

Project on training

Báo cáo tình hình sử dụng dịch vụ của khách hàng **VPBank**

Presented by: Nguyễn Đức Minh

Approved by: Trần Hoàng Long

2024



NỘI DUNG

I.

Nhập dữ liệu đầu vào

II.

Trực quan hóa và phân tích

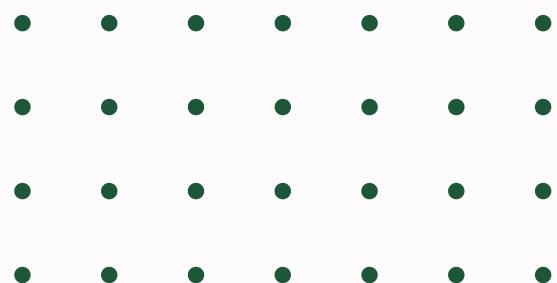
1. Tổng quan phân tích

- a. Theo phân tỉnh/thành phố
- b. Theo phân khúc khách hàng

2. Phân tích dữ liệu khách hàng theo dịch vụ

III.

Tổng quan giải pháp đề xuất



Phần I.



Nhập dữ liệu đầu vào

➤ File aum.csv

Column name	Data type	Meaning
Customer_id	int	Mã định danh
amount	int	Tổng tài sản

➤ File cust.csv

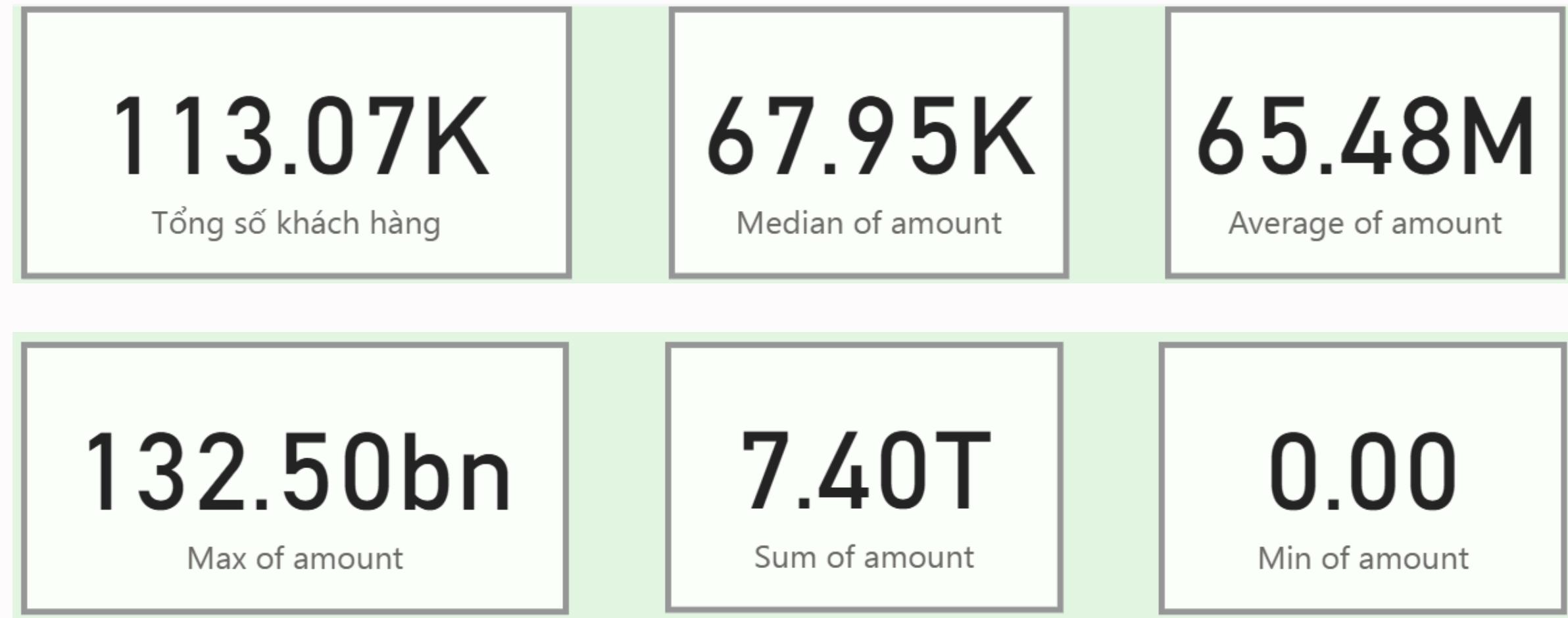
Column name	Data type	Meaning
Customer_id	varchar	Mã định danh
segment	varchar	Phân khúc
provincity	varchar	Tỉnh/thành phố

Phần I.

