



BÁO CÁO TÌNH HÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

Thực hiện: Võ Xuân Đạt

Datvx150102@gmail.com



MỤC LỤC

1.	Mục tiêu.....	1
2.	Nhập dữ liệu đầu vào	2
3.	Thực quan hóa và phân tích dữ liệu.....	3
4.	Tổng quan giải pháp đề xuất.....	11

1. Mục tiêu

Bài báo cáo giải quyết 2 yêu cầu sau:

- Báo cáo tình hình sử dụng dịch vụ của khách hàng đưa ra các nhận xét
- Nếu KPI cho doanh thu quý tiếp theo là 20%, thì loại hình dịch vụ nào có thể được chú trọng để tăng doanh thu?

2. Nhập dữ liệu đầu vào

- File **aum.csv**: thông tin tổng tài sản mà khách hàng nắm giữ

#	COLUMN NAME	DATA TYPE	DATA SAMPLE	MEANING
1	customer_id	int	100017	Mã số định danh của khách hàng
2	amount	int	81.000	Tổng tài sản khách hàng nắm giữ

- File **cust.csv**: thông tin về phân khúc và nơi ở của khách hàng

#	COLUMN NAME	DATA TYPE	DATA SAMPLE	MEANING
1	customer_id	int	100017	Mã số định danh của khách hàng
2	segment	varchar	Regular	Phân khúc khách hàng
3	provincity	varchar	HO CHI MINH	Tỉnh/thành phố nơi khách hàng sinh sống

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

#	COLUMN NAME	DATA TYPE	DATA SAMPLE	MEANING
1	customer_id	int	100017	Mã số định danh của khách hàng
2	prod_ca	int	0/1	Tài khoản thanh toán
3	prod_td	int	0/1	Tiền gửi có kỳ hạn
4	prod_credit_card	int	0/1	Thẻ tín dụng
5	prod_app	int	0/1	App chuyển tiền trên mobile
6	prod_secured_loan	int	0/1	Vay thế chấp
7	prod_upl	int	0/1	Vay tín chấp

3. Trực quan hóa và phân tích dữ liệu

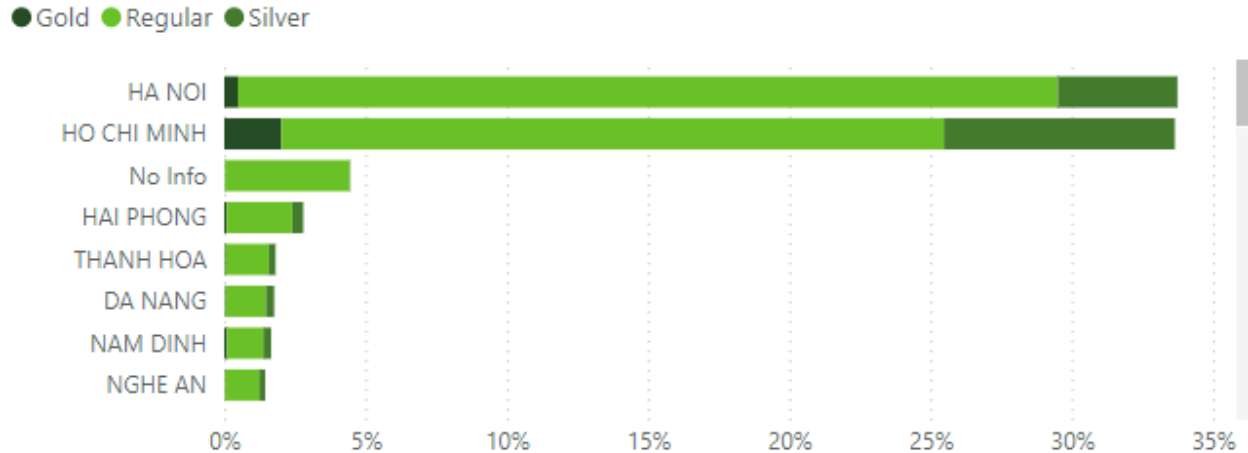
PowerBI Dashboard: [link](#)

