

BÁO CÁO TÌNH HÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

113K

7.40T

65.48M

67.95K

1.02bn

42

6

Tổng khách hàng

Tổng lượng tiền

Lượng tiền trung bình tron...

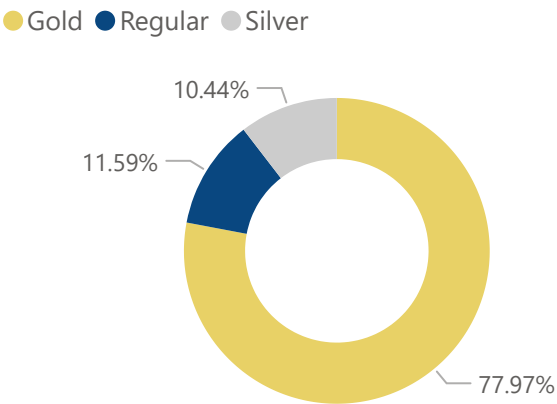
Trung vị lượng tiền tron...

Phương sai của lượng ti...

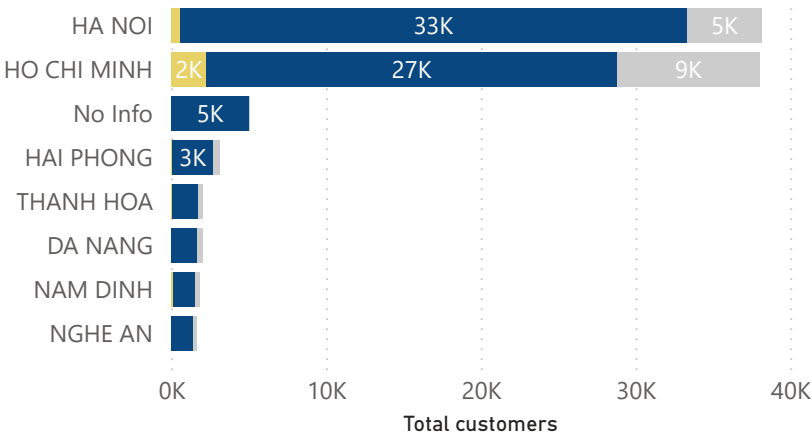
Số tỉnh thành

Số dịch vụ

Tổng tiền theo phân khúc



Tổng khách hàng theo khu vực và phân khúc

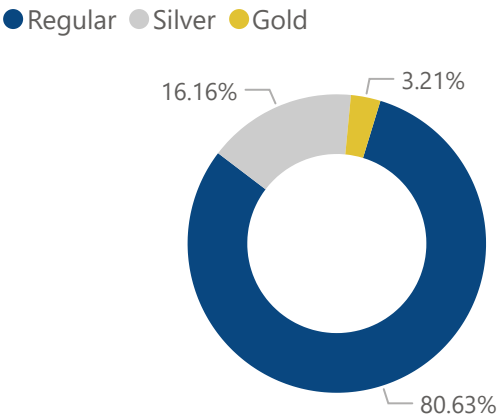


Tổng quan:

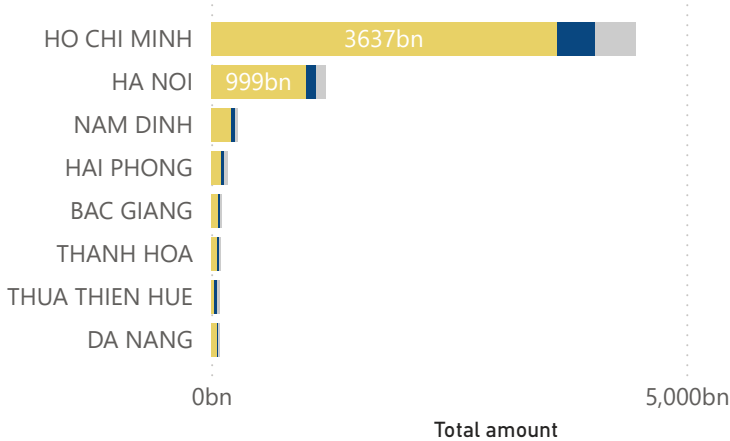
• Ngân hàng (NH) đang có ~113,000 khách hàng (KH) với tổng lượng tiền trong tài khoản là ~7,400 tỉ. Số tiền trung bình trong tài khoản của khách là 65 triệu. Tuy nhiên, trung bình lệch với trung vị rất nhiều khi 50% khách hàng có dưới 68 nghìn trong tài khoản. Sự chênh lệch lớn giữa giá trị trung bình 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. 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.

