thể thấy được TP. Hồ Chí Minh và Hà Nội có **số lượng khách hàng áp đảo** so với các tỉnh thành khác với số lượng lần lượt là **38.15 ngàn** và **38.05 ngàn** khách hàng

- Tuy có **số lượng khách hàng xấp xỉ nhau** nhưng TP. Hồ Chí Minh lại có tổng tài sản ở tất cả phân khúc nhiều **gấp 4 lần** Hà Nội với khoảng **4.47 ngàn tỉ**. Đồng thời có **số lượng tài sản của khách hàng thuộc phân khúc Gold** nhiều **hơn 3 lần** Hà Nội và **đứng đầu toàn quốc (3.6 ngàn tỉ)**

→ **Tp.HCM và Hà Nội** là 2 tỉnh thành tập trung dân cư, với mật độ dân số cao bất nhất Việt Nam do đó dễ hiểu đây chính là **2 tỉnh thành có số lượng khách hàng nhiều nhất Việt Nam.**



→ Tuy GRPA được thống kê không có sự chênh lệch nhiều giữa TP.HCM và Hà Nội, đồng thời số lượng khách hàng ở 2 tỉnh thành này cũng không chênh lệch nhau nhưng tổng tài sản ở TPHCM lại áp đảo so với Hà Nội. Điều này có nghĩa hầu hết **khách hàng ở TP.HCM** là **những khách hàng có tiềm lực về tài chính cao, có số lượng tài sản lớn** và cần được quan tâm, phát triển nhiều nhất trong tất cả các tỉnh thành.

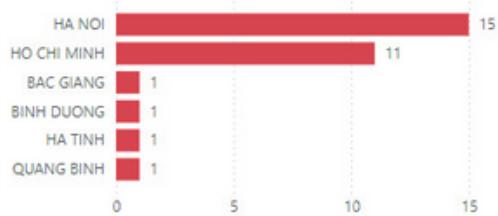


3. PHÂN TÍCH THEO DỊCH VỤ

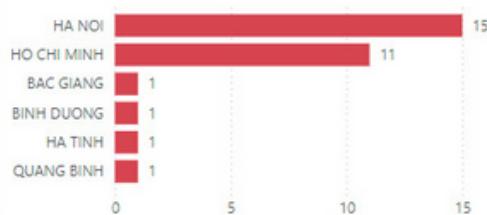
Tỉnh thành	Mobile App	Tài khoản thanh toán	Thẻ tín dụng	Tiền gửi có kỳ hạn	Vay tín chấp	Vay thế chấp
HO CHI MINH	37962	33677	10658	5949	239	69
HA NOI	38090	34146	9028	2574	241	88
THUA THIEN HUE	1602	1260	185	504	11	0
HAI PHONG	3158	2884	375	473	15	1
NAM DINH	1870	1641	261	456	8	1
QUANG NINH	1474	1181	107	345	11	1
NGHE AN	1632	1454	172	329	5	0
THANH HOA	2046	1883	191	303	8	2
DA NANG	1995	1800	293	264	20	1
BAC GIANG	1384	1235	182	262	10	1
No Info	5038	5023	434	262	18	3
Total	112862	101458	23643	13747	684	185

- Nguồn tiền chính** đem đến lợi nhuận cho ngân hàng là **vay tín chấp và vay thế chấp** lại đang nhận được **sự quan tâm của số ít khách hàng** và chỉ tập trung **chủ yếu ở Tp.HCM và Hà Nội**

Khách hàng có vay thế chấp và tín chấp



Khách hàng có vay thế chấp, tín chấp và thẻ tín dụng



Khách hàng có vay thế chấp, tín chấp, thẻ tín dụng và có gửi tiền



- Khách hàng có sử dụng vay thế chấp, vay tín dụng, thậm chí cả vay thế chấp, tín dụng và mở thẻ tín dụng** chỉ là **30 khách hàng**.
- Số khách hàng tham gia cả 4 loại dịch vụ **thuê thế chấp, tín dụng, thẻ tín dụng và gửi tiền** chỉ có **1 khách hàng**.

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

→ Phân khúc Gold và Silver chưa quan tâm đến Vay thế chấp và Vay tín chấp có thể do các chế độ khi vay chưa thật sự phù hợp với phân khúc khách hàng này: có thể do lãi suất cao, thời gian cho vay ngắn hay thời gian xét duyệt vai tín chấp chậm,...