➤ Phân tích dữ liệu khách hàng theo tỉnh thành



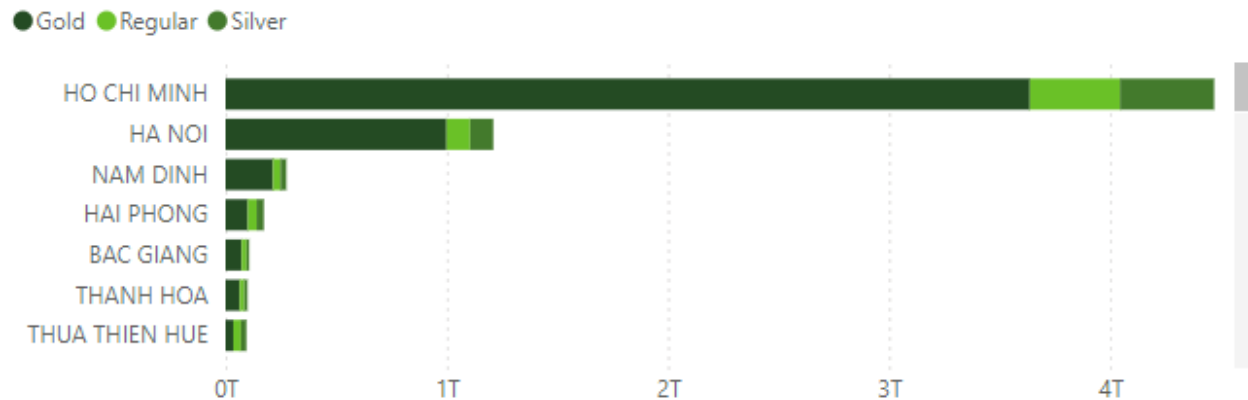
Độ phủ sóng của ngân hàng khá cao trên cả nước, tuy nhiên phân bố chênh lệch khi lượng khách hàng tập trung chủ yếu tại Hà Nội và Tp. Hồ Chí Minh với mỗi tỉnh chiếm gần 35% trong tổng số 113.066 khách hàng, cao hơn các tỉnh/thành phố khác cộng lại

TOTAL CUSTOMERS BY PROVINCE & SEGMENT



Tp.Hồ Chí Minh có số lượng khách hàng bằng Hà Nội tuy nhiên **tổng tài sản lại cao hơn rất nhiều**