Tổng khách hàng theo phân khúc



Lượng tiền theo khu vực và phân khúc



PHÂN BỐ KHÁCH HÀNG THEO DỊCH VỤ

1.59bn

Trung bình tài sản (Gold)

42.30M

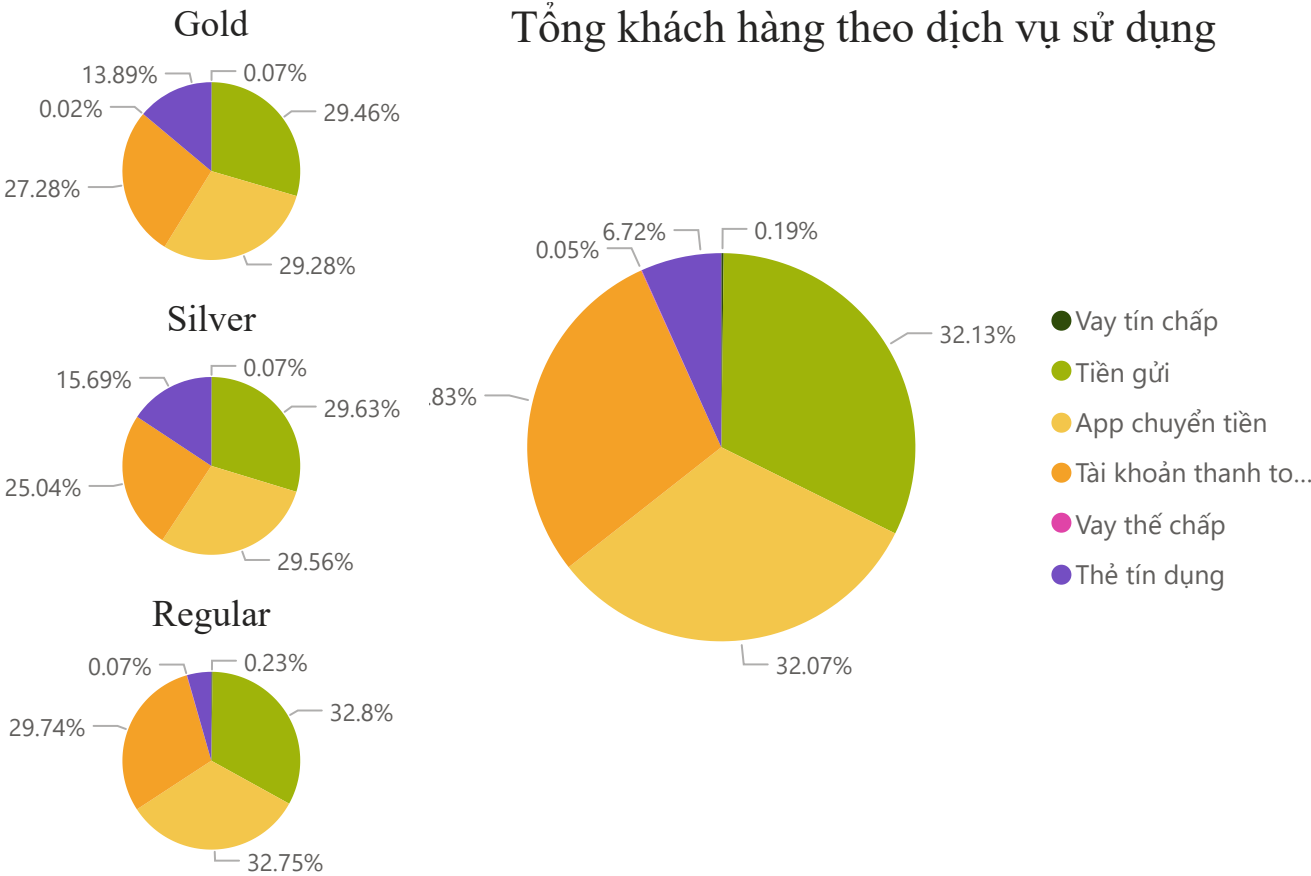
Trung bình tài sản (Silver)

