


# **BÁO CÁO**

## **TÌNH HÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ CỦA KHÁCH HÀNG**

**By Nguyễn Doãn Hoàng**

**March, 2024**



## MỤC LỤC

<b>1. Đặt vấn đề.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Dữ liệu.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Tình hình tổng quan.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Tình hình khách hàng phân bố theo khu vực.....</b>	<b>4</b>
<b>5. Tình hình khách hàng phân bố theo phân khúc .....</b>	<b>6</b>
<b>6. Tình hình khách hàng phân bố theo các loại hình dịch vụ .....</b>	<b>7</b>

## 1. Đặt vấn đề

BLD chi nhánh ngân hàng cần 1 báo cáo tổng quan về tình hình sử dụng dịch vụ và khách hàng của chi nhánh .

Dựa trên các bộ dữ liệu, cần phân tích và đưa ra các thông tin trả lời cho các câu hỏi sau:

- Hiện tại có mấy phân khúc / nhóm khách hàng ?
- Nếu KPI quý tiếp theo là tăng doanh thu 20%, thì loại hình dịch vụ nào có thể được chú trọng để tăng doanh thu ?
- Từ đó đưa ra đề xuất.

## 2. Dữ liệu

Gồm 3 file Excel: aum.csv, cust.csv và prod\_holding.csv.

File <b>aum.csv</b> : 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 <b>cust.csv</b> : 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 <b>prod_holding.csv</b> : 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_upp	Sản phẩm vay tín chấp

### 3. Tình hình tổng quan

113.07K

Tổng số khách hàng

7.40T

Tổng tài sản trong tài khoản

132.5bn

Tài khoản với số tiền lớn nhất

65.48M

Trung bình số tiền trên tài khoản

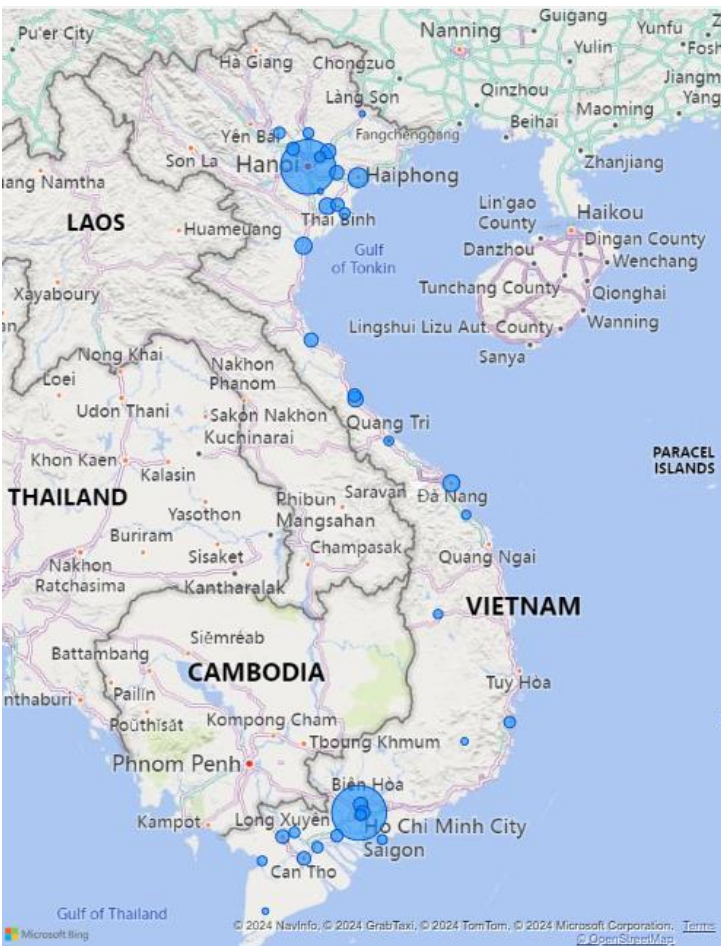
67.95K

Số tiền trung vị trong tài khoản

Do số tiền trung bình lớn hơn trung vị nên số tiền trong tài khoản của khách hàng có xu hướng lệch trái. Việc xuất hiện nhiều outlier có giá trị nhỏ kéo trung bình về phía trái.

Điều này có thể xảy ra do có rất nhiều tài khoản lập ra nhưng không có tiền trong tài khoản hoặc không có như cầu sử dụng nhưng vẫn duy trì tài khoản.