TOTAL AMOUNT BY PROVINCE & SEGMENT

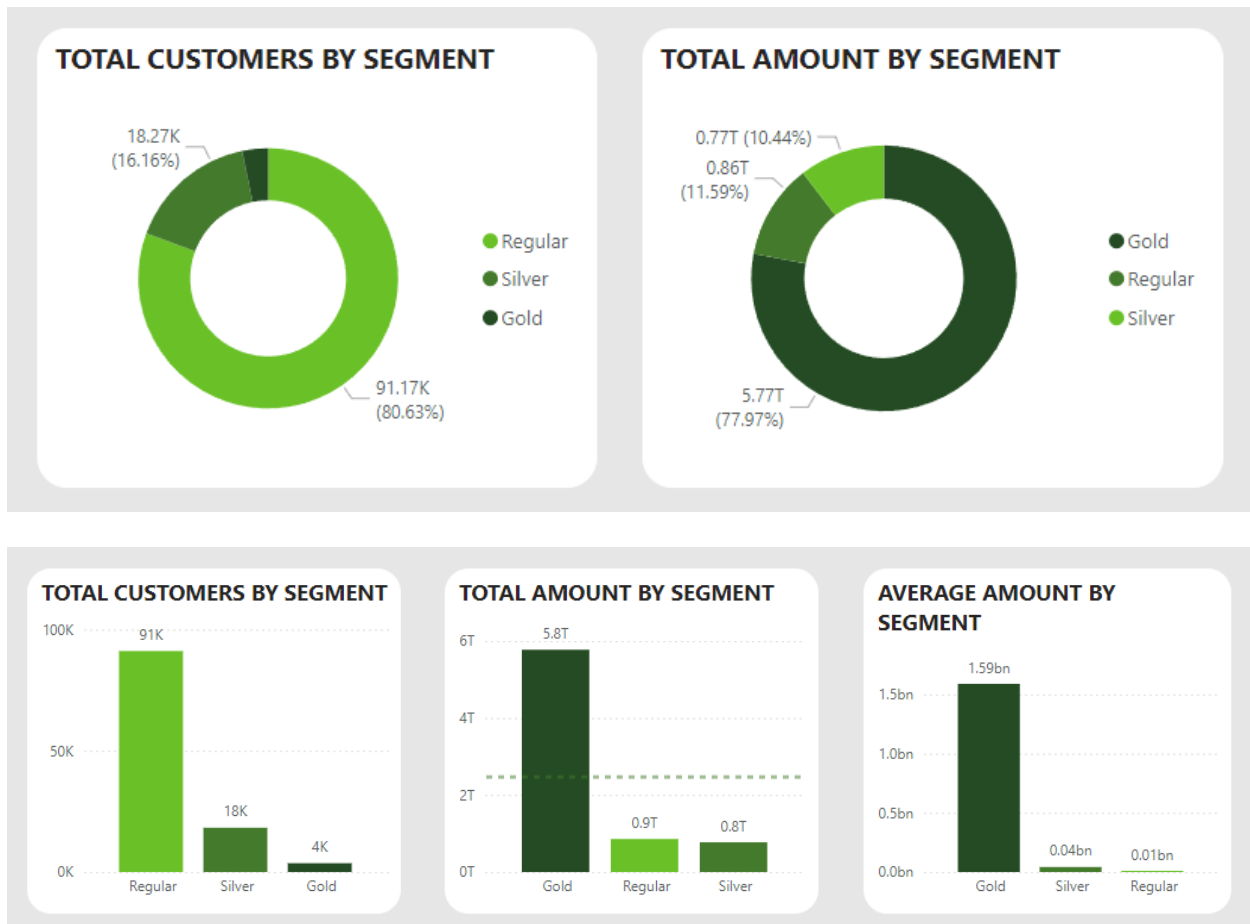


Các vùng khác **chưa có khách hàng** bao gồm miền núi Bắc Bộ và một số tỉnh ở Đồng bằng sông Cửu Long

- ⇒ Ngân hàng có thể xem xét mở rộng hoạt động ở những địa phương này, **tuy nhiên cần cân nhắc kỹ tiềm năng tài chính**
- ⇒ Chiến lược tốt nhất vẫn là **tập trung vào các tỉnh thành với lượng lớn tài sản**, đặc biệt là Tp.Hồ Chí Minh

➤ Phân tích dữ liệu khách hàng theo phân khúc

Lượng khách hàng thuộc phân khúc **Gold** ít nhất với chỉ 3632 khách hàng (chiếm 3.21%) nhưng đóng góp tới 77.97% tài sản (gần 5.8 nghìn tỉ đồng)



Phân khúc **Regular** (80.63%) có số lượng khách hàng gấp 5 lần phân khúc **Silver** với 18.270 khách hàng (chiếm 16.16%) nhưng tổng tài sản lại chỉ cao hơn xấp xỉ (~ 11.6%)

⇒ **Để tăng KPI dựa trên phân khúc khách hàng, có thể áp dụng những chiến lược sau:**