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%

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.
- **Để tăng 20% doanh thu, NH nên tập trung phát triển sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn vì mảng này của NH còn yếu.**
- **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**
- **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.**

PHÂN BỐ KHÁCH HÀNG THEO PHÂN KHÚC

6

Services offer

2.25

mean service use

3.02

mean service use gold

2.59

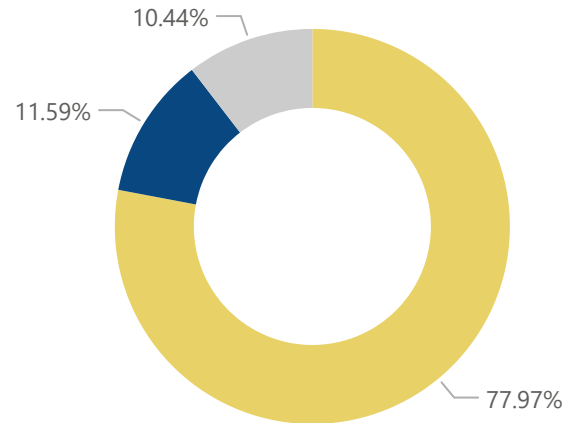
mean service use silver

2.14

mean service use regular

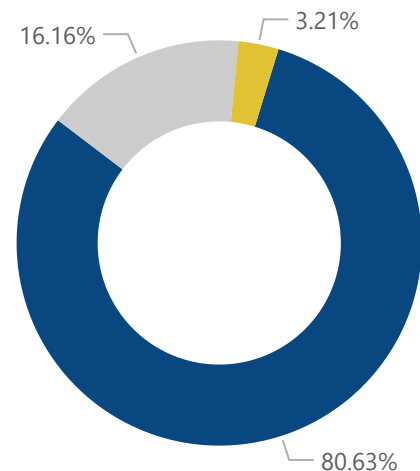
Tổng tiền theo phân khúc

● Gold ● Regular ● Silver



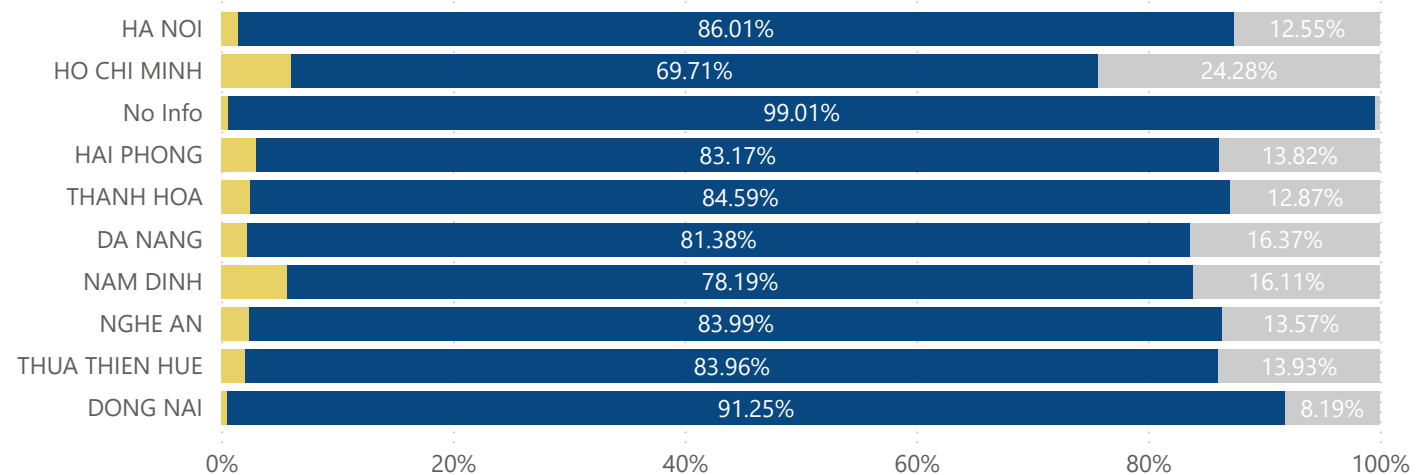
Tổng khách hàng theo phân khúc

● Regular ● Silver ● Gold



Segment ratio by location

● Gold ● Regular ● Silver



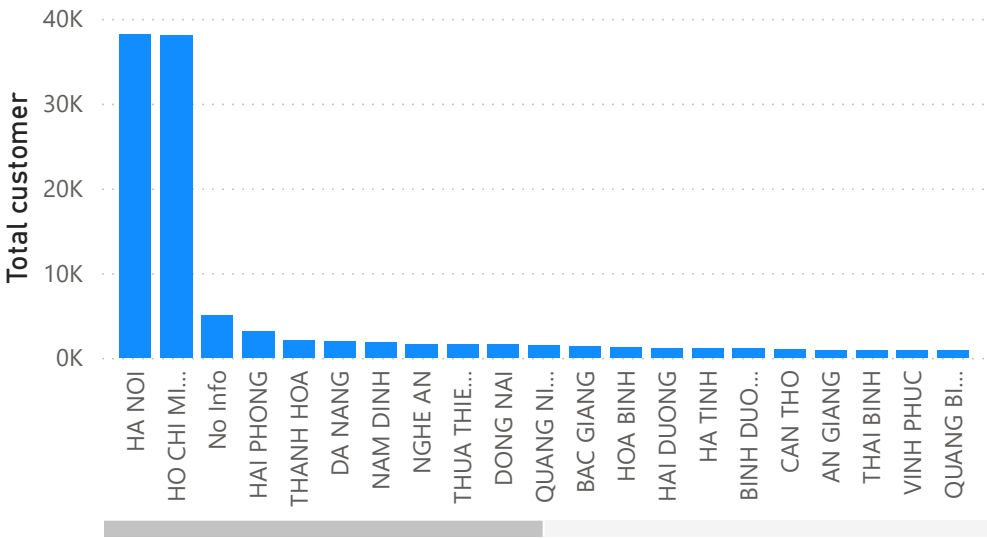
Đa số khách hàng chỉ sử dụng **2 dịch vụ** (thanh toán app và tài khoản thanh toán). Khách hàng **càng ở phân khúc cao**, số lượng dịch vụ sử dụng **càng nhiều**. Tỷ lệ khách hàng ở phân khúc **trung và cao cấp ở TP HCM là cao nhất** trong các khu vực. Tỉnh **Nam Định** là một tỉnh có **số lượng khách hàng không quá cao** nhưng **tỷ lệ khách hàng ở phân khúc cao cấp lại khá cao**. Số lượng khách hàng ở phân khúc Gold rất ít (3,2%) nhưng tổng số tiền gửi phân khúc này chiếm đa số (78%).

--> Để có doanh thu cao hơn từ khách hàng NH nên khuyến khích khách hàng sử dụng nhiều dịch vụ và tương tác với ngân hàng nhiều hơn.

--> Nên tập trung đầu tư vào để khai thác giá trị từ tệp khách hàng Gold. Tìm cách gia tăng tỷ lệ khách hàng Gold, đặc biệt là ở các thành phố lớn như Hà Nội, TP HCM và các thành phố có nhiều khách hàng như Hải Phòng, Thanh Hóa, Đà Nẵng và Nam Định.

