

BÁO CÁO TÌNH HÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

113K

Tổng khách hàng

7.40T

Tổng lượng tiền

65.48M

Lượng tiền trung bình tron...

67.95K

Trung vị lượng tiền tron...

1.02bn

Phương sai của lượng ti...

42

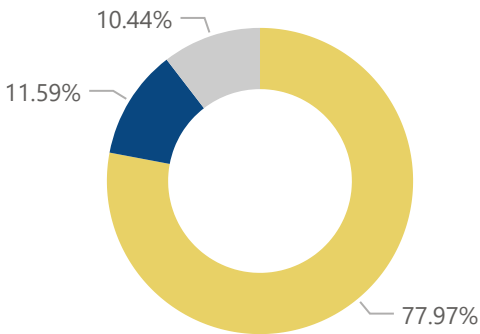
Số tỉnh thành

6

Số dịch vụ

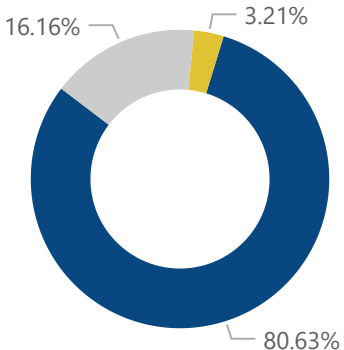
Tổng tiền theo phân khúc

Gold Regular Silver

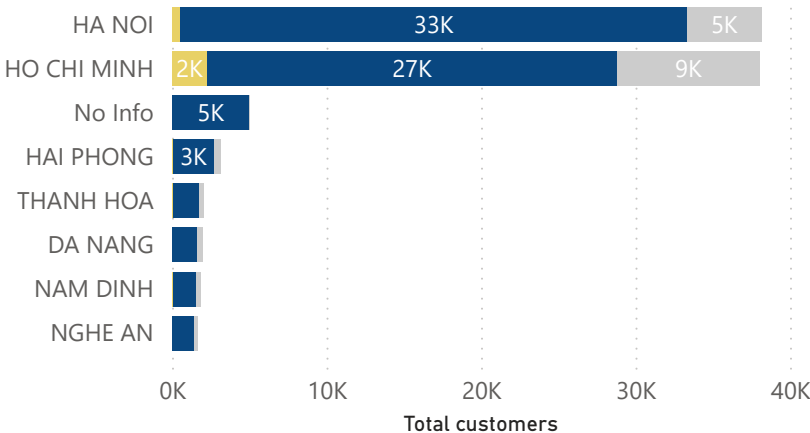


Tổng khách hàng theo phân khúc

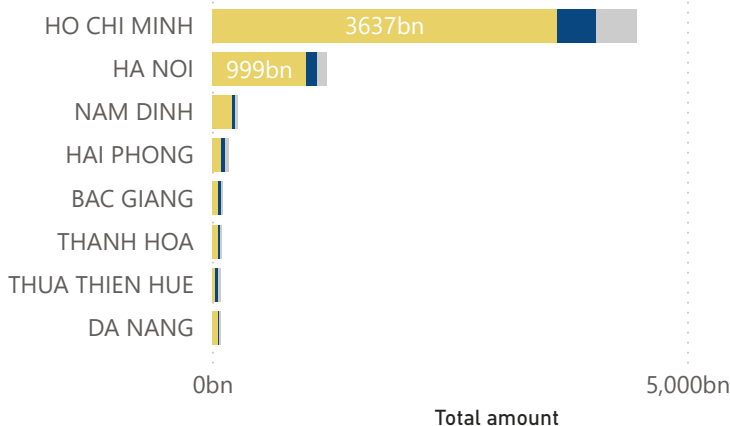
Regular Silver Gold



Tổng khách hàng theo khu vực và phân khúc



Lượng tiền theo khu vực và phân khúc



Tổng quan:

• Ngân hàng (NH) đang có ~113,000 khách hàng (KH) với tổng lượng tiền trong tài khoản là ~7,400 tỉ. Số tiền trung bình trong tài khoản của khách là 65 triệu. Tuy nhiên, trung bình lệch với trung vị rất nhiều khi 50% khách hàng có dưới 68 nghìn trong tài khoản. Sự chênh lệch lớn giữa giá trị trung bình và giá trị trung vị cho thấy một phân phối lệch phải của số dư tài khoản, với một vài KH rất lớn làm tăng đáng kể giá trị trung bình. NH nên tùy chỉnh các sản phẩm và dịch vụ tài chính phù hợp với nhu cầu của KH trung vị hơn là trung bình.

