

Banking Service Usage Report

Business Problem

- Giám đốc chi nhánh ngân hàng muốn nắm được tình hình sử dụng dịch vụ và khách hàng của chi nhánh để đưa ra các quyết định kinh doanh phù hợp.
- Đặc biệt, KPI quý tiếp theo là tăng doanh thu 20%, vì vậy cần xác định được loại hình dịch vụ nào có thể được chú trọng để tăng doanh thu.

Analytics Task

- Thu thập dữ liệu về tình hình sử dụng dịch vụ và khách hàng của chi nhánh ngân hàng.
- Phân tích dữ liệu để xác định các phân khúc khách hàng, loại hình dịch vụ phổ biến, doanh thu theo loại hình dịch vụ,...
- Đề xuất các giải pháp để tăng doanh thu 20% trong quý tiếp theo.

Tools and Data Description

File aum.csv: 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 cust.csv: 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 prod_holding.csv: thông tin về các sản phẩm mà khách hàng sử dụng

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_upl: Sản phẩm vay tín chấp

Results

Dựa trên phân tích dữ liệu, có thể đề xuất các giải pháp sau để tăng doanh thu 20% trong quý tiếp theo:

- Tập trung vào khu vực **TP.HCM**: Khu vực có khối lượng tài sản lớn nhất.
- Tập trung phát triển khách hàng **Gold** và **Silver**: Đây là phân khúc khách hàng lớn nhất, có tiềm năng tăng trưởng cao.
- Đẩy mạnh phát triển các loại hình dịch vụ **Thẻ tín dụng**, **Gửi tiền có kỳ hạn**: Ngân hàng cần nghiên cứu và phát triển các loại hình dịch vụ để duy trì doanh thu ổn định.

TỔNG QUAN TÌNH HÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

113066
Tổng số khách hàng

7,403.70bn
Tổng số tài sản trong tài khoản (VND)

65.48M
Trung bình tài sản trong tài khoản (VND)

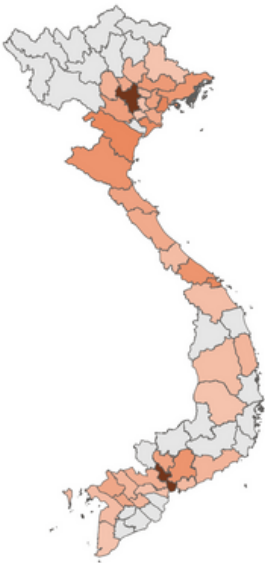
132.50bn
Số tài sản lớn nhất (VND)

67.95K
Số tài sản Median trong tài khoản (VND)

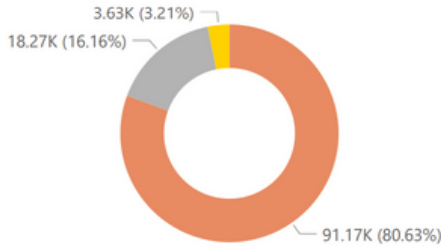
0.00
Số tài sản nhỏ nhất trong tài khoản (VND)