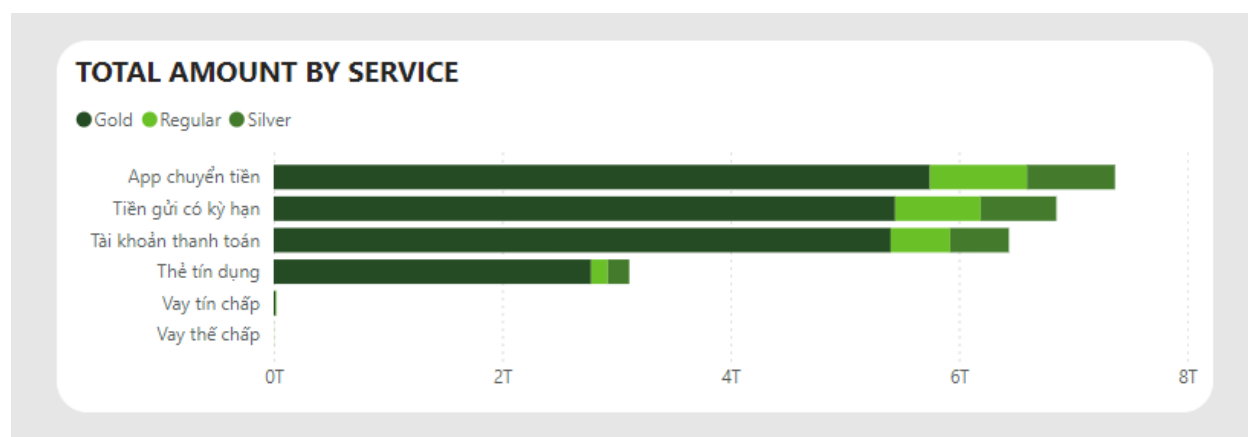
- Tập trung chuyển hoá khách hàng phân khúc Regular thành Silver hoặc Gold bằng cách **tăng niềm tin ở người dùng vào dịch vụ của ngân hàng**, đưa ra các **ưu đãi đặc quyền cho thành viên Gold và Silver**. Khách hàng thuộc phân khúc cao cấp sẽ thường xuyên sử dụng dịch vụ đều đặn hơn và mang lại cho ngân hàng doanh thu đều đặn và ổn định

- Thu hút thêm nhiều khách hàng ở phân khúc Regular. Tuy doanh số không cao nhưng dễ kích thích số lượng. Có thể đưa ra các **ưu đãi cao trong thời gian đầu khách hàng sử dụng dịch vụ và chiến lược khác** để níu chân khách hàng

➤ Phân tích dữ liệu khách hàng theo dịch vụ

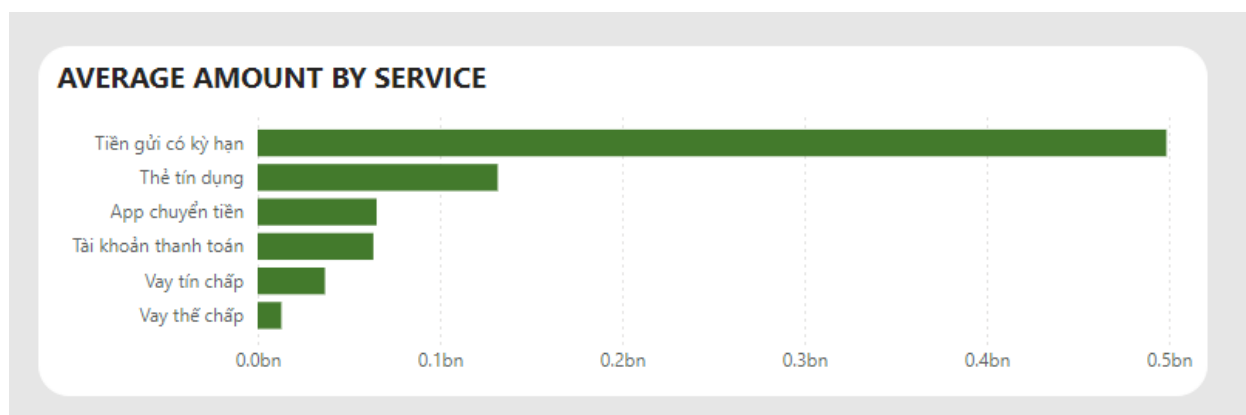
Phân bố khách hàng theo dịch vụ:

