

BÁO CÁO THÁNG 03

TOP 4 NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI NHÀ NƯỚC

Thời gian đo lường dữ liệu: 01/03 – 31/03/2021

REPUTA - HỆ THỐNG LẮNG NGHE & HỖ TRỢ GIÁM SÁT DANH TIẾNG
Reputa.vn
Facebook.com/ReputaViettel
Hotline: 028 2213 7979 - Email: reputa@viettel.com.vn



Báo cáo được thực hiện bởi Reputa



DỮ LIỆU SỬ DỤNG TRONG BÁO CÁO

Mục tiêu báo cáo

1. Đánh giá tổng quan Top 04 ngân hàng nhà nước trong Tháng 03/2021
2. Đánh giá hiệu quả truyền thông của Top 04 ngân hàng trên MXH
3. Kết luận & đề xuất

STT	Thuật ngữ	Giải thích
1	Nhắc tới	Bài viết có từ khóa liên quan.
2	Lượng tương tác	Lượt like, comment, share.
3	Độ lan toả	Lượt "reach", hay số người đã tiếp xúc với tin/bài thảo luận.
4	Tiêu cực	Thể hiện thái độ xấu hoặc không thích với sản phẩm/thương hiệu/sự kiện.
5	Trung lập	Đề cập đến sản phẩm/thương hiệu/sự kiện nhưng không thể hiện thái độ.
6	Tích cực	Thể hiện thái độ tốt hoặc yêu thích với sản phẩm/thương hiệu/sự kiện.

Phương thức và cách thức lấy dữ liệu

- ✓ Từ khóa: tên Top 4 ngân hàng nhà nước (Vietcombank, Agribank, Vietinbank, BIDV) và các từ khóa chính biến thể, từ khóa đi kèm và từ khóa loại trừ.
- ✓ Phần mềm sử dụng: Reputa (<https://reputa.vn/>).
- ✓ Nguồn dữ liệu: Các trang báo chí, mạng xã hội, blog cá nhân sử dụng Tiếng Việt.
- ✓ Phương pháp xử lý dữ liệu: Lấy mẫu với sai số tối đa 5%.
- ✓ Độ lớn dữ liệu (N): 35,126 tin bài

NỘI DUNG BÁO CÁO



NỘI DUNG CHÍNH:

1. Tổng quan thị trường
Top 04 ngân hàng
2. Top 04 ngân hàng trên MXH
3. Kết luận & Đề xuất



A stylized background illustration featuring a light blue bank building with the word 'BANK' on its facade. Several stacks of gold coins are positioned around the building. In the foreground, three figures are depicted: one carrying a large stack of banknotes, another holding a gold coin, and a third carrying a large gold coin. A rocket is shown launching from the top of the building, with a dashed line indicating its trajectory.