• NH có độ phủ sóng trên 42/63 tỉnh thành trên cả nước (66%) với phần đông khách hàng của NH tập trung ở hai thành phố (TP) lớn là Hà Nội và TP Hồ Chí Minh (HCM). Tuy số lượng KH giữa hai TP là tương đương, số lượng tiền ở HCM lại nhiều gấp 3 lần ở Hà Nội. NH nên tập trung phát triển ở HCM vì đã có tệp KH hiện hữu. Tuy nhiên ngoài HN và HCM, NH còn mạnh ở khu vực Bắc - Bắc Trung Bộ khi các TP khác ngoài HN & HCM có lượng KH lớn đều là các TP thuộc khu vực này. Vì vậy NH cũng nên tập trung vào các khu vực này để tăng doanh thu.

Phân bố khách hàng theo dịch vụ

1.59bn

Trung bình tài sản (Gold)

42.30M

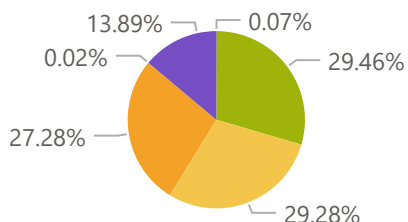
Trung bình tài sản (Silver)

9.41M

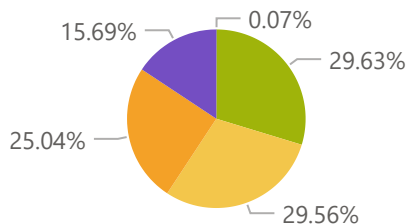
Trung bình tài sản (Regular)

Phân khúc	Sản phẩm tài khoản thanh toán	Sản phẩm app chuyển tiền	Sản phẩm gửi tiền có kỳ hạn	Sản phẩm vay thế chấp	Sản phẩm vay tín chấp	Sản phẩm thẻ tín dụng
Gold	92.62%	99.39%	62.56%	0.06%	0.25%	47.16%
Regular	90.67%	99.85%	8.25%	0.20%	0.69%	13.44%
Silver	84.50%	99.78%	21.63%	0.00%	0.25%	52.96%
Total	89.73%	99.82%	12.16%	0.16%	0.60%	20.91%