App chuyển tiền có số lượng người dùng nhiều nhất với 112.862 tài khoản (**chiếm 44.68%**) đi đôi với tổng tài sản lớn nhất với 7.4 nghìn tỷ VND, theo sau là Tài khoản thanh toán với 101458 tài khoản (**chiếm 40.17%**)



Tiền gửi có kỳ hạn có số lượng người dùng (13747 tài khoản, **chiếm 5.44%** chỉ bằng 1/8 so với Tài khoản thanh toán và bằng 1/2 so với Thẻ tín dụng **nhưng tổng tài sản người dùng lại cao hơn với 6.9 nghìn tỉ đồng** so với 6.4 nghìn tỉ đồng của Tài khoản thanh toán và gấp đôi tổng tài sản người sử dụng Thẻ tín dụng

Vay tín chấp và Vay thế chấp là 2 loại hình dịch vụ số lượng người sử dụng rất ít, đặc biệt là ở phân khúc cao cấp như Silver và Gold



Về trung bình tài sản trong tài khoản, các khách hàng sử dụng Tiền gửi có kỳ hạn là cao nhất với trung bình **500 triệu VND/tài khoản**

⇒ *Khá dễ hiểu khi khách hàng có xu hướng để nhiều tiền trong tài khoản để sinh lãi.*

Các khách hàng sử dụng Thẻ tín dụng cũng có lượng tiền trung bình khá cao với hơn 130 triệu VND/tài khoản

⇒ *Khá dễ hiểu khi các dịch vụ Thẻ tín dụng yêu cầu khách hàng có mức thu nhập ổn định*

Phân bố khách hàng sử dụng dịch vụ theo phân khúc:

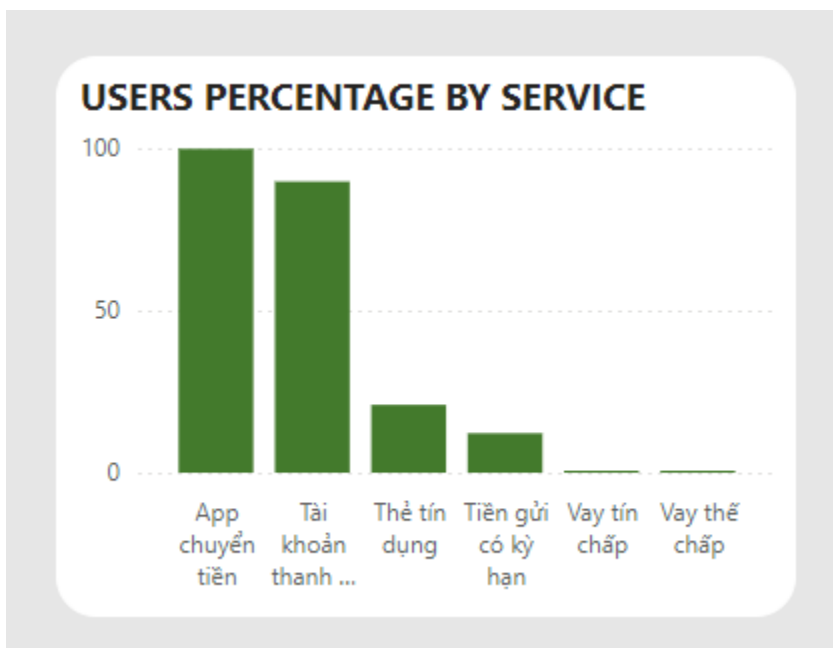
TOTAL CUSTOMERS BY SEGMENT

PHÂN KHÚC	App chuyển tiền	Tài khoản thanh toán	Thẻ tín dụng	Tiền gửi 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

Hiển nhiên phân khúc Silver và Gold có số lượng khách hàng lớn nhất sử dụng dịch vụ App chuyển tiền và Tài khoản thanh toán

Khách hàng sử dụng dịch vụ Thẻ tín dụng và Tiền gửi có kỳ hạn thuộc phân khúc Silver và Gold cũng khá cao và đây cũng là 2 loại hình dịch vụ với **trung bình tài sản/ tài khoản cao nhất**