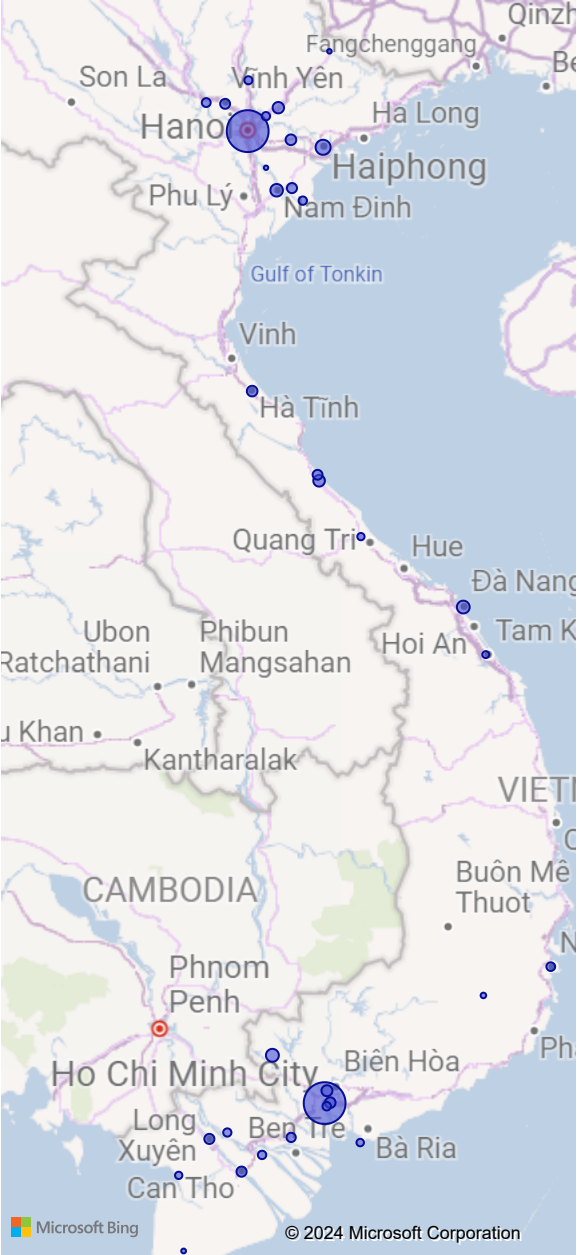
PHÂN BỐ KHÁCH HÀNG THEO VỊ TRÍ

Total customer by location



segment	province_city	% customer by location
Total	Total	100.00%
	HA NOI	35.06%
	HO CHI MINH	28.34%
	No Info	5.33%
	HAI PHONG	2.81%
	THANH HOA	1.85%
	DA NANG	1.74%
	NAM DINH	1.57%
	DONG NAI	1.56%
	NGHE AN	1.47%
	THUA THIEN HUE	1.44%
	QUANG NINH	1.41%
	HO CHI MINH	9.87%
	HA NOI	5.12%
Silver	Total	14.99%
	HO CHI MINH	9.87%
	HA NOI	5.12%

Customer distribution by location



. Theo vị trí, ngân hàng hiện diện trên **42/63 (66%) tỉnh thành** trên cả nước. Tuy vậy, phân bố khách hàng theo vị trí của ngân hàng khá phần đông **tập trung ở hai thành phố lớn là TP. HCM và Hà Nội**. Khách hàng có giá trị **Silver-Gold** tập trung chủ yếu ở TP HCM. Khách hàng **Regular** chủ yếu ở miền Bắc và Bắc trung bộ

--> Để tăng doanh thu, ngân hàng nên tập trung vào các thành phố lớn như Hà Nội và TP HCM, ngoài ra Hải Phòng, Thanh Hóa, Đà Nẵng cũng là các tỉnh/thành phố có tập khách hàng lớn cần quan tâm.

--> Ngân hàng nên tập trung chiến lược marketing vào tập khách hàng Gold ở TP HCM