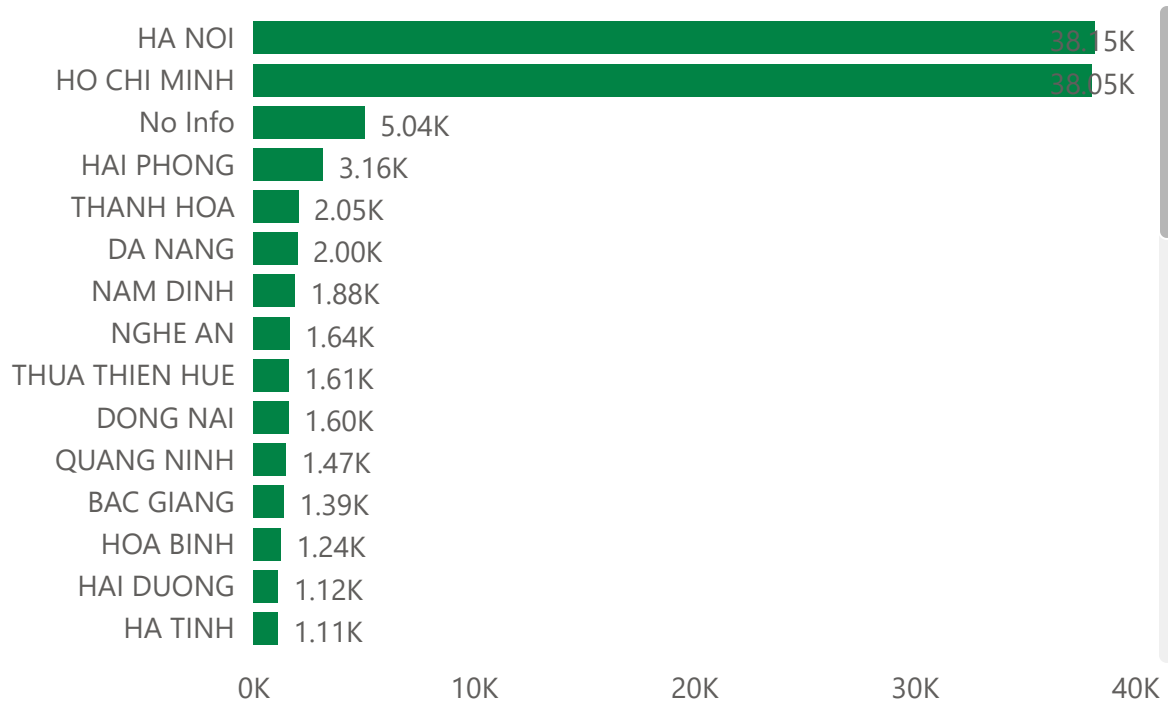
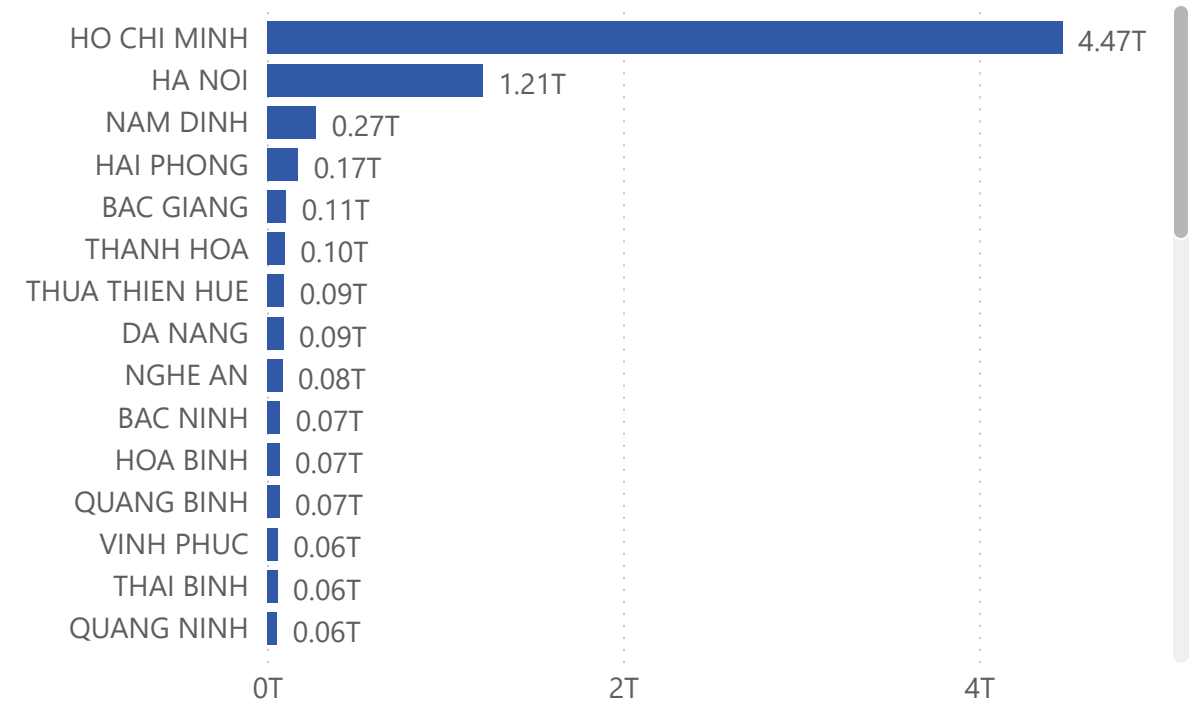