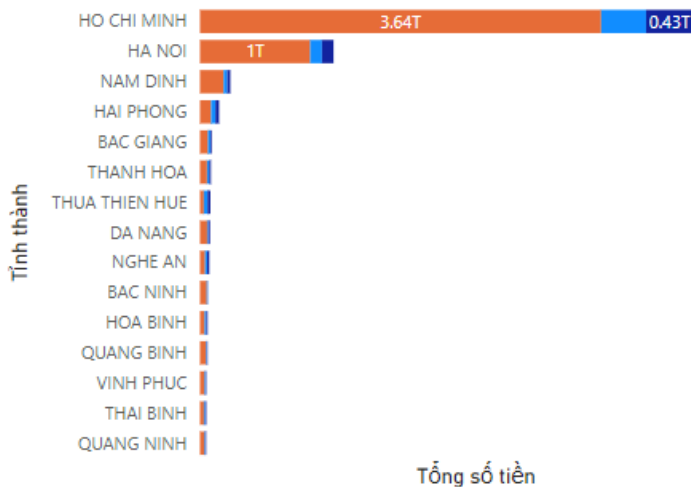
### 4. Tình hình khách hàng phân bố theo khu vực



- Độ phủ sóng của ngân hàng là khá cao trên cả nước, trong đó tập trung lớn nhất là 2 thành phố lớn là Hà Nội và Tp. Hồ Chí Minh với hơn 38,000 khách hàng.
- Có thể cân nhắc mở thêm chi nhánh đối với các tỉnh thuộc vùng núi Bắc Bộ và đồng bằng Sông Cửu Long.
- Các vùng chưa có khách hàng bao gồm khu vực miền núi Bắc Bộ và một số tỉnh Đồng bằng sông Cửu Long
- Ngân hàng có thể cân nhắc mở rộng hoạt động ở các địa phương này, tuy nhiên các tỉnh này chưa có nhiều tiềm năng về tài chính ngân hàng, nên có lẽ chưa có lợi ích lớn khi mở rộng vào đây (ngoại trừ Lào Cai, nơi có nhiều hoạt động giao thương xuất nhập khẩu nhưng lại chưa có chi nhánh của ngân hàng)

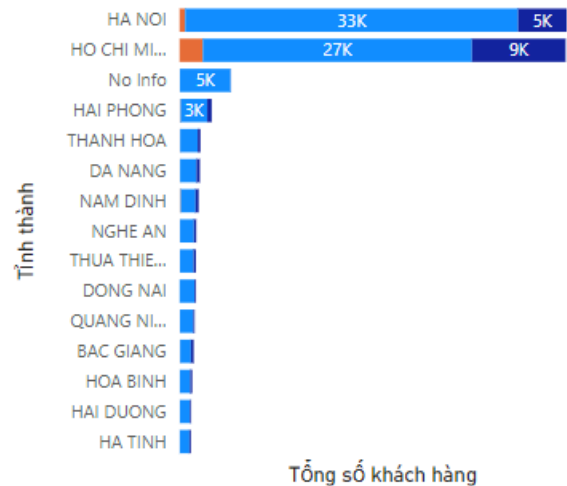
### Tổng số tiền theo tỉnh thành và phân khúc

segment ● Gold ● Regular ● Silver



### Số khách hàng theo tỉnh thành và phân khúc

segment ● Gold ● Regular ● Silver



- Phân bố khách hàng của ngân hàng khá Top-heavy, khi số khách hàng tại Hà Nội và Tp. Hồ Chí Minh nhiều hơn các tỉnh thành khác cộng lại.

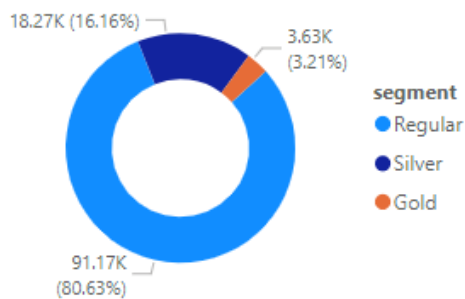
Hà Nội và TP Hồ Chí Minh là 2 thành phố có số lượng khách hàng tương đương nhau và chiếm số lượng cao nhất cả nước. Tuy nhiên tổng số tiền của TP Hồ Chí Minh lại cao gấp 3 lần số với Hà Nội và bỏ xa rất nhiều các tỉnh thành khác.

- Số lượng khách hàng Gold chiếm thiểu số ở từng tỉnh thành nhưng lại cung cấp 1 dòng tiền rất lớn. Trong đó, nhóm Gold của TP Hồ Chí Minh đóng góp khoảng 1 nửa lưu lượng tiền toàn bộ khách hàng.