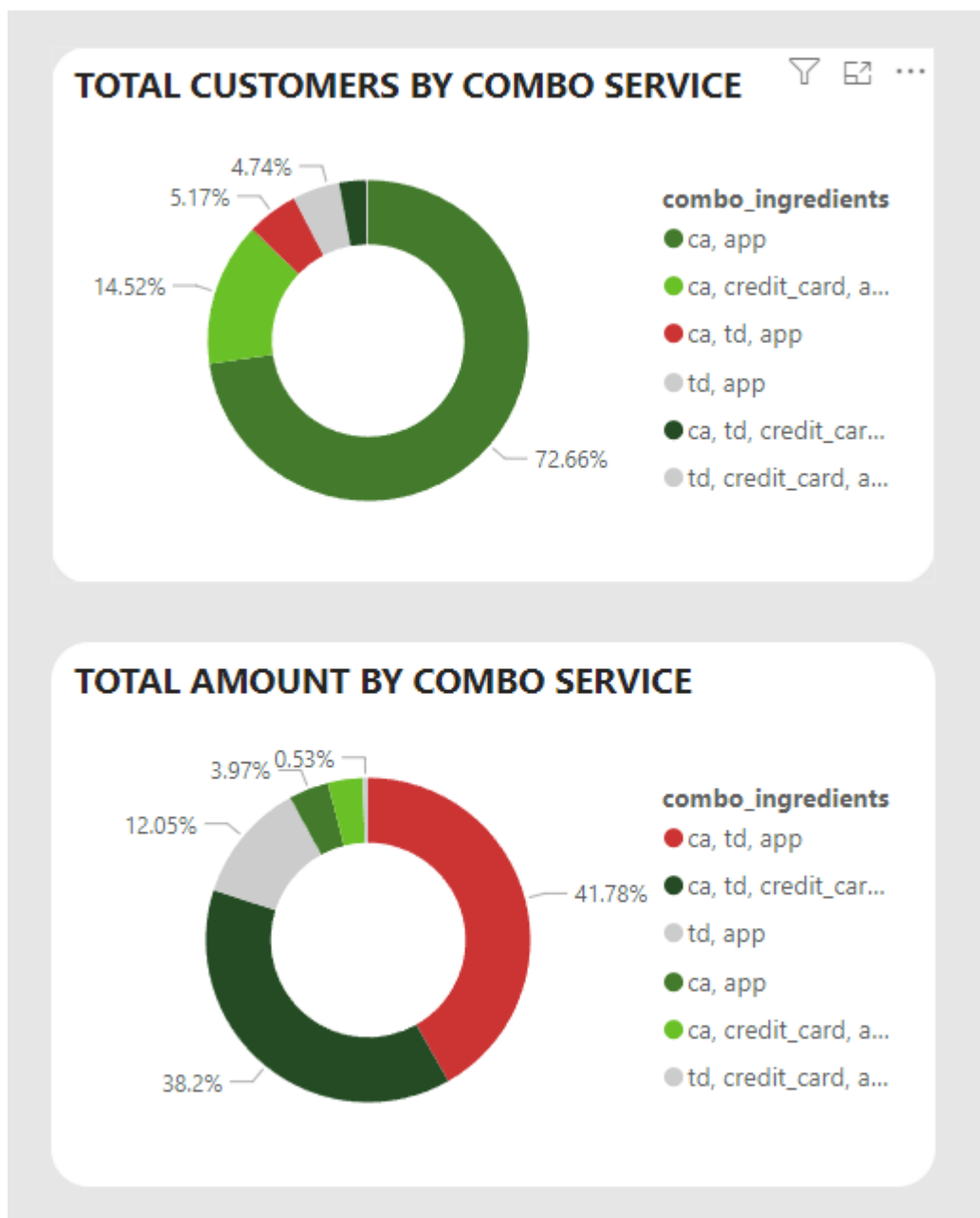
⇒ *App chuyển tiền vẫn sẽ là dịch vụ phổ biến nhất và đặc biệt quan trọng khi tiền điện tử đang ngày càng đang phát triển ở Việt Nam. Nên cần phát triển những sản phẩm liên quan đến loại hình dịch vụ này để tăng số lượng khách hàng đến với ngân hàng*