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

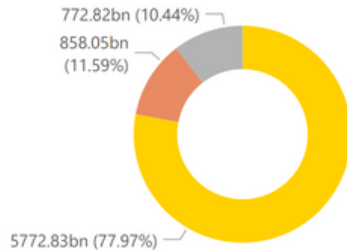
Phân bố số khách hàng theo tỉnh thành



Số khách hàng theo phân khúc

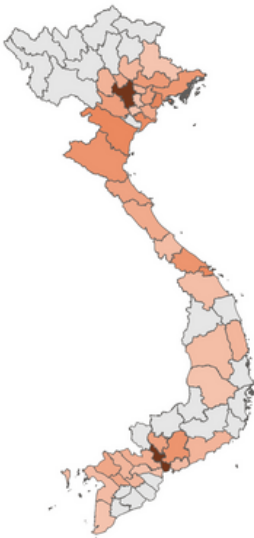


Số tài sản theo phân khúc



PHÂN KHÚC KHÁCH HÀNG THEO TỈNH THÀNH

Phân bố số khách hàng theo tỉnh thành



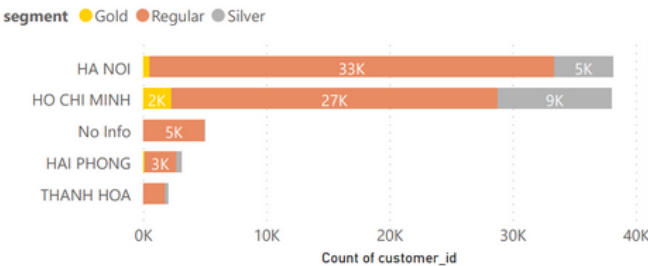
Chiến lược cần tập trung khu vực có tài sản lớn. Từ phân bố khách hàng và tài sản theo tỉnh thành, Hà Nội và TP.HCM là hai tỉnh có số khách hàng nhiều nhất với số lượng như nhau (~38K). Tuy nhiên, có sự khác biệt về chất lượng khách hàng:

Về phân khúc khách hàng:

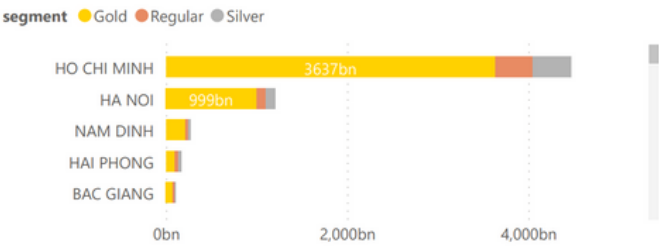
- Khách hàng Gold tại TP.HCM có số lượng gấp 4 lần và tài sản tương đương cũng gấp 3,6 lần khách hàng tại Hà Nội
- Khách hàng Silver tại TP.HCM có số lượng 2 lần và tài sản gấp 4 lần khách hàng tại Hà Nội.
- Khách hàng Regular tại TP.HCM chỉ bằng 81% Hà Nội nhưng tài sản họ có gấp gần 4 lần tại Hà Nội.

Chính vì sự khác biệt về tài sản từng phân khúc trên nên tổng tài sản theo tỉnh thành của khách hàng TP.HCM gấp 3,7 lần Hà Nội
--> Để tăng KPI dựa vào khu vực cần xác định thị trường chính cho chiến lược là TP.HCM và thị trường phụ nhằm tăng tài sản là Hà Nội.

Số khách hàng các phân khúc theo tỉnh thành

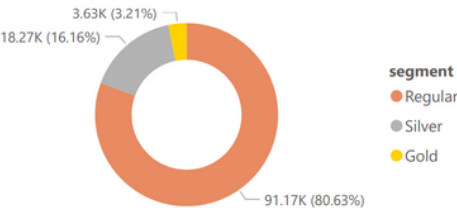


Số tài sản các phân khúc theo tỉnh thành

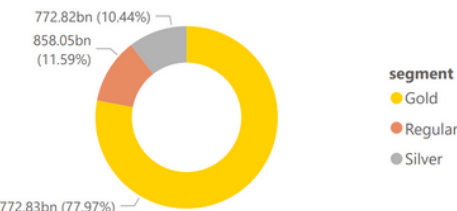


PHÂN KHÚC KHÁCH HÀNG THEO PHÂN KHÚC

Số khách hàng theo phân khúc



Số tài sản theo phân khúc



- Khách hàng Gold chỉ bao gồm 3,632 người, chiếm 3.21% tổng số khách hàng, tuy nhiên lượng tài sản ở phân khúc này lại là rất lớn, với tổng cộng là 5.8 nghìn tỉ VND, chiếm 77.79%
- Phân khúc Regular, chiếm đa số về số lượng nhưng số tài khoản thấp.
- Phân khúc Silver tuy là phân khúc cao cấp hơn Regular nhưng lượng tài sản không quá ấn tượng, thậm chí còn ít hơn Regular về tổng tài sản

--> Để tăng KPI dựa vào phân khúc khách hàng, có thể có chiến lược như sau:

- Nỗ lực chuyển khách hàng từ phân khúc Regular thành các khách hàng ở phân khúc cao hơn là Silver bằng cách tăng niềm tin ở người dùng vào dịch vụ của ngân hàng
- Khách hàng ở những phân khúc cao là Gold và Silver (chiếm 19,37%) họ đem lại 88,41% tài sản cho ngân hàng. Theo nguyên tắc Pareto, ta cần khuyến khích Gold và Silver sử dụng dịch vụ hơn bằng các ưu đãi để họ có thể đem lại doanh thu ổn định cho ngân hàng. Đặc biệt là phân khúc Silver vì hiện đang có doanh số chưa thực sự ấn tượng
- Ngoài ra còn có thể thu hút thêm nhiều khách hàng mới ở phân khúc Regular; tuy doanh số không cao nhưng số lượng dễ tăng hơn các phân khúc khác.