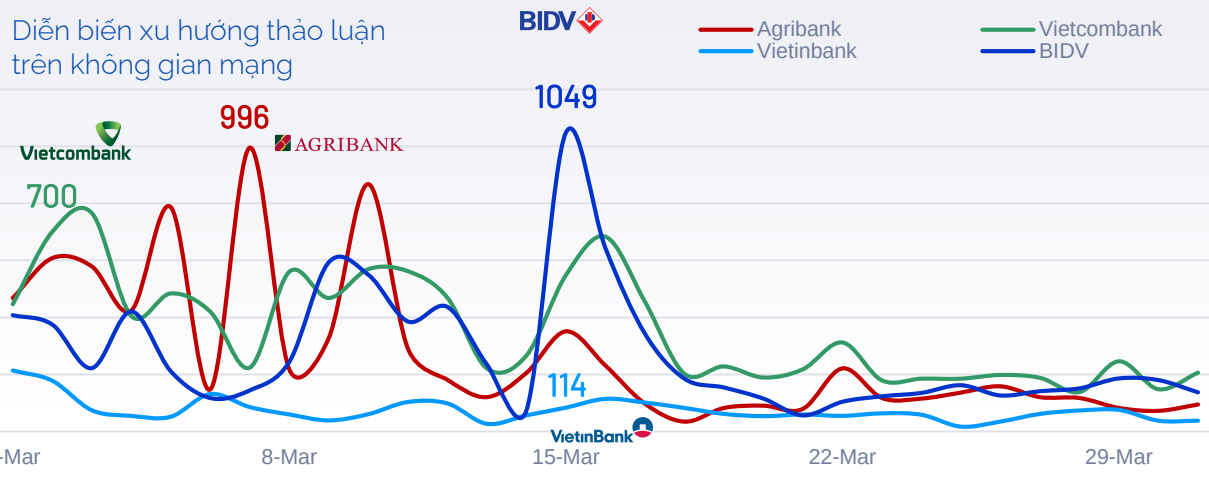
1

TỔNG QUAN TOP 04 NGÂN HÀNG THÁNG 03/2021

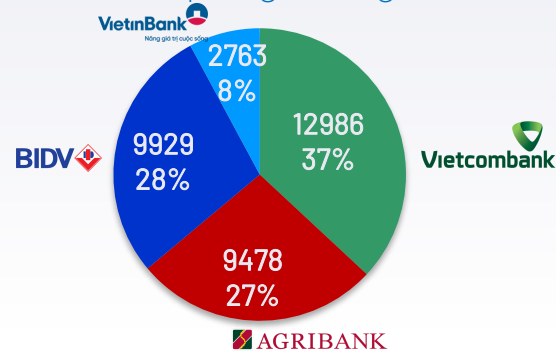


DIỄN BIẾN THẢO LUẬN TOP 04 NGÂN HÀNG THÁNG 03

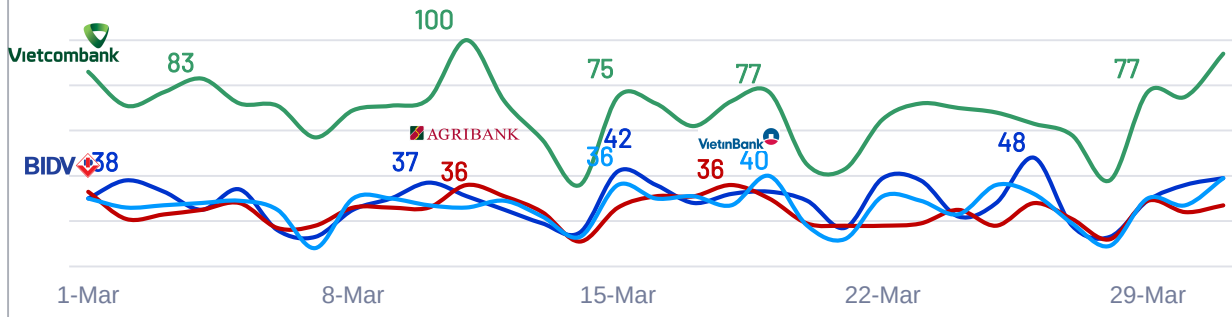
Diễn biến xu hướng thảo luận trên không gian mạng



Thị phần thảo luận Top 4 ngân hàng



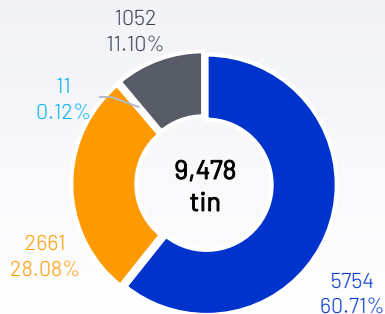
Diễn biến xu hướng tìm kiếm trên Google Trends