- ⇒ Trong khi đó Tài khoản thanh toán vẫn sẽ có lượng người dùng lớn khi đây là **dịch vụ cơ bản ở Việt Nam**
- ⇒ Ngân hàng có thể xem Thẻ tín dụng và Tiền gửi có kỳ hạn là **2 dịch vụ trọng yếu khi số tài sản trung bình cao và số lượng lớn người dùng trong phân khúc cao cấp**. Cần tập trung phát triển 2 loại dịch vụ này để hướng tới doanh thu ổn định, đặc biệt là Tiền gửi có kỳ hạn với những lý do nêu trên.
- ⇒ Có thể nghiên cứu thay đổi chính sách của 2 loại hình dịch vụ Vay tín chấp và Vay thế chấp để thu hút khách hàng sử dụng

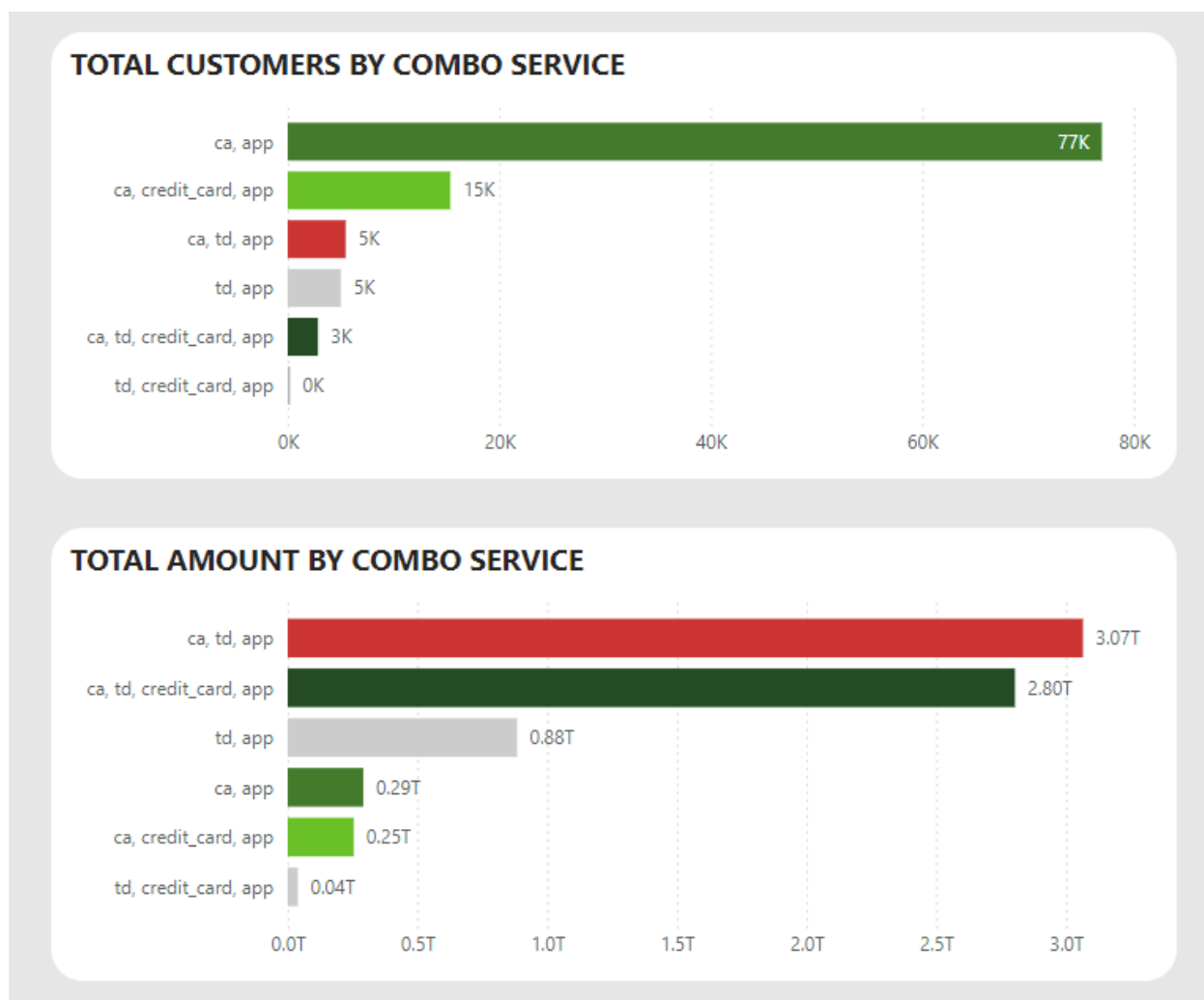
➤ Phân tích dữ liệu khách hàng theo nhóm dịch vụ