Column name	Data type	Meaning
Pro_ca	int	tài khoản thanh toán
Pro_td	int	tiền gửi có kì hạn
Pro_credit_card	int	thẻ tín dụng
Pro_app	int	app chuyển tiền
Pro_secured_loan	int	vay thế chấp
Pro_upl	int	vay tín chấp



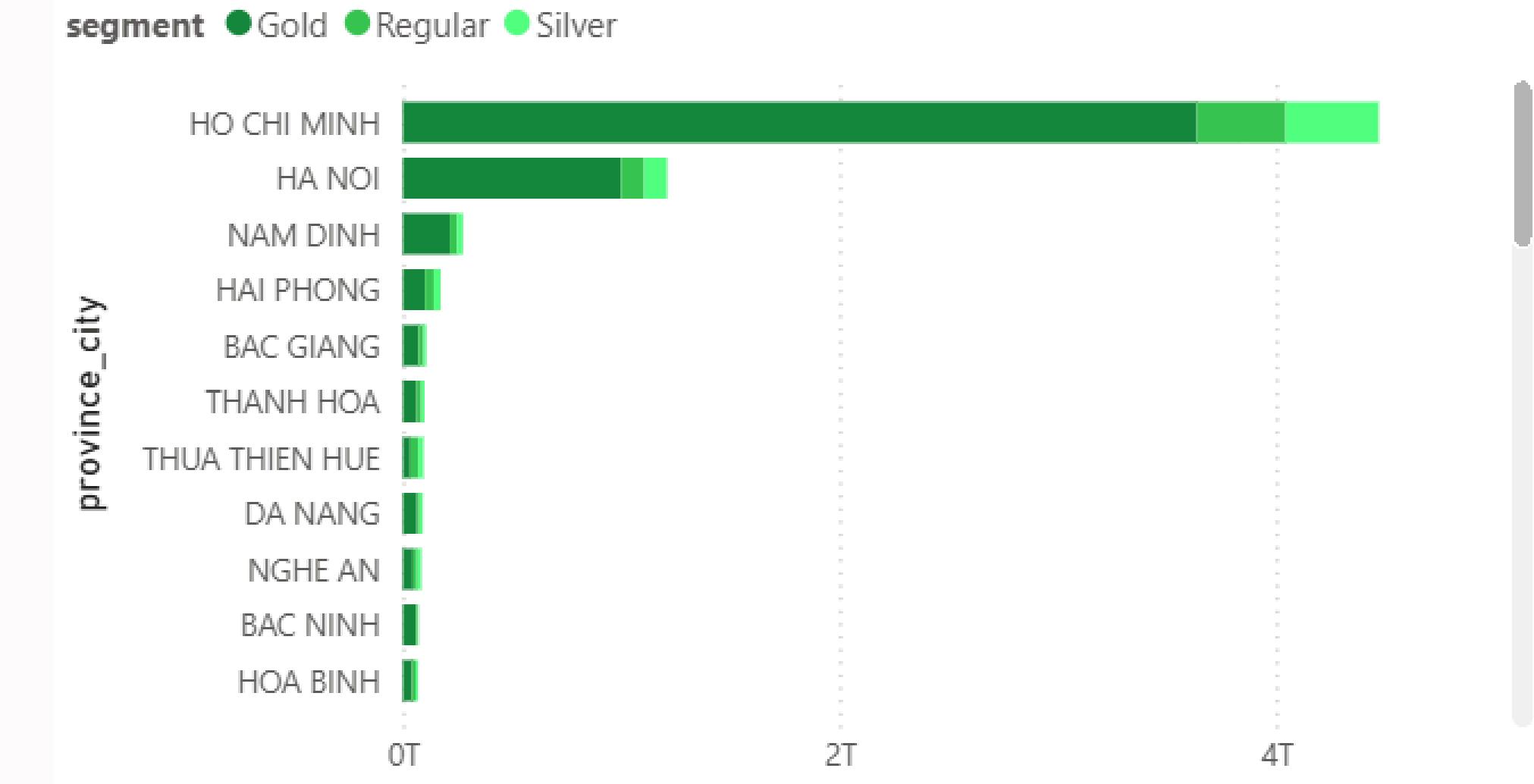
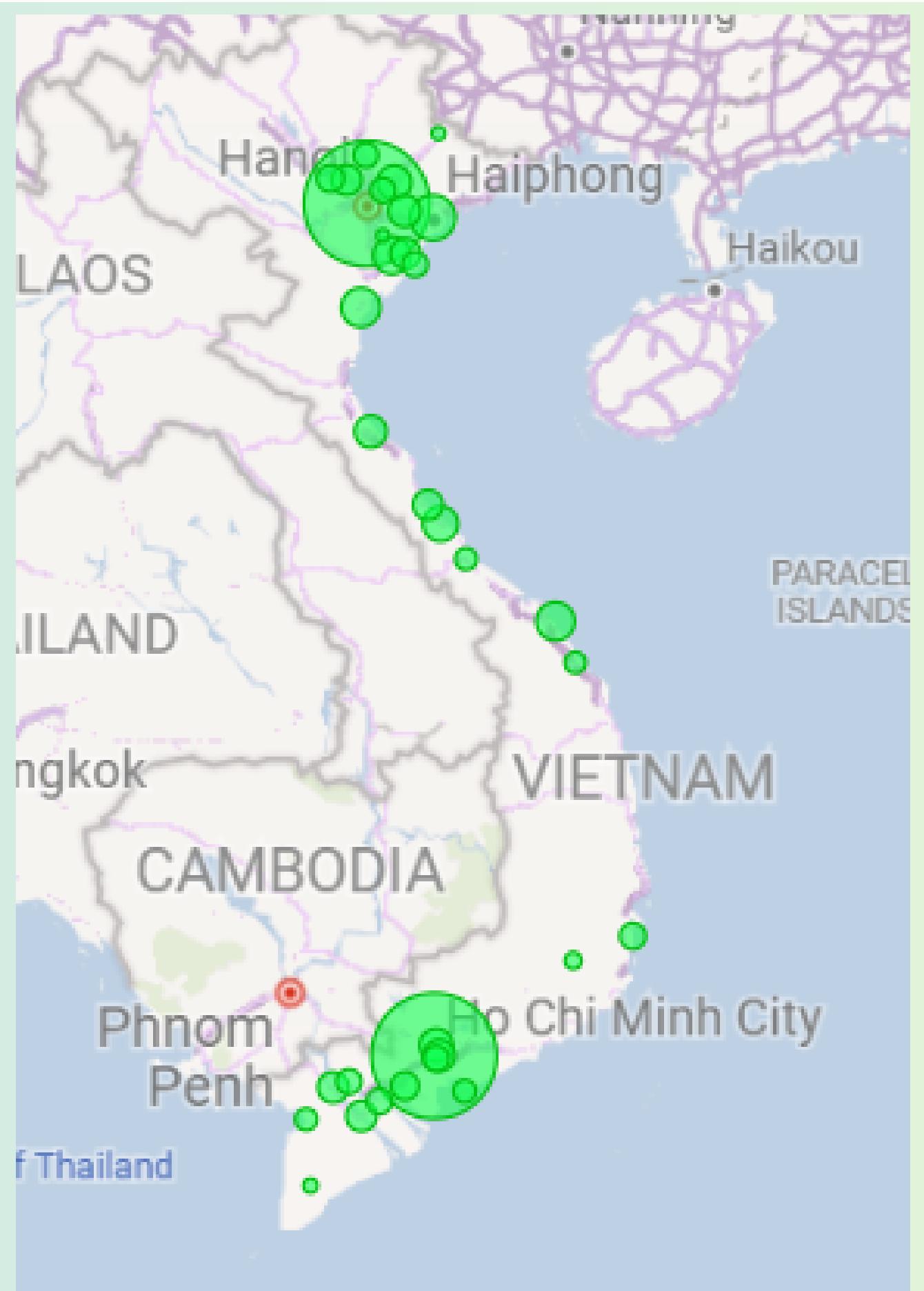
TỔNG QUAN