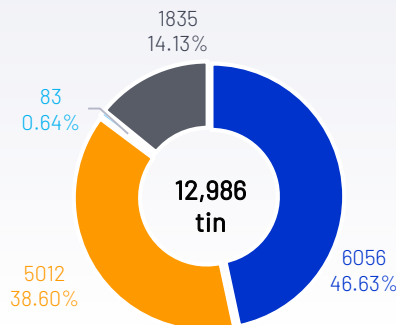
- **Vietcombank** là ngân hàng có lượng thảo luận nhiều nhất trong Top 4 ngân hàng nhà nước (37%) trong tháng 03/2021. Các thông tin nổi bật làm tăng lượng thảo luận của Vietcombank như [Vietcombank là 1 trong 7 Doanh nghiệp có tổng tài sản trên 20 nghìn tỷ đồng giữ vai trò "chìm đầu đàn", Vietcombank bắt tay FWD phân phối sản phẩm 'FWD nâng tầm vị thế'.](#)
- **Agribank** và **BIDV** có lượng thảo luận không quá chênh lệch, chiếm tỉ trọng lần lượt (26% & 29%), nhiều gấp 3.5 lần so với ngân hàng **Vietinbank**.

NGUỒN THẢO LUẬN CỦA TOP 04 NGÂN HÀNG

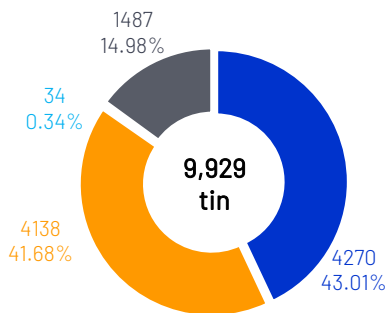
 **AGRIBANK**



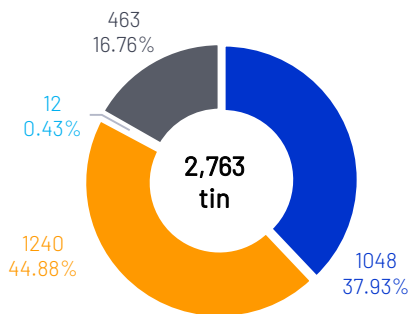
 **Vietcombank**



 **BIDV**



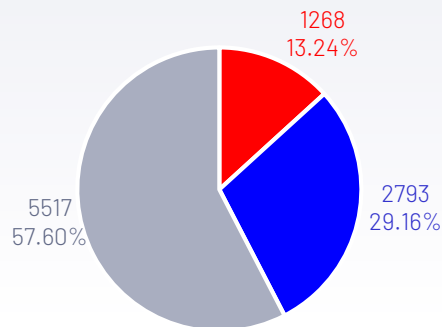
 **VietinBank**



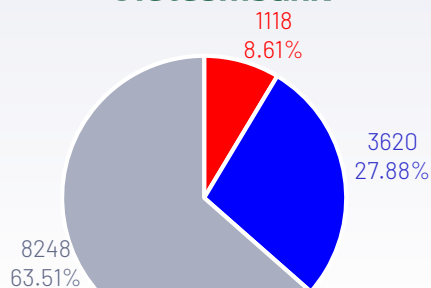
- Trong top 4 ngân hàng, **Vietcombank** dẫn đầu về lượng thảo luận (12,986 tin) trên không gian mạng trong tháng 03/2021, gấp lần lượt 1.3 lần (BIDV), 1.37 lần (Agribank) và 4.7 lần (Vietinbank).
- **Vietcombank** là ngân hàng có lượng tin trên Báo chí & trang tin nhiều nhất (5,012 tin) trong tháng 03. Nội dung tin nổi bật của Vietcombank xoay quanh [sinh nhật 58 năm thành lập](#), việc [đẩy mạnh Chuyển đổi số \(ngân hàng số VCB Digibank và 4 gói tài khoản mới: VCB Eco, VCB Plus, VCB Pro, VCB Advanced\)](#), các hoạt động xã hội [Vietcombank hỗ trợ 30 tỉ đồng xây nhà cho hộ nghèo Thanh Hóa](#). **Agribank** đứng thứ ba về lượng tin báo chí (2,661 tin), nội dung tin truyền thông xoay quanh về lãnh đạo [Vai trò của nữ cán bộ, người lao động Agribank trong thời đại mới](#), về các hoạt động xã hội [Agribank Bến Tre phát động trồng 6.000 cây điệp vàng](#).
- **Agribank** là ngân hàng có tỉ trọng tin MXH nhiều nhất (60.71%) trong 4 ngân hàng. Nội dung tin xoay quanh về các nghị định mới từ Nhà nước [Ngân hàng Agribank, được quốc hội thông qua tăng Vốn điều lệ thêm 3500 tỷ](#), [sinh nhật 33 năm thành lập](#), các hoạt động xã hội hỗ trợ phòng chống Covid-19 [Agribank huyện Bình Giang đã ủng hộ và đồng hành cùng thi trấn trong công tác phòng chống dịch Covid 19](#).