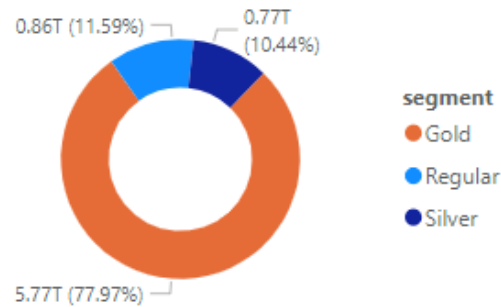
=> Chiến lược tốt nhất vẫn là tập trung vào các tỉnh thành với lượng tài sản lớn, đặc biệt là tập trung và khai thác nhóm khách hàng ở khu vực TP Hồ Chí Minh.

## 5. Tình hình khách hàng phân bố theo phân khúc

Số lượng khách hàng theo phân khúc

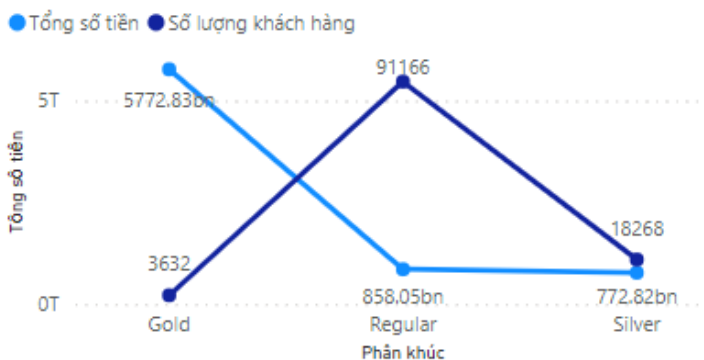


Tổng số tiền của khách hàng theo phân khúc



- Về số lượng, 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%
- Ở chiều ngược lại là phân khúc Regular, chiếm đa số về số lượng nhưng số tài khoản thấp. Tuy nhiên, đây là phân khúc dễ thu hút khách hàng mới nhất vì không cần những sự commitment quá cao.
- 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

Tổng số tiền and Số lượng khách hàng by Phân khúc



Trung bình tài sản theo phân khúc



- **Nhóm Gold** là nhóm có số lượng tiền lớn nhất và cũng là nhóm thực sự có nhu cầu, do số lượng khách ít nhất nhưng tổng số tiền lại vượt trội so với 2 nhóm còn lại. **Nhóm Silver** sử dụng dịch vụ ở mức đều hơn, mang lại nguồn doanh thu đều đặn, chưa thực sự ấn tượng nhưng sẽ ổn định.

=> Để giúp tăng doanh số, team Sales có thể đưa ra các phương án thích hợp nhằm duy trì và giữ chân 2 nhóm khách hàng Silver và Gold thường xuyên cần phối hợp với các phòng ban khác đưa ra thêm các chương trình ưu đãi,

khuyến mãi cho nhóm khách hàng này để họ thường xuyên sử dụng dịch vụ và từ đó có thể upsell họ mua các sản phẩm khác từ ngân hàng dễ hơn.

- **Số lượng khách hàng của nhóm Regular** chiếm đa số có thể do nhóm này được các team Sales khai thác thường xuyên, chuyển đổi từ khách hàng mới sang Regular thành công.

=> Tập trung chuyển hóa khách hàng từ phân khúc Regular thành các khách hàng ở phân khúc cao hơn là Silver hoặc Gold bằng cách tăng niềm tin ở người dùng vào dịch vụ của ngân hàng, đồng thời tăng ưu đãi cho các thành viên Gold hoặc Silver, khuyến khích người dùng sử dụng dịch vụ hơn. 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 tang hơn các phân khúc khác

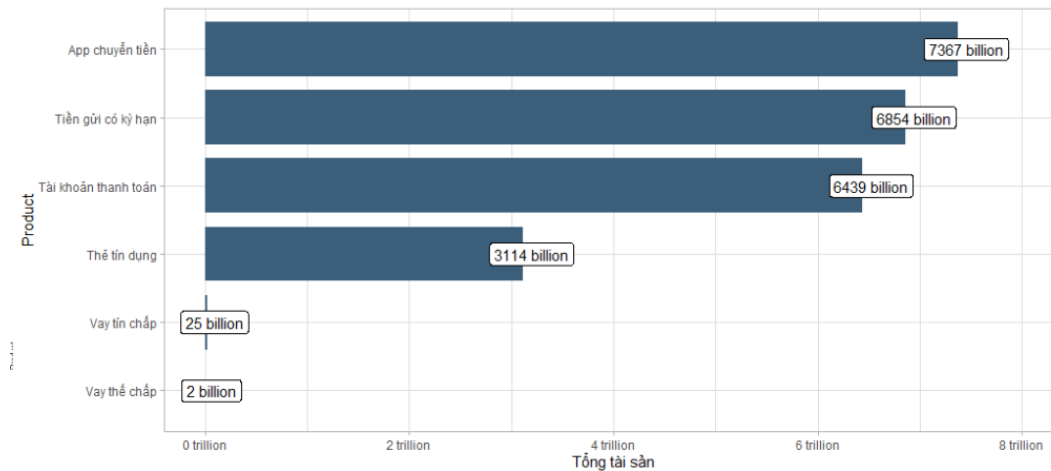
## 6. Tình hình khách hàng phân bố theo các loại hình dịch vụ