Như đã nói ở trên, **Tài khoản thanh toán và App chuyển tiền (ca, app)** là 2 dịch vụ giao dịch tiền cơ bản tại Việt Nam nên có số lượng người sử dụng nhiều hơn hẳn các nhóm khác với gần 77.000 (chiếm 72.66%)



Đứng sau về số lượng khách hàng, vẫn với 2 dịch vụ cơ bản đó nhưng **kết hợp thêm dịch vụ Thẻ tín dụng (ca, credit_card, app)** và **Tiền gửi có kỳ hạn (ca, td, app)** với lần lượt 15384 (14.52%) và 5478 khách hàng (5.17%).

Tuy nhiên tổng tài sản của người sử dụng **Tài khoản thanh toán, App chuyển tiền và Tiền gửi có kỳ hạn (ca, td, app)** lại cao nhất với hơn 3000 tỷ VND



Số lượng người sử dụng kết hợp các dịch vụ **Tài khoản thanh toán, Tiền gửi có kỳ hạn, Thẻ tín dụng, App chuyển tiền (ca, td, credit_card, app)** khá thấp với chỉ hơn 5000 nhưng lại có tổng tài sản lớn thứ hai (trên 2800 tỷ VND). **Thẻ tín dụng và Tiền gửi có kỳ hạn** cũng là 2 loại hình dịch vụ có lượng lớn khách hàng ở phân khúc cao là Gold và Silver

⇒ Ngân hàng có thể cấp tín dụng và ưu đãi hạn mức cho nhóm khách hàng sử dụng Tài khoản thanh toán, Tiền gửi có kỳ hạn, App chuyển tiền (ca, td, app)

4. Tổng quan giải pháp đề xuất

Để đạt mức tăng trưởng KPI 20%, cần:

- ⇒ Xem xét mở rộng dịch vụ ở các địa phương tiềm năng tài chính nhưng cần tập trung vào tỉnh/thành phố với lượng khách hàng cao và tổng tài sản lớn, đặc biệt là Tp. Hồ Chí Minh.
- ⇒ Thu hút thêm khách hàng ở phân khúc Regular _phân khúc dễ dàng kích thích số lượng và chuyển hoá thành phân khúc Silver và Gold để có nguồn thu cao và ổn định
- ⇒ Dịch vụ App thanh toán vẫn sẽ là loại hình quan trọng và tập trung phát triển Thẻ tín dụng và Tiền gửi có kỳ hạn_2 dịch vụ trọng yếu khi số tài sản trung bình cao và số lượng lớn người dùng trong phân khúc cao cấp
- ⇒ Cấp tín dụng và ứ đãi hạn mức cho khách hàng sử dụng đồng thời các dịch vụ Tài khoản thanh toán, Tiền gửi có kỳ hạn, App chuyển tiền khi khách hàng thuộc nhóm này có số lượng đang khá ít nhưng đóng góp và tổng số tài sản cao nhất