SẮC THÁI THẢO LUẬN CỦA TOP 04 NGÂN HÀNG

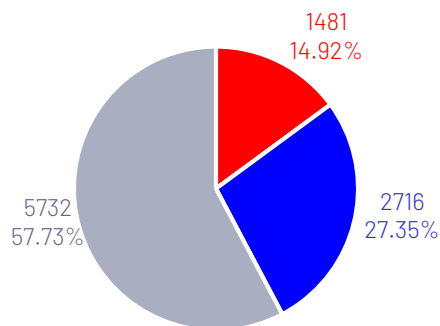
 **AGRIBANK**



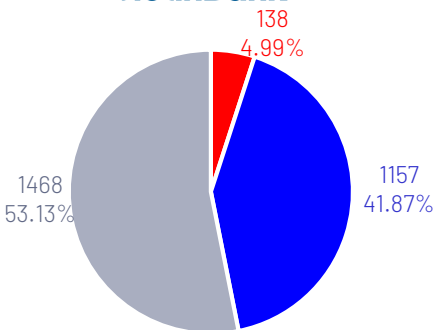
 **Vietcombank**



 **BIDV**



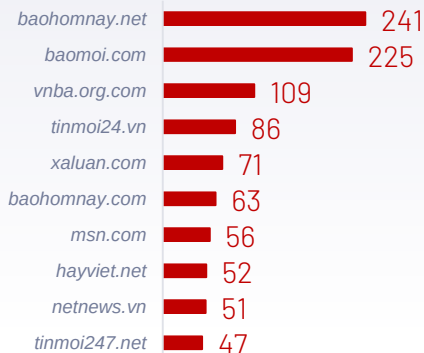
 **VietinBank**



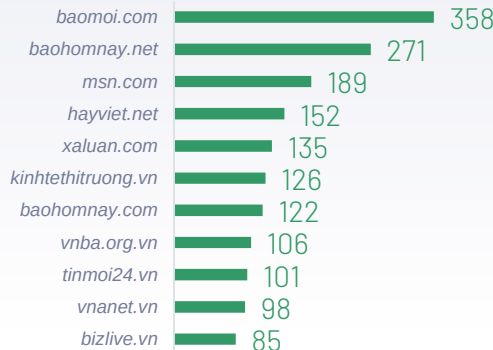
- **Vietinbank** là ngân hàng có tỉ trọng tin **tích cực cao nhất (41.87%)** trong 4 ngân hàng, nội dung tin xoay quanh về thương hiệu, giá trị công ty [VietinBank tổ chức Đại hội đồng cổ đông thường niên thường niên năm 2021](#), [VietinBank phát triển đồng bộ hóa với chiến lược của đất nước](#), [VietinBank trở lại đường đua lợi nhuận ngân hàng](#).
- **BIDV** là ngân hàng có lượng tin **tiêu cực nhiều nhất (1,481 tin)** trong 4 ngân hàng, nội dung tin xoay quanh [vụ việc cướp ngân hàng BIDV ở Phú Thọ - Hà Nội](#), [BIDV nằm trong Top 5 ngân hàng có nhiều nợ có khả năng mất vốn cao năm 2020](#), [Dùng CMND giả đến ngân hàng xin đổi chữ ký để chiếm đoạt tiền](#).
- **Agribank** đứng thứ hai về lượng tin **tích cực (2,793 tin - 29.16%)** trong tháng 03, nội dung tin xoay quanh về truyền thông về thông tin kinh doanh [Năm 2020, Agribank trả lại trên 104 tỷ đồng tiền thừa cho khách hàng](#), các giải thưởng [Agribank nhận giải Chất lượng thanh toán quốc tế xuất sắc trong hai năm liên tiếp 2019-2020](#), chương trình xã hội hưởng ứng 26/03 [Đoàn thanh niên Agribank tổ chức chương trình hiến máu tình nguyện](#). Về **tỉ lệ tin tiêu cực**, Agribank đứng thứ hai sau BIDV (**1,268 tin - 13.24%**). Sự vụ ảnh hưởng nghiêm trọng nhất là vụ cướp ngân hàng [Bắt hai đối tượng cướp ngân hàng tại Agribank Hà Tiên](#)