0.055%

% vay thế chấp gold

0.248%

% vay tín chấp gold

0.000%

% vay thế chấp Silver

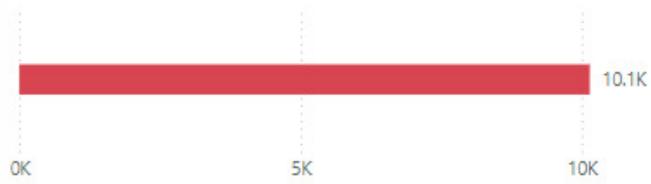
0.252%

% vay tín chấp Silver

KPI quý tiếp theo là tăng doanh thu 20%, loại hình dịch vụ nào được chú trọng?



Số khách hàng không có tiền trong tài khoản

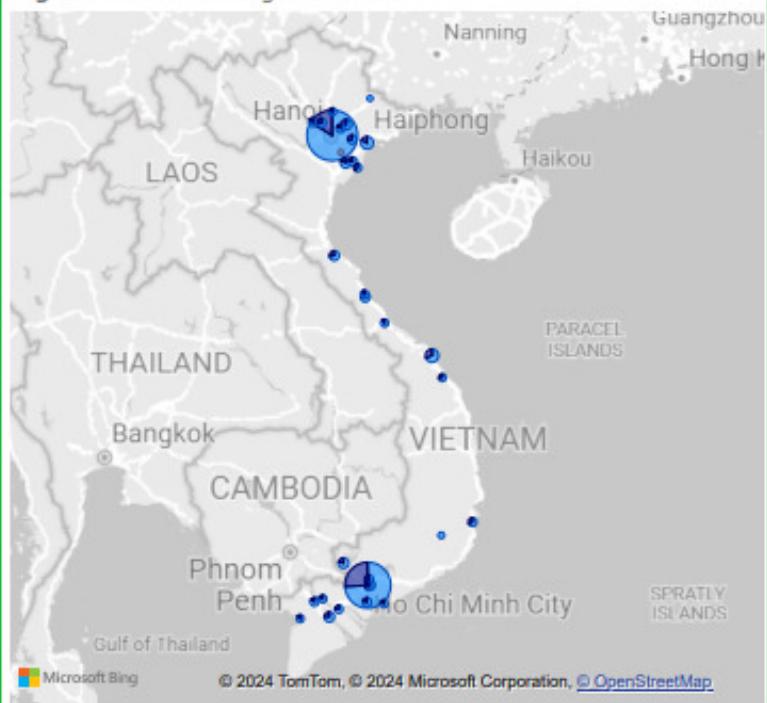


segment Số lượng khách hàng

segment	Số lượng khách hàng
Regular	8052
Silver	2060
Gold	32
Total	10144

Phân bổ các khách hàng không có gửi tiền vào tài khoản

segment ● Gold ● Regular ● Silver



- Với hơn 10 ngàn khách hàng chưa có tiền trong tài khoản, ta nên tập trung khuyến khích khách hàng gửi tiền vào tài khoản bằng việc marketing về việc uy tín về việc bảo vệ tài sản của ngân hàng, tạo các campaigns, chương trình tặng quà hấp dẫn cho những khách hàng có số lượng gửi tiền lớn trong tháng hay quý,...



1,480 Tỷ 

Phần lớn doanh thu của ngân hàng sẽ đến từ các nguồn tiền của các dịch vụ như: dịch vụ “gửi tiền có kỳ hạn”, dịch vụ “vay thế chấp”, dịch vụ “vay tín chấp” và dịch vụ “thẻ tín dụng” như vậy bên cạnh việc khuyến khích khách hàng để tiền vào tài khoản thì còn phải nâng cao số lượng khách hàng sử dụng 4 loại dịch vụ trên. Đây mới là thứ ngân hàng chúng ta cần quan tâm.