PHÂN KHÚC KHÁCH HÀNG THEO DỊCH VỤ

113066

Tổng số khách hàng

Sản phẩm được sử dụng nhiều nhất

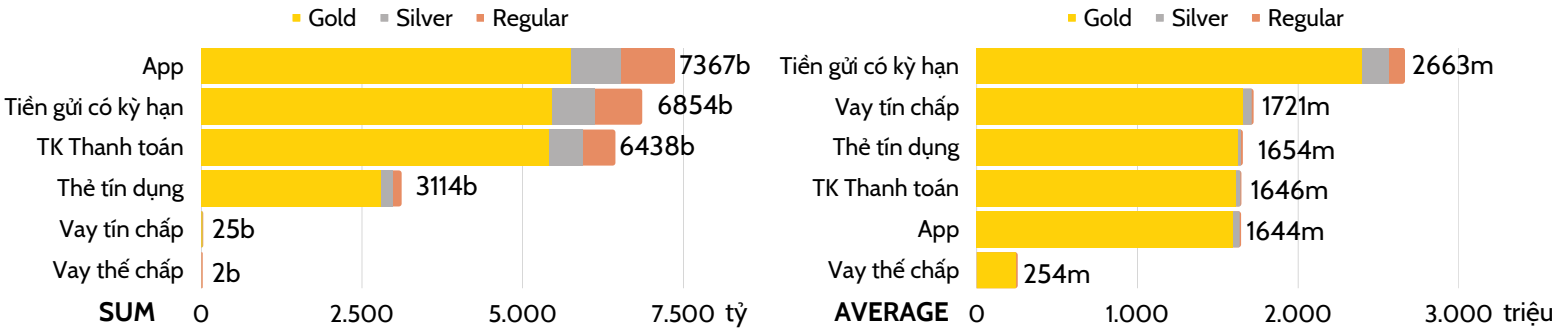
- App chuyển tiền (99.82%)
- Tài khoản thanh toán (89.73%)
- Thẻ tín dụng (20.91%)

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

• Tổng tài sản cao nhất các tài khoản sử dụng dịch vụ App chuyển tiền.

• Tài sản trung bình cao nhất mỗi tài khoản sử dụng dịch vụ Tiền gửi có kỳ hạn - các chủ tài khoản này có xu hướng để nhiều tiền trong tài khoản để tăng lãi. Ngoài ra, các tài khoản sử dụng dịch vụ Thẻ tín dụng và Vay tín chấp cũng có lượng tiền trung bình khá cao, cũng dễ giải thích khi các dịch vụ này yêu cầu chủ tài khoản có một mức thu nhập ổn định - uy tín cá nhân cao.

• Lượng tài sản từ tài khoản sử dụng Vay thế chấp chưa cao, do phần lớn khách hàng Gold và Silver không sử dụng dịch vụ này -> Cần có chiến lược kích thích Vay thế chấp để đầu tư.



Đối với phân khúc:

- Tỷ lệ khách hàng phân khúc Gold và Silver ở hai dịch vụ Thẻ tín dụng và Gửi tiền có kỳ hạn cao hơn các dịch vụ khác
- Tổng tài sản ở các TK dùng Thẻ tín dụng và Gửi tiền có kỳ hạn có Tài sản trung bình khá cao

--> Có thể xem dịch vụ Thẻ tín dụng và Tiền gửi có kỳ hạn là 2 dịch vụ trọng yếu của ngân hàng. Cần tập trung phát triển 2 dịch vụ này để hướng tới nguồn doanh thu ổn định.

Ngoài ra, dịch vụ App chuyển tiền có khối lượng tài sản lớn và là dịch vụ phổ biến nhất của ngân hàng, đây là loại hình dịch vụ cơ bản cần có. Nên phát triển những sản phẩm liên quan đến loại hình dịch vụ này để tăng số lượng khách hàng đến với ngân hàng.