TOP BÁO CHÍ & TRANG TIN ĐƯA TIN VỀ 4 NGÂN HÀNG

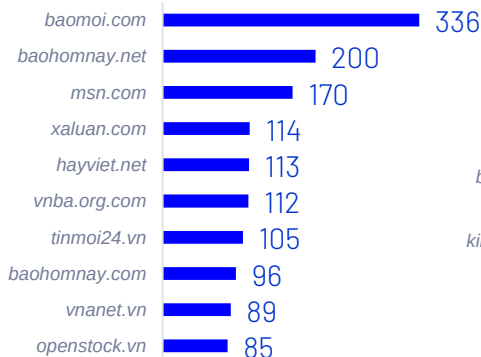
AGRIBANK



Vietcombank

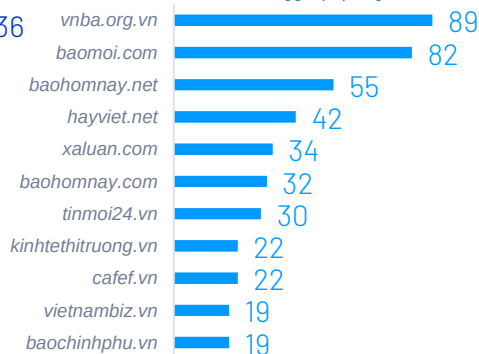


BIDV



VietinBank

Nâng giá trị cuộc sống



- Không kể đến các trang tin tức tổng hợp như Báo Mới, Báo Hôm Nay, Tin Mới 24, thì **trang tin VNBA thuộc Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam** là nguồn báo đưa tin nhiều nhất về Top 4 ngân hàng.
- Ngoài ra, **các đầu báo lớn chính thống như Thông tấn xã Việt Nam, Báo chính phủ, Kinh tế thị trường** cũng nằm trong Top Báo chí đưa tin về Top 4 ngân hàng. **Các trang tin, chuyên trang về kinh tế và tài chính-ngân hàng như Open Stock, Biz Live, Vietnam Biz, Cafe F** cũng thường xuyên đưa tin về Top 4 ngân hàng.
- Trong khi **Agribank** và **BIDV** tập trung truyền thông về hoạt động kinh doanh, các giải thưởng đạt được trên Báo chí thì **Vietcombank, Vietinbank** tập trung đưa tin về các ứng dụng công nghệ vào ngân hàng cũng như ra mắt các gói tài khoản mới.

Top tin báo chí nổi bật trong tháng 03/2021:

- **Agribank:** Agribank đạt nhiều giải thưởng quốc tế, Agribank dành hơn 2 tỉ đồng khuyến mãi mừng sinh nhật lần thứ 33, Nhân viên Agribank gần chặn kịp thời vụ lừa chuyển tiền qua ngân hàng để nhận "quà ngoại"
- **Vietcombank:** Vietcombank ứng dụng công nghệ QR vào dịch vụ rút tiền tại ATM, Chuyển đổi số là chìa khóa thành công của Vietcombank
- **BIDV:** BIDV bổ nhiệm Tổng Giám đốc mới, BIDV đặt mục tiêu lợi nhuận tăng 44%, thành lập ngân hàng con tại Myanmar
- **Vietinbank:** VietinBank đã chính thức ra mắt 3 Gói tài khoản thanh toán (TKTT) "0 phí", VietinBank kỳ vọng lợi nhuận quý 1 đạt 7-8 nghìn tỷ