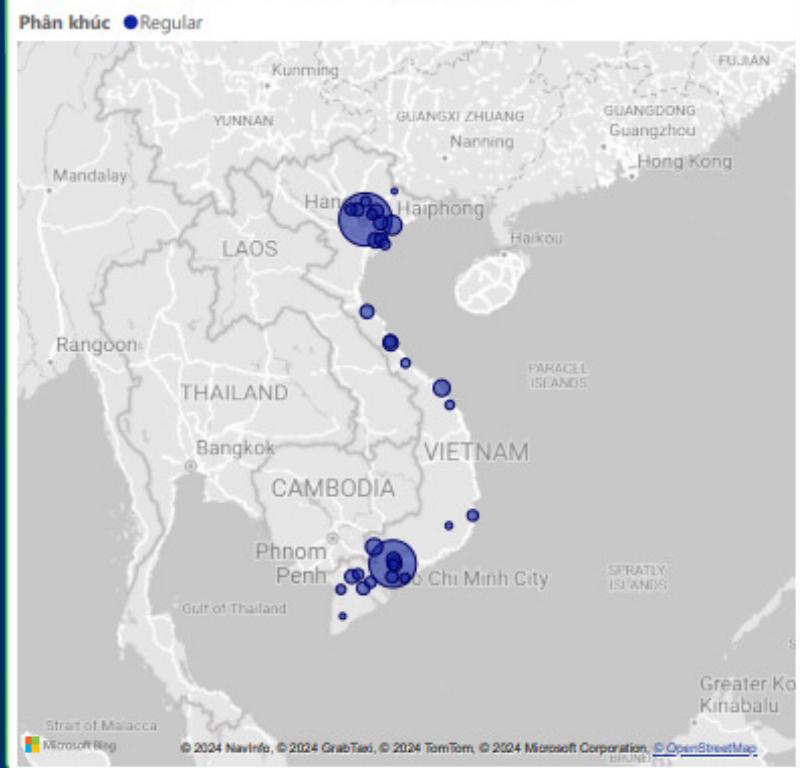
segment	prod_td	prod_upl	prod_secured_loan	prod_credit_card	Count of customer_id
Regular	0	0	0	0	71806
Regular	0	0	0	1	11118
Regular	1	0	0	0	6581
Regular	1	0	0	1	879
Regular	0	1	0	0	477
Regular	0	0	1	1	141
Regular	0	1	0	1	72
Regular	1	1	0	0	47
Regular	0	1	1	1	29
Regular	1	0	1	1	12
Regular	1	1	0	1	3
Regular	1	1	1	1	1
Total					91166

- Với số lượng khách hàng ở phân khúc **Regular chiếm hơn 80% tổng khách hàng** của ngân hàng.

Do đó để tăng doanh thu thì ta không thể bỏ qua phân khúc này được.

- Việc có đến **hơn 71.000 khách hàng không 1 trong sử dụng 4 loại dịch vụ** và **hơn 11 ngàn khách hàng chỉ sử credit_card và không sử dụng các dịch vụ còn lại** đang là mối quan ngại cần được quan tâm

Quy mô khách hàng Regular không đăng ký 4 loại dịch vụ: gửi tiền, vay tín chấp và mở thẻ tín dụng theo tỉnh thành



→ **Chúng ta nên có nhiều điều khoản mới cho khách hàng ở phân khúc Regular như khuyến khích khách hàng, tặng quà với khách hàng gửi tiền có kỳ hạn lần đầu, vay tín chấp, thẻ chấp đơn giản hơn và nhanh chóng hơn....**

0.055%

% vay thế chấp gold

0.248%

% vay tín chấp gold

0.000%

% vay thế chấp Silver

0.252%

% vay tín chấp Silver

- Hầu như **dịch vụ vay tín chấp và vay thế chấp** đến phần lớn **từ phân khúc Regular**, do đó **để phát triển hơn về lợi nhuận** của ngân hàng thì nên **phát triển thêm 2 khoản vay này đến với phân khúc Gold và Silver** vì 2 phân khúc này có tài chính mạnh nên họ sẽ có những khoản đầu tư về tiền lớn, nhu cầu sử dụng tiền cũng lớn nhưng hiện thì vẫn chưa quá mặn mà với dịch vụ vay của ngân hàng **đặc biệt là phân khúc Gold tại TP.HCM**
- **Chúng ta nên giảm lãi suất cho các khoản vay của 2 phân khúc này để thu hút khách hàng vay tại ngân hàng chúng ta, có nhiều chương trình gấp gõ, tặng quà để giải đáp những khó khăn của khách hàng phân khúc này làm tăng thiện cảm, lấy lòng tin từ phía khách hàng, dễ dàng hơn cho các khoản vay tín chấp, khả năng mở thẻ tín dụng với hạn mức thẻ lớn, dễ sử dụng...**

Chịu trách nhiệm báo cáo

N. M. Khôi



Email: mimhkhoi3104@gmail.com

Phone: (+84) 823971080

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/mimhkhoi3104/>

Github: <https://github.com/MinhKhoi3104>

THANK YOU