- ▶ Có hơn 100 nghìn khách hàng có thực hiện giao dịch
- ▶ Ba nhóm khách hàng chính: **Gold, Silver và Regular**
 - ▶ Phân khúc khách hàng Gold tuy chiếm tỷ lệ nhỏ nhưng mang lại giá trị lớn.



Phân tích theo các tỉnh thành

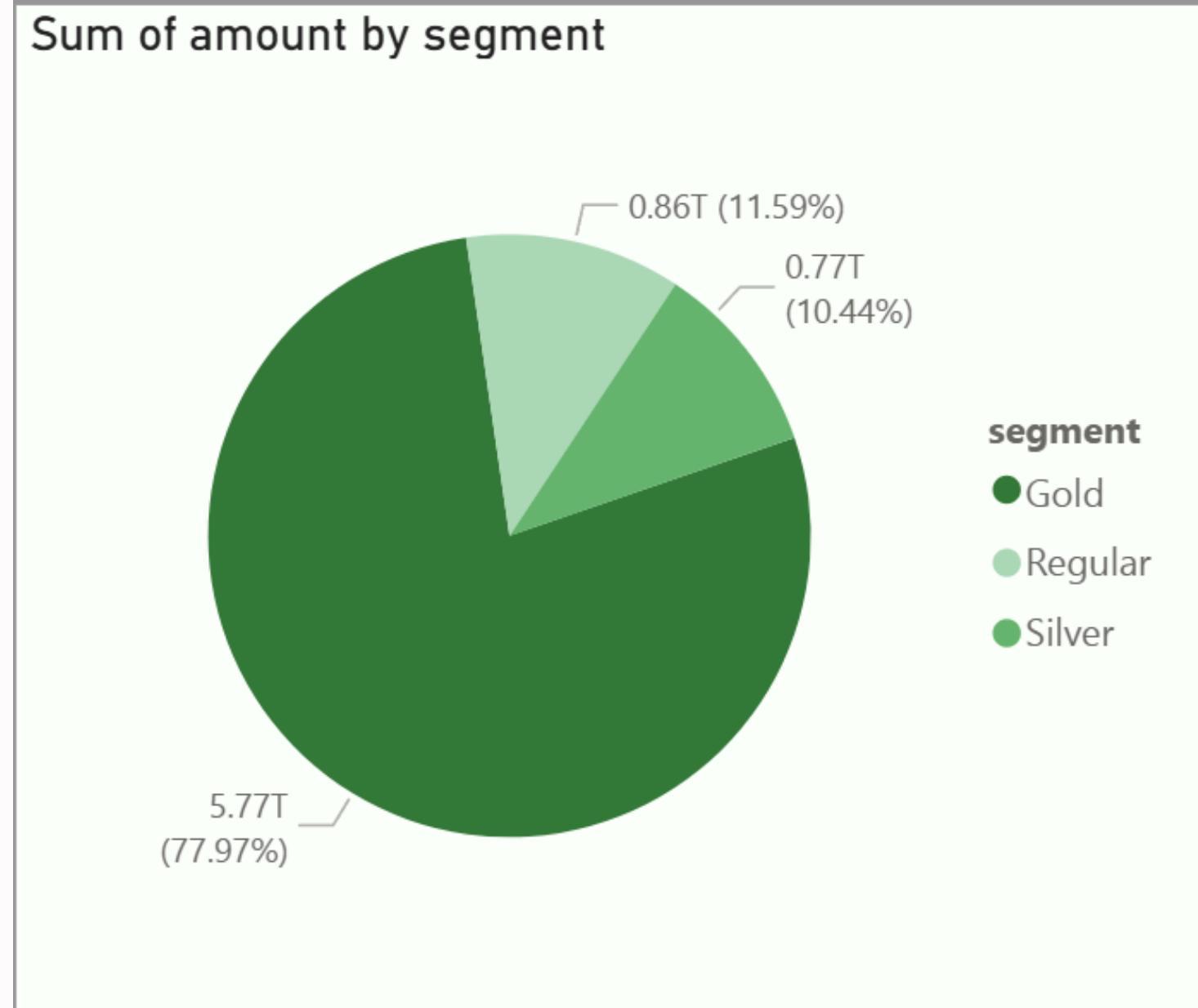


Độ phủ sóng của ngân hàng khá. Tuy nhiên, có sự phân bố chênh lệnh khách hàng giữa các tỉnh thành. Bên cạnh đó, khách hàng Gold có tổng tài sản nhiều nhất là ở Hồ Chí Minh.

Phân khúc khách hàng theo các nhóm



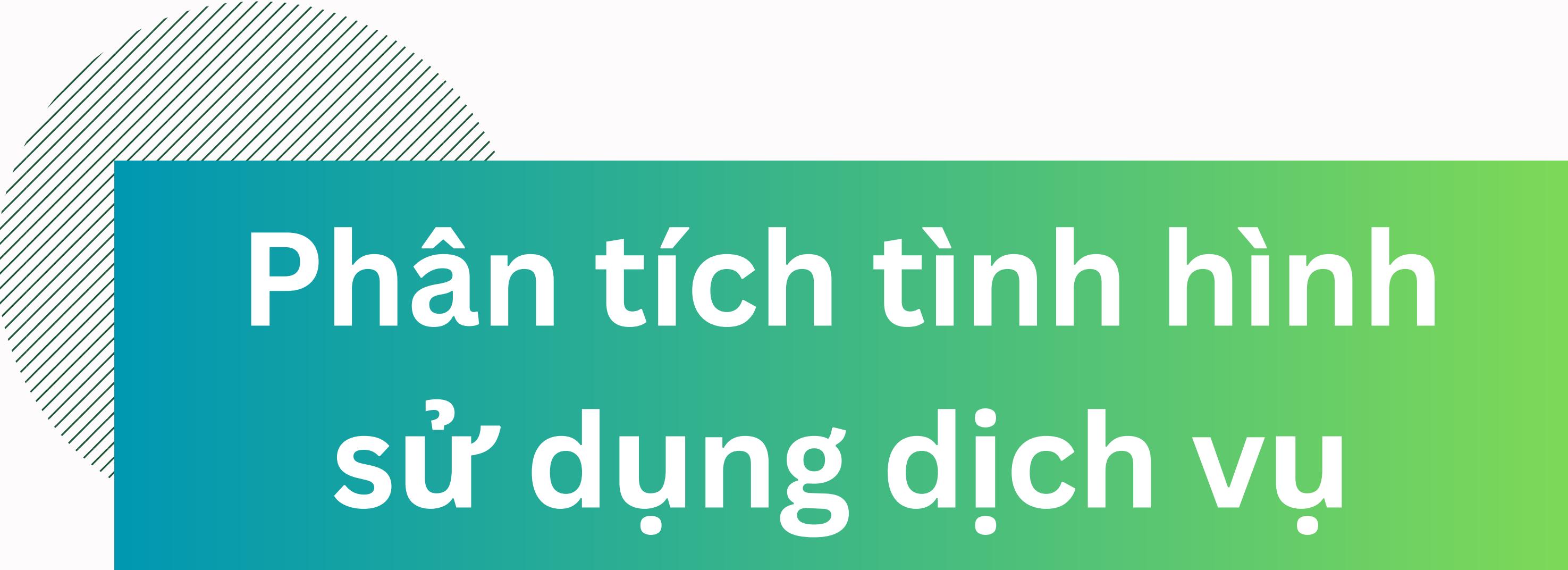
Khách thuộc tệp khách hàng Gold chiếm 78% tổng số tài sản. Điều này cho thấy nhóm khách hàng Gold nên được ưu tiên cho các sản phẩm cao cấp



Phân khúc khách hàng tiềm năng

segment	Average of Number_of_Products
Gold	3
Regular	2
Silver	2

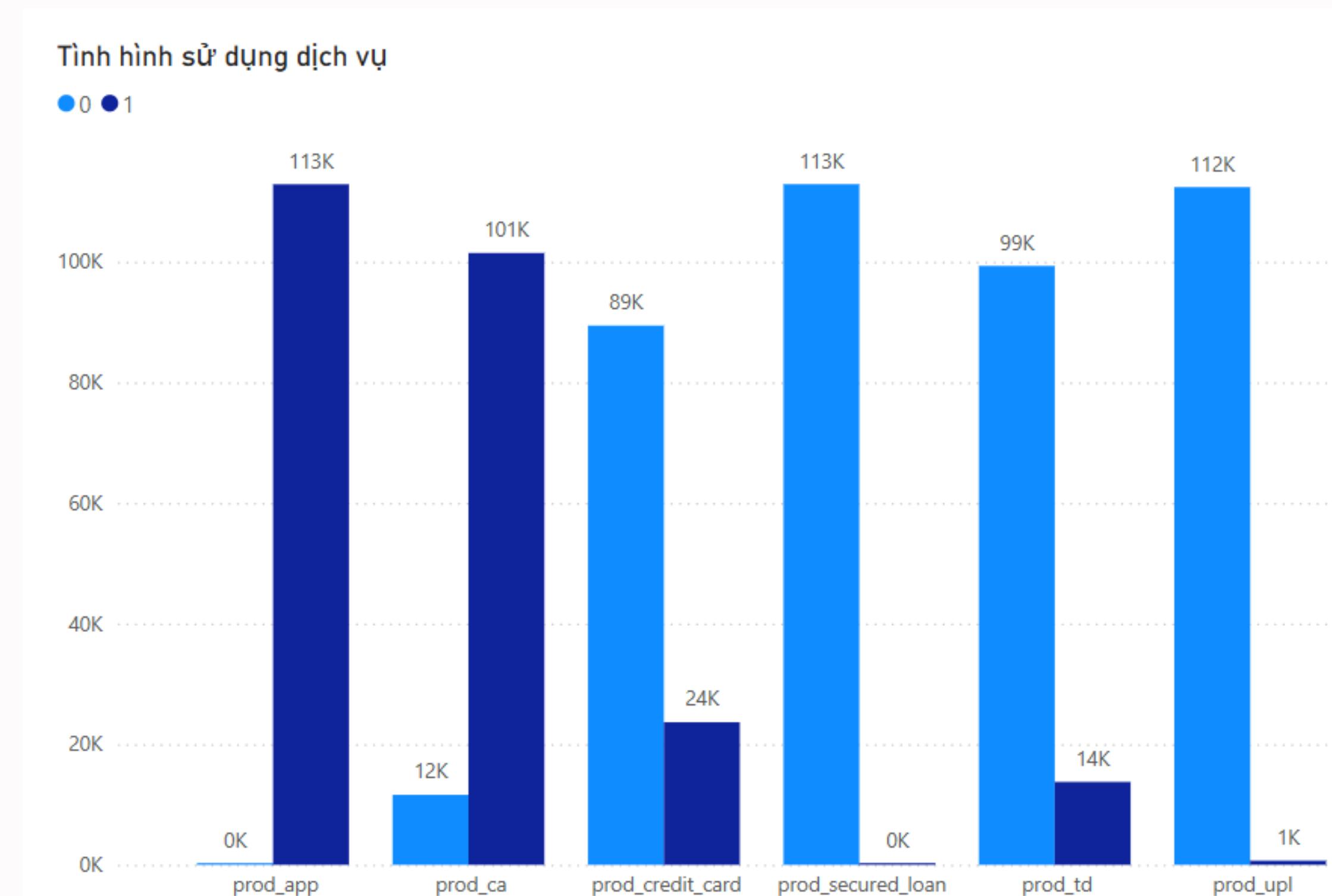
Trung bình khách hàng Gold sẽ sử dụng 3 sản phẩm, cao hơn nhóm Regular và Silver. Cho thấy sự quan tâm đến các sản phẩm dịch vụ, tuy nhiên vẫn còn có thể upsell thêm



Phân tích tình hình sử dụng dịch vụ

Về tình hình sử dụng các dịch vụ

- Nguồn tiền của ngân hàng chủ yếu đến từ việc cho vay lấy lãi suất.
- Tuy nhiên, số lượng các khách hàng sử dụng các khoản vay và tín dụng vô cùng thấp



Về tình hình sử dụng các dịch vụ

Nhiều khách hàng sở hữu tài sản trên 5 tỷ nhưng chỉ sử dụng 1 đến 2 dịch vụ sản phẩm. Đây là nhóm khách hàng có thể đẩy mạnh cross-sell.

Và các nhóm hầu như không có sử dụng dịch vụ cũng có thể đưa ra các chiến lược giới thiệu sản phẩm phù hợp

customer_id	Sum of amount	Sum of Number_of_Products
2413920	12.106.587.033,33	2
378784	10.000.069.090,00	2
2159969	9.523.865.252,50	2
107076	9.513.577.772,50	2
1091865	9.150.792.679,17	2
391541	8.215.866.666,67	2
1580313	7.930.107.526,67	2
1322462	7.608.986.675,83	2
1152464	7.014.301.075,00	2
136330	6.646.291.006,67	2
1064033	6.168.998.808,33	2
Total	1.507.059.703.843,24	201563

Về tình hình sử dụng các dịch vụ

Các nhóm khách hàng không có sử dụng dịch vụ có số lượng tổng tài sản cao và có sử dụng sản phẩm vay tín chấp.

→ Có thể đẩy mạnh các dịch vụ cross-sell

Nhóm chỉ sử dụng tiền gửi là nhóm có tổng tài sản cao nhưng lại chưa có sử dụng các dịch vụ sản phẩm nào

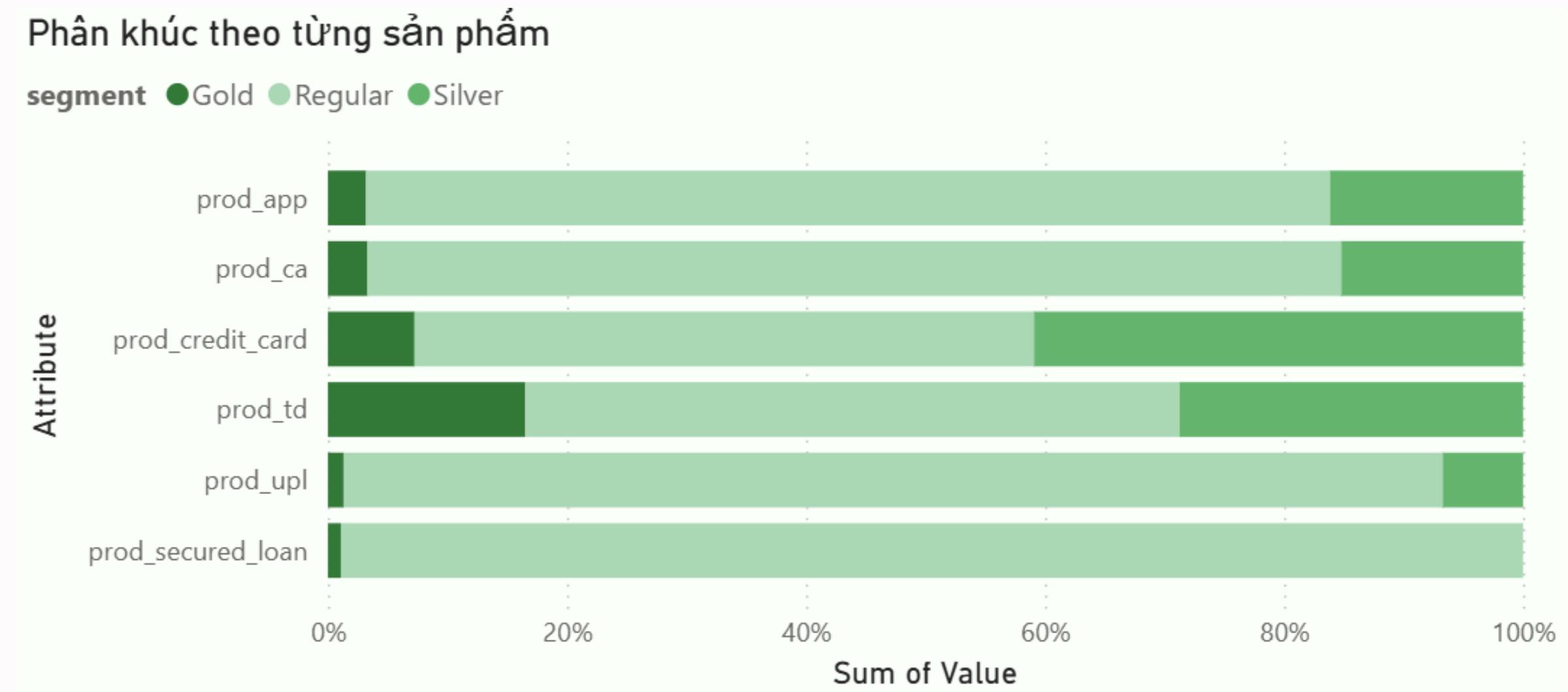
→ Có thể hỗ trợ upsell các sản phẩm có liên quan đến các khoản vay cho các khách hàng

Count of customer_id	prod_td	prod_credit_card	prod_secured_loan	prod_upl	Sum of amount
77299	0 0		0	0	292,293,654,700.89
483	0 0		0	1	596,677,883.60
20275	0 1		0	0	254,928,252,571.60
94	0 1		0	1	274,839,166.02
143	0 1		1	0	990,119,139.63
29	0 1		1	1	90,269,430.22
992	0 NA		0	0	70,753,066.23
4	0 NA		0	1	0.00
10582	1 0		0	0	3,983,673,735,335.61
63	1 0		0	1	13,429,002,884.27
3079	1 1		0	0	2,845,239,006,281.55
10	1 1		0	1	10,790,020,520.41
12	1 1		1	0	1,264,845,392.47
1	1 1		1	1	60,119,116.73
113066					7,403,701,295,489.22

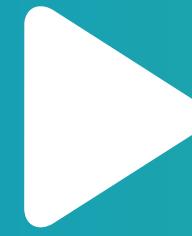
Về tình hình sử dụng các dịch vụ

Các loại hình cho vay tín dụng và vay tín chấp lại ít thu hút các nhóm khách hàng cao cấp

Tuy nhiên, các sản phẩm thẻ tín dụng lại được ưa chuộng bởi nhóm khách hàng này



- Có thể triển khai các chương trình ưu đãi cho các nhóm Regular và Silver để có thể tiếp cận thêm đến các nhóm khách hàng phân khúc tầm trung. Tránh việc phụ thuộc quá nhiều vào một nhóm nhất định



POINTS:

- Các khách hàng Gold có tới 78% tổng tài sản nhưng chưa được khai thác
- Tài khoản thanh toán và ứng dụng được sử dụng phổ biến tuy nhiên các sản phẩm vay và tín dụng vô cùng thấp
- Khách hàng ở TP.HCM có tổng tài sản cao nhất, nhưng lại có ít số lượng khách hàng sử dụng các khoản vay
- Một số sản phẩm (ví dụ như các khoản vay) rất thấp, đặc biệt là ở nhóm khách hàng có tài sản cao.

Nếu cần tăng doanh thu thêm 20%



Chiến lược

Tăng cross-sell đến những khách hàng có số lượng tài sản cao, nhưng sử dụng ít sản phẩm

Mở rộng sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn và thẻ tín dụng đến nhóm chưa sử dụng

Triển khai ưu đãi vay để thu hút khách hàng từ các thành phố lớn

Mục tiêu

Tăng số lượng dịch vụ mà mỗi khách hàng sử dụng

Khai thác tăng trưởng mới từ nhóm khách hàng lớn nhưng chưa được tận dụng

Tăng cường ưu đãi vay nhằm thu hút và mở rộng tệp khách hàng đến từ các đô thị lớn

THANK YOU

 +84.397.716.213

 ndminh206@gmail.com

 [minh-duc-nguyen23/](https://www.linkedin.com/in/minh-duc-nguyen23/)