TOP TIN NỔI BẬT TRÊN BÁO CHÍ



tuoi tre YOUTUBE BÁO TUỔI TRẺ CÁN BIẾT

MEDIA THỜI SỰ THẾ GIỚI PHÁP LUẬT KINH DOANH CÔNG NGHỆ XE DU LỊCH NHỊP SỐNG TRẺ VĂN HÓA GIẢI TRÍ THỂ THAO

KINH DOANH TÀI CHÍNH **DOANH NGHIỆP** MUA SẮM ĐẦU TƯ

Tết Tết Tết 2021 Giá vàng Giá thịt heo

Agribank dành hơn 2 tỉ đồng khuyến mãi mừng sinh nhật lần thứ 33

25/03/2021 16:47 GMT+7

Agribank vừa triển khai nhiều chương trình khuyến mãi với nhiều giải thưởng hấp dẫn trị giá hơn 2 tỉ đồng nhân kỷ niệm sinh nhật lần thứ 33 và tri ân khách hàng đã cùng đồng hành cùng Agribank trong thời gian qua.

- Agribank hiến kế giải pháp bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính

AGRIBANK 33 NĂM AGRIBANK

SINH NHẬT RỘN RÀNG NGẬP TRÀN ƯU ĐÃI

Từ ngày 24/3/2021 - 26/3/2021

TỔNG NGÂN SÁCH 1 TỶ ĐỒNG

Báo Tuổi trẻ đưa tin "Agribank dành hơn 2 tỉ đồng khuyến mãi mừng sinh nhật lần thứ 33"



Tiềnphong CỬ QUÂN TRUNG ƯƠNG CỦA ĐOÀN THỨC HỒ CHÍ MINH

Xã hội Kinh tế Địa ốc Sức khỏe Thể giới Giới trẻ Pháp luật Thể thao Người lính Xe Văn hóa Giải trí Giáo dục

KINH TẾ | Thị trường | Doanh nghiệp | Doanh nhân | Chứng khoán | Du lịch

Chuyển đổi số là chìa khóa thành công của Vietcombank

02/03/2021 | 09:49

0:00/0:00 Nam miền Bắc

Thông qua việc số hóa, Vietcombank có được "chìa khóa" để thúc đẩy tăng trưởng nhanh và bền vững trong bối cảnh kinh tế đang gặp nhiều bất lợi do đại dịch COVID-19 gây ra. Ứng dụng thành công chuyển đổi số cũng tạo ra động lực và sức bật để gia tăng năng suất lao động, chất lượng sản phẩm và sức cạnh tranh cho các doanh nghiệp Việt.

Công nghệ đóng vai trò then chốt trong giai đoạn "bình thường mới"

Từ đầu tháng 4/2020, khi các yêu cầu về giãn cách xã hội được triển khai, khái niệm "work from home" (làm việc từ xa), tham gia các nền tảng hội nghị trực tuyến và mua sắm trên mạng đã dần trở nên phổ biến với đa số người Việt Nam. Đặc biệt với ngành Ngân hàng, theo ông Nguyễn Toàn Thắng – Tổng Thư ký Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam, dưới tác động của đại dịch COVID-19, các giao dịch ngân hàng trực tuyến trở nên quan trọng và có mức tăng trưởng đột biến.

XEM NHIỀU

Kinh tế GRDP Hải Phòng tăng trưởng cao nhất cả nước trong Quý 1/2021

Xã hội Cư dân mạng Việt Nam đôi tay chạy H&M

Kinh tế "Bóc mẽ" từ 1000đ có giá 140 triệu, măm xoi mọc đại và phổ thành đặc sản