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

### Theo từng phân khúc:

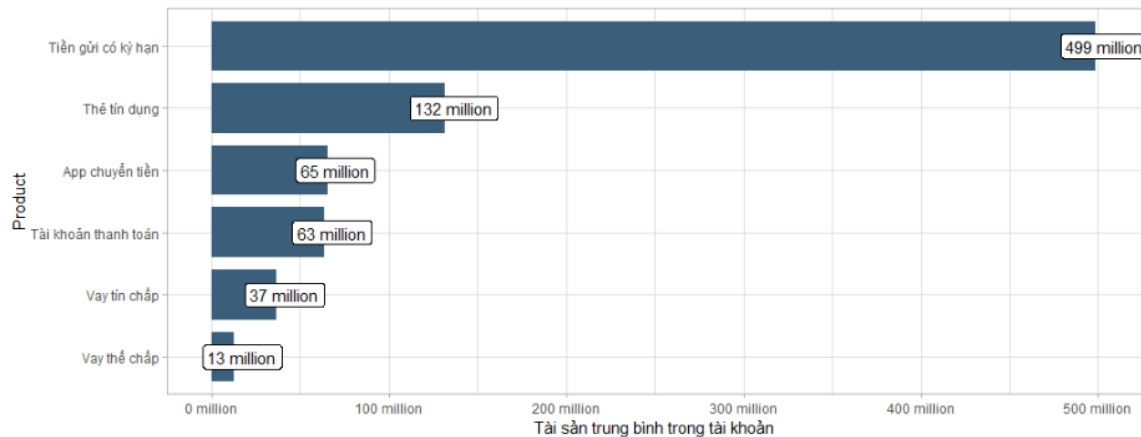
- Số tài khoản ở phân khúc Silver và Gold có sử dụng dịch vụ Thẻ tín dụng và Tiền gửi có kỳ hạn có tỉ trọng khá cao so với các dịch vụ khác - Đây là 2 dịch vụ có số tiền trung bình trong tài khoản cao nhất.

--> Có thể xem dịch vụ Thẻ tín dụng và Tiền gửi có kỳ hạn là 2 dịch vụ trọng yếu của ngân hàng với điểm trung bình cao và có tỉ lệ cao khách hàng trong phân khúc cao cấp. Cần tập trung phát triển 2 dịch vụ này để hướng tới nguồn doanh thu ổn định.



### Về phân bố khách hàng theo dịch vụ:

- Số tài khoản có sử dụng dịch vụ App chuyển tiền chiếm số lượng lớn nhất với 112,862 tài khoản, tiếp đến là số tài khoản sử dụng dịch vụ Thanh toán với 101,458 tài khoản.
- Tổng tài sản ở các tài khoản có sử dụng dịch vụ App chuyển tiền là cao nhất với 7.4 nghìn tỉ VND.



**Về trung bình tài sản trong tài khoản**, các tài khoản sử dụng dịch vụ Tiền gửi có kỳ hạn là cao nhất với trung bình 499 triệu VND/tài khoản - khá dễ hiểu khi các chủ tài khoản tiền gửi có kỳ hạn có xu hướng để nhiều tiền trong tài khoản để tăng lãi.

- Ngoài ra, các tài khoản sử dụng dịch vụ Thẻ tín dụng cũng có lượng tiền trung bình khá cao ở mức 132 triệu VND/tài khoản, cũng dễ giải thích khi các dịch vụ Thẻ tín dụng yêu cầu chủ tài khoản có một mức thu nhập ổn định



- Lưu ý là các tính toán này chỉ bao gồm các tài khoản có sử dụng dịch vụ nhất định. Nếu tài khoản nào không sử dụng dịch vụ nào thì sẽ được loại ra trong phép tính toán của dịch vụ đó
- Ngoài ra, dịch vụ App chuyển tiền có khối lượng tài sản lớn và là dịch vụ phổ biến nhất của ngân hàng, đặc biệt quan trọng khi tiền điện tử đang ngày càng phát triển mạnh mẽ ở Việt Nam, và 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.