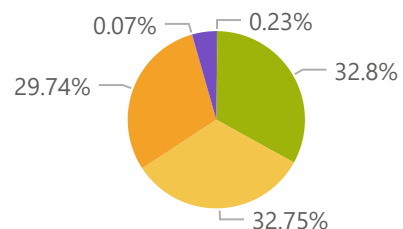
Gold



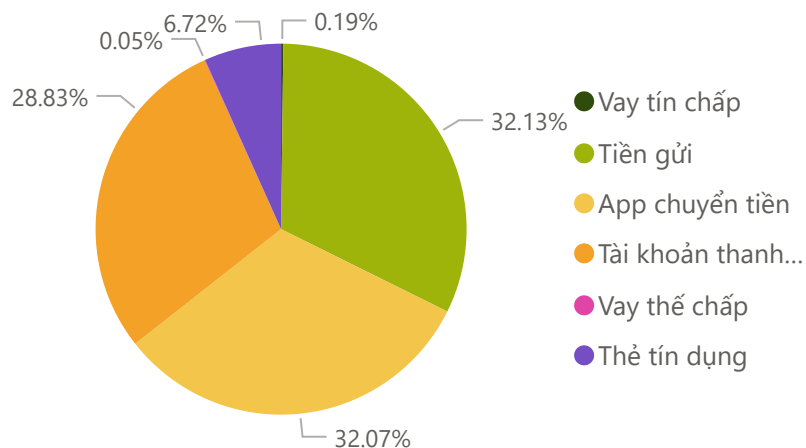
Silver



Regular

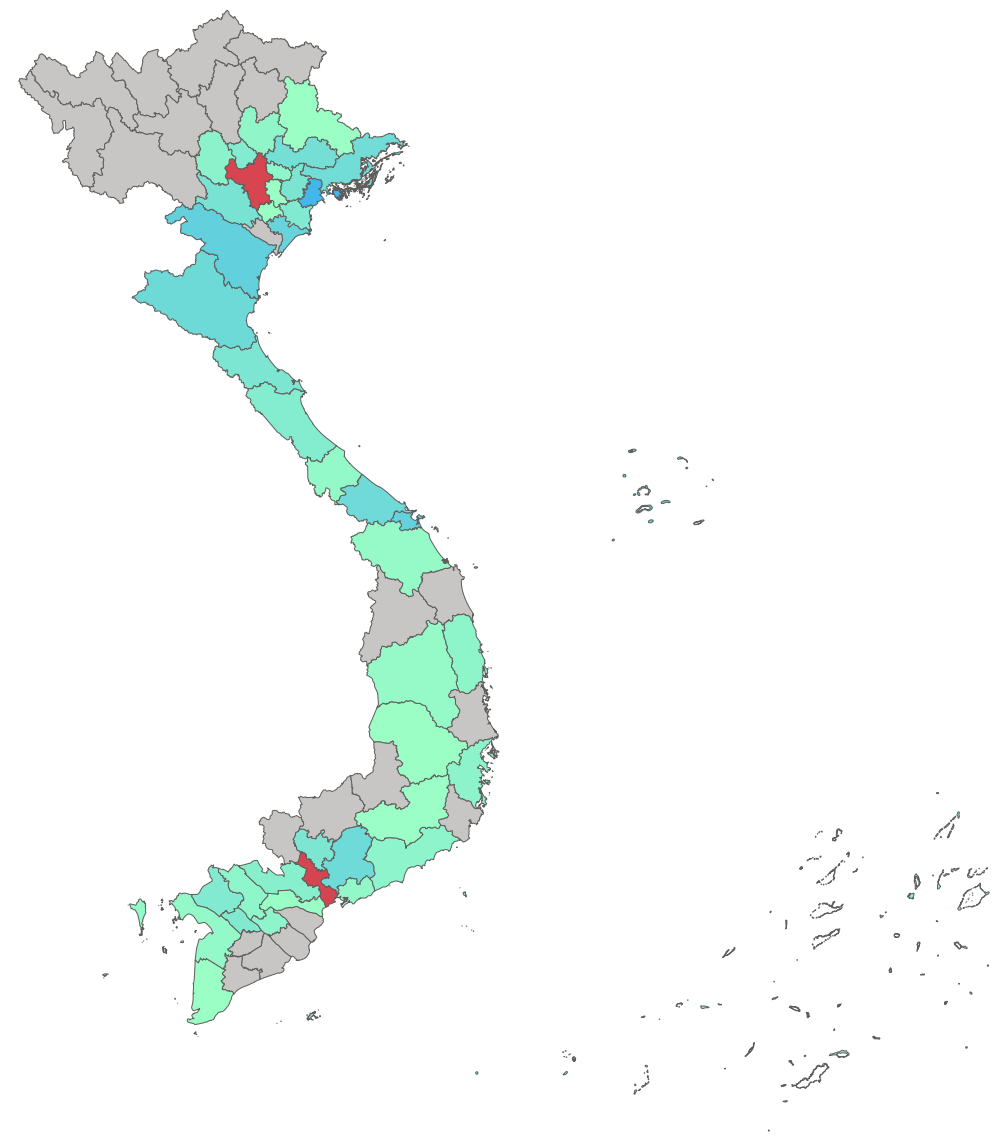


Tổng khách hàng theo dịch vụ sử dụng



- Với tỉ lệ gần như 100% KH sử dụng sản phẩm app chuyển tiền và 90% KH sử dụng sản phẩm tài khoản thanh toán, có thể thấy NH rất mạnh về dịch vụ thanh toán. App chuyển tiền của NH cũng đạt được sự ủng hộ của KH chứng tỏ công nghệ này của NH rất tốt.
- NH nên tập trung phát triển sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn vì mảng này của NH còn yếu. Chúng ta có thể tích hợp tính năng gửi tiền trong app của NH giúp KH dễ tiếp cận với dịch vụ hơn. Ngoài ra, sử dụng thông báo nhắc nhở, pop up, chia sẻ thông tin về lợi ích của việc gửi tiết kiệm, giúp khách hàng có thể gửi tiết kiệm thậm chí từ các khoản tiền nhỏ.
- Tập trung phát triển mảng sản phẩm vay thế chấp, tín chấp vì đây là mảng có thể mang lại lợi nhuận cao cho ngân hàng nhưng vẫn chưa được KH quan tâm nhiều ở NH của chúng ta.
- NH làm khá tốt ở mảng thẻ tín dụng khi có ~21% khách hàng có thẻ tín dụng (chỉ 4% người dân Việt Nam sở hữu thẻ tín dụng - SBV). Chúng ta nên tiếp tục tập trung phát triển thẻ mạnh này.

Total customers by province_city



segment	sum_prod_upl	sum_upl_div_total_customers	Test
Gold	9	0.25%	3632
Regular	629	0.69%	91166
Silver	46	0.25%	18268
Total	684	0.60%	113066