TỔNG QUAN VỀ TÌNH HÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ VÀ KHÁCH HÀNG CỦA CHI NHÁNH

Số lượng khách hàng theo chi nhánh

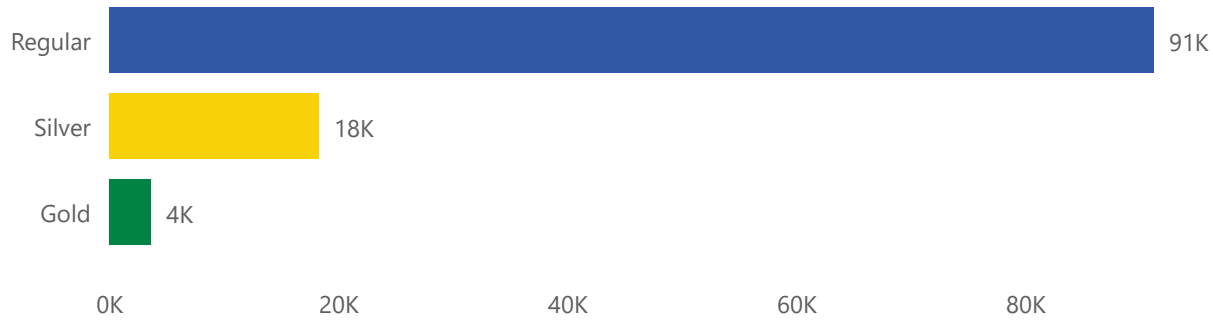


Tổng tài sản của khách hàng theo chi nhánh



- Hiện tại ngân hàng có **42 chi nhánh** với **113066 khách hàng**, trong đó có **23 khách hàng không sử dụng** dịch vụ.
- Khách hàng được chia thành **3 phân khúc chính Regular, Silver, Gold**.
- **6 sản phẩm chính** bao gồm: App chuyển tiền, Tài khoản thanh toán, Thẻ tín dụng, Tiền gửi có kỳ hạn, Vay thế chấp, Vay tín chấp
- **Khách hàng tập trung** ở các thành phố lớn, đứng đầu là **Hà Nội và TP.Hồ Chí Minh**.
- Khu vực **HCM có tổng tài sản khách hàng nắm giữ lớn nhất**, theo sau là **Hà Nội**

Số lượng khách hàng theo Segment

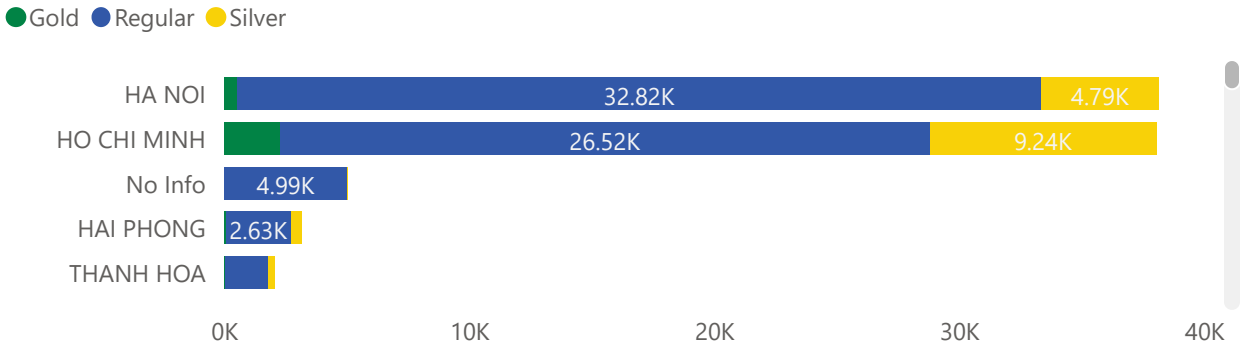


Tổng tài sản theo Segment



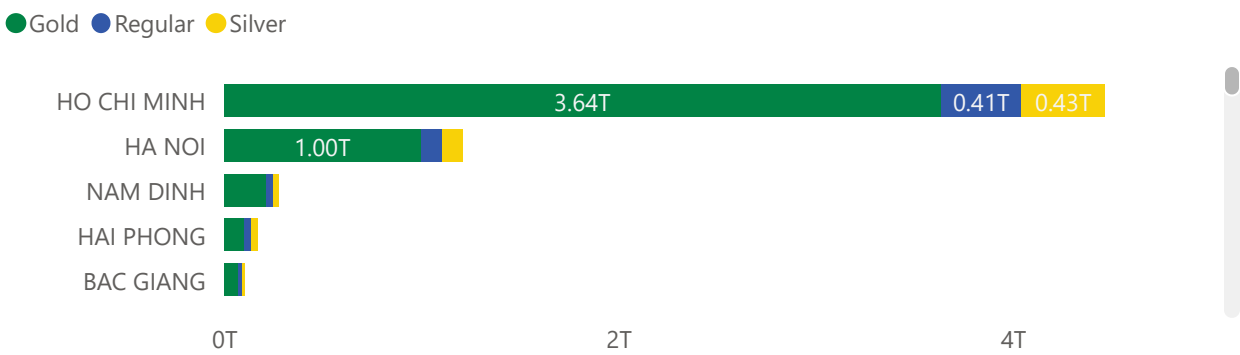
- Khách hàng **chủ yếu thuộc phân khúc Regular** nhưng họ không nắm giữ nhiều tài sản.
- Khách hàng thuộc **phân khúc Gold có số lượng ít nhất** nhưng nắm giữ nhiều tài sản nhất.

Số lượng khách hàng theo chi nhánh



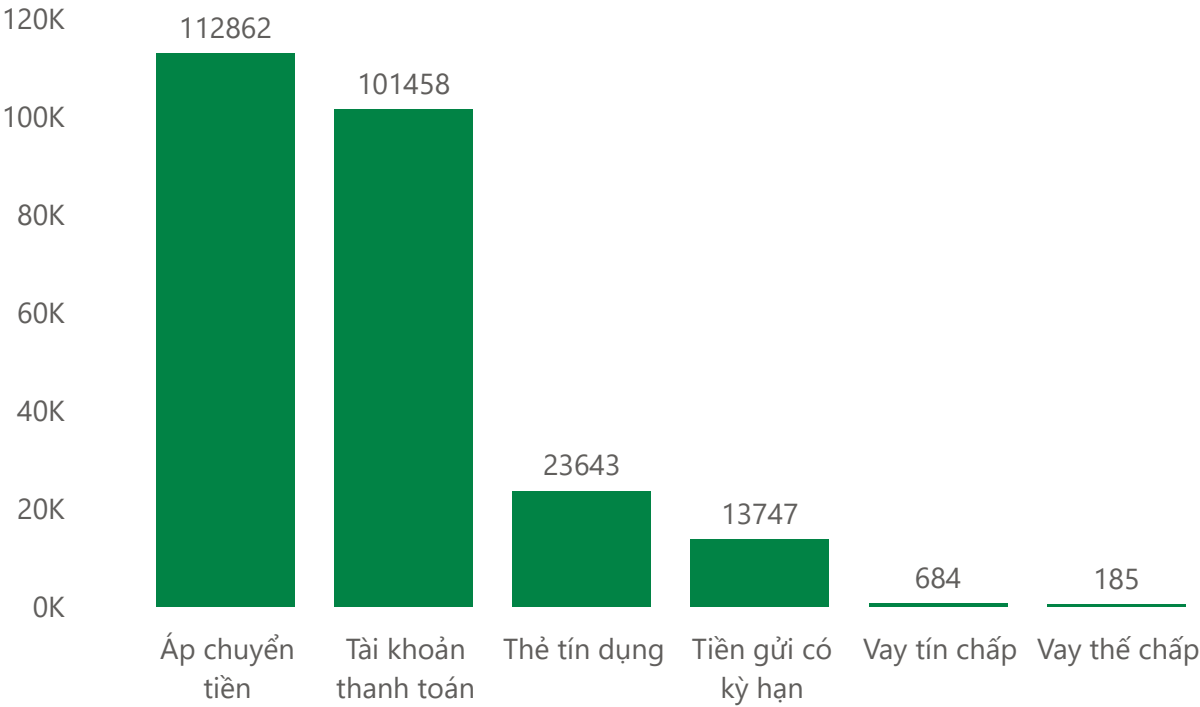
- Chi nhánh **Hà Nội** tập khách hàng **chủ yếu là phân khúc Regular**, phân khúc **Silver đứng thứ 2** và **Gold chiếm rất ít (<600 khách hàng)**
- Chi nhánh HCM khách hàng cũng **chủ yếu thuộc phân khúc Regular** nhưng phân khúc **Gold và Silver chiếm số lượng lớn hơn Hà Nội.**

Tổng tài sản của khách hàng theo chi nhánh

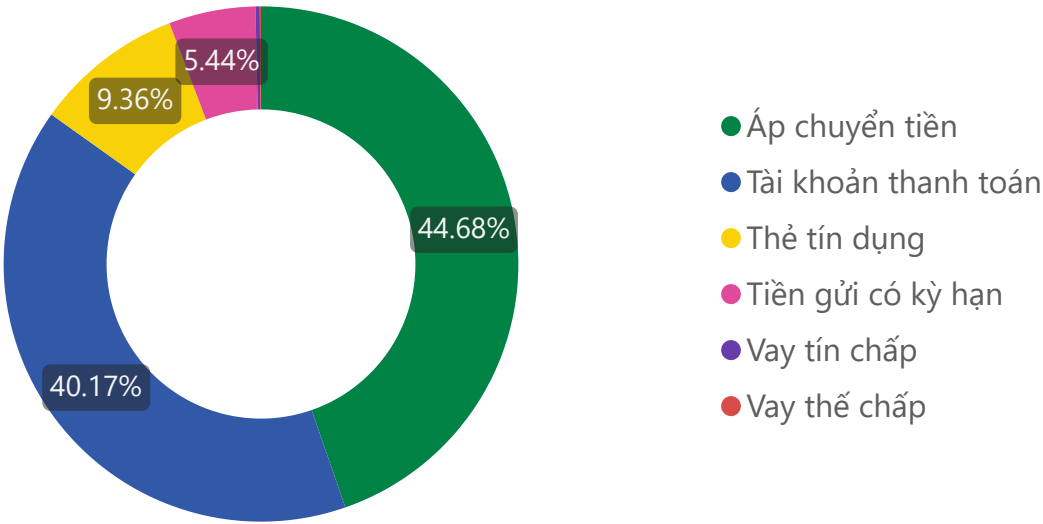


- Chi nhánh **HCM** có **tổng tài sản lớn nhất** do khách hàng **Gold ở chi nhánh này nhiều hơn các khu vực khác** (khách hàng Gold là những người nắm giữ nhiều tài sản) -> Tổng tài sản của khách hàng tại HCM cao nhất
- Chi nhánh **Hà Nội** có số lượng **ít khách hàng Gold** và **đa số là khách hàng Regular** -> Tổng tài sản thấp hơn HCM

Số lượng khách hàng sử dụng theo sản phẩm



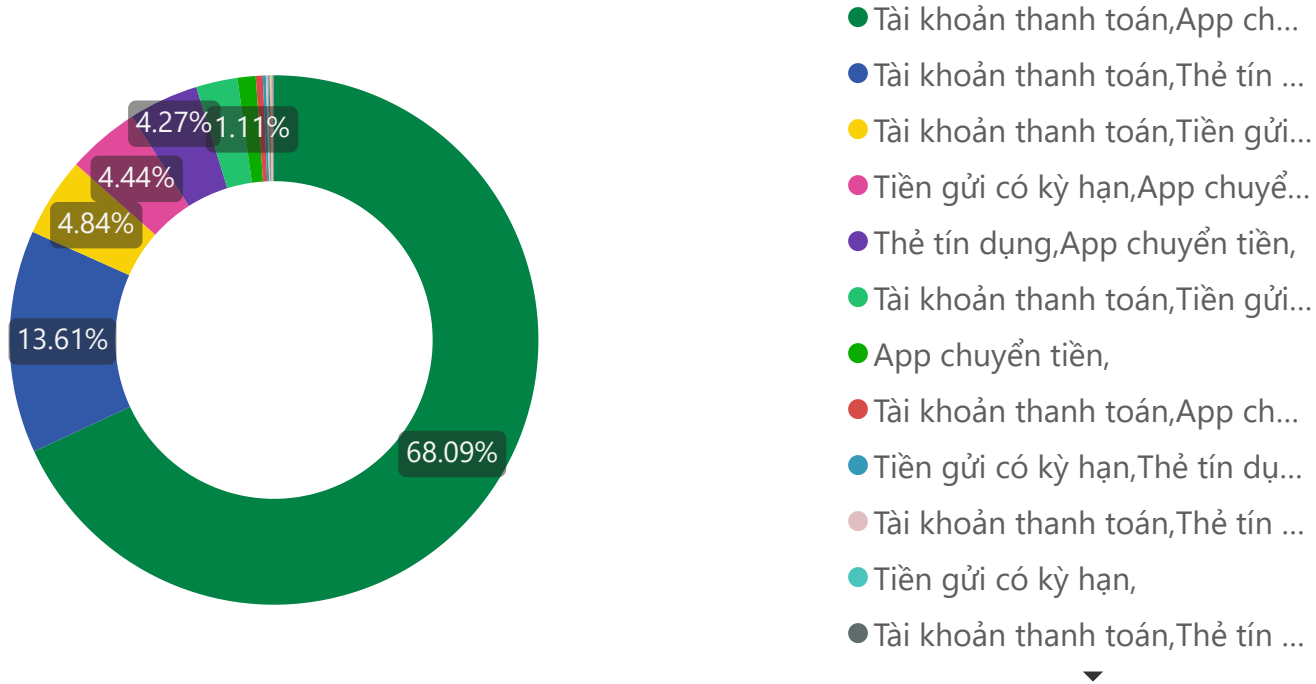
Số lượng khách hàng sử dụng theo sản phẩm



- **App chuyển tiền** và **tài khoản thanh toán** là 2 sản phẩm có **số lượng người sử dụng nhiều nhất**, đây là 2 loại sản phẩm phổ biến hiện nay, sử dụng app chuyển tiền để thanh toán rất nhanh gọn, bảo mật
- **Thẻ tín dụng** đứng ở vị trí thứ 3 sau app và tài khoản thanh toán do đây là hình thức được cá nhân sử dụng phổ biến hiện nay, yêu cầu về cung cấp dịch vụ tín dụng không khắt khe như **vay thế chấp** nên **khách hàng cá nhân sử dụng tương đối nhiều**. Khách hàng sẽ chi tiêu trước và chi trả sau 1 khoảng thời gian quy định trong hợp đồng.
- **Tiền gửi có kì hạn** cũng chiếm 1 số lượng khách sử dụng tương đối, loại hình **thường sử dụng cho khách hàng cá nhân** có nhu cầu **gửi tiết kiệm lấy lãi**.
- **Vay tín chấp** có **số lượng sử dụng tương đối thấp**, khách hàng vay tín chấp thường là những **người có uy tín cao** như **doanh nghiệp, tổ chức lớn khác,...**
- **Vay thế chấp** có **số lượng khách sử dụng ít nhất** do đây là hình thức vay với **nhiều thủ tục và quy định khắt khe**, khách hàng cá nhân khó có thể vay theo hình thức này.

Kết hợp sản phẩm	Số lượng khách hàng
Tài khoản thanh toán,App chuyển tiền,	76987
Tài khoản thanh toán,Thẻ tín dụng,App chuyển tiền,	15384
Tài khoản thanh toán,Tiền gửi có kỳ hạn,App chuyển tiền,	5478
Tiền gửi có kỳ hạn,App chuyển tiền, Thẻ tín dụng,App chuyển tiền,	5023
Tài khoản thanh toán,Tiền gửi có kỳ hạn,Thẻ tín dụng,App chuyển tiền, App chuyển tiền,	4826
Tài khoản thanh toán,App chuyển tiền,Vay tín chấp	2860
Tiền gửi có kỳ hạn,Thẻ tín dụng,App chuyển tiền,	1259
Tài khoản thanh toán,App chuyển tiền,Vay tín chấp	481
Tiền gửi có kỳ hạn,Thẻ tín dụng,App chuyển tiền,	216
Tài khoản thanh toán,Thẻ tín dụng,App chuyển tiền,Vay thế chấp,	98
Tiền gửi có kỳ hạn,	80
Tài khoản thanh toán,Thẻ tín dụng,App chuyển tiền,Vay tín chấp	69
Thẻ tín dụng,	63
Thẻ tín dụng,App chuyển tiền,Vay thế chấp,	41
Tài khoản thanh toán,Tiền gửi có kỳ hạn,App chuyển tiền,Vay tín chấp	33
Tiền gửi có kỳ hạn,App chuyển tiền,Vay tín chấp	29
	23
Thẻ tín dụng,App chuyển tiền,Vay tín chấp	23
Total	113066

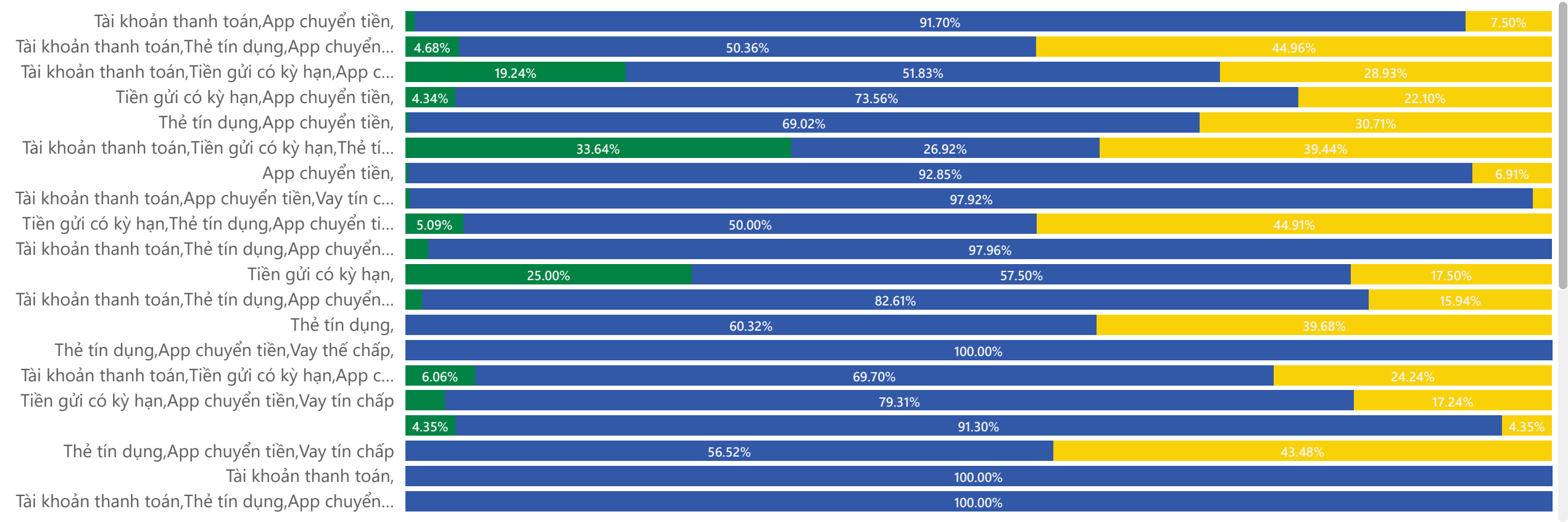
ỷ lệ khách hàng sử dụng các sản phẩm



- **Khách hàng thường** sử dụng **kết hợp app chuyển tiền và tài khoản thanh toán**, hình thức này **chiếm tỷ trọng lớn nhất**. Xu hướng **thanh toán qua app đang dần phổ biến và phát triển ở hiện tại**.
- **Kết hợp** sử dụng **app để chuyển tiền và sử dụng thẻ tín dụng** đứng ở vị trí thứ 2, khách hàng không cần tới quầy giao dịch để làm thủ tục sử dụng thẻ tín dụng mà có thể làm trực tiếp qua app.
- **Hình thức kết hợp sử dụng app để thanh toán và gửi tiền** có đứng ở vị trí thứ 3, thay vì phải tới ngân hàng để gửi tiền giờ đây mọi người có thể gửi trực tiếp qua app.
- **App chuyển tiền đây ngày càng sử dụng rộng rãi và kết hợp với các loại hình dịch vụ có rủi ro thấp như: Tài khoản thanh toán, thẻ tín dụng, tiền gửi có kỳ hạn,..**
- Các loại hình **vay tín chấp, vay thế chấp** có **rủi ro cao** hơn, **không thể thực hiện qua app** nên khách hàng thường phải trực tiếp tới ngân hàng để làm thủ tục.

Khách hàng sử dụng dịch vụ theo Segment

● Gold ● Regular ● Silver



- Đối với phân khúc **Gold và Silver**, khách hàng thường **sử dụng kết hợp app chuyển tiền, thẻ tín dụng và gửi tiền**, phân khúc này là các **khách hàng lớn**, có **nhiều tài sản** nhiều nên sẽ **ít sử dụng các dịch vụ như vay tín chấp hay thế chấp**.
- Phân khúc **Regular**, họ là **khách hàng thường** và **sử dụng tất cả các dịch vụ, dịch vụ vay tín chấp, thế chấp** được phân khúc này sử dụng nhiều - **họ xu hướng vay để kinh doanh, buôn bán,.....**

Số tiền giao dịch trên các dịch vụ

Kết hợp sản phẩm	Tổng số tiền
Tài khoản thanh toán,Tiền gửi có kỳ hạn,App chuyển tiền,	3,066,012,948,708.09
Tài khoản thanh toán,Tiền gửi có kỳ hạn,Thẻ tín dụng,App chuyển tiền,	2,803,660,016,545.48
Tiền gửi có kỳ hạn,App chuyển tiền,	884,365,861,308.99
Tài khoản thanh toán,App chuyển tiền,	291,399,572,820.45
Tài khoản thanh toán,Thẻ tín dụng,App chuyển tiền,	254,317,988,953.43
Tiền gửi có kỳ hạn,Thẻ tín dụng,App chuyển tiền,	39,076,501,259.07
Tiền gửi có kỳ hạn,	33,294,818,790.18
Tài khoản thanh toán,Tiền gửi có kỳ hạn,Thẻ tín dụng,App chuyển tiền,Vay tín chấp	10,754,759,880.41
Tài khoản thanh toán,Tiền gửi có kỳ hạn,App chuyển tiền,Vay tín chấp	9,203,477,945.74
Tiền gửi có kỳ hạn,App chuyển tiền,Vay tín chấp	3,705,520,498.69
Tiền gửi có kỳ hạn,Thẻ tín dụng,	2,502,488,477.00
Tài khoản thanh toán,Tiền gửi có kỳ hạn,Thẻ tín dụng,App chuyển tiền,Vay thế chấp,	1,223,178,725.80
Tài khoản thanh toán,Thẻ tín dụng,App chuyển tiền,Vay thế chấp,	990,119,139.63
App chuyển tiền,	897,488,150.05
Thẻ tín dụng,App chuyển tiền,	606,713,953.43
Tài khoản thanh toán,App chuyển tiền,Vay tín chấp	589,415,182.22
Tiền gửi có kỳ hạn,Vay tín chấp	520,004,439.83
Tài khoản thanh toán,Thẻ tín dụng,App chuyển tiền,Vay tín chấp	274,839,166.02
Tài khoản thanh toán,Thẻ tín dụng,App chuyển tiền,Vay thế chấp,Vay tín chấp	90,269,430.22
Tài khoản thanh toán,	67,346,796.62
Tài khoản thanh toán Tiền gửi có kỳ hạn Thẻ tín dụng App	60 119 116 73
Total	7,403,701,295,489.23

- Để tăng doanh thu tháng tới, nên tập trung vào các loại hình như App chuyển tiền, tài khoản thanh toán, tiền gửi tiết kiệm, thẻ tín dụng.
- Giảm phí sử dụng app hàng tháng để thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ.
- Tăng lãi suất tiền gửi tiết kiệm thu hút tiền nhàn rỗi từ dân chúng.
- Đối với hình thức thẻ tín dụng, có thể nới lỏng về thời hạn thanh toán hoặc phí sử dụng để thu hút khách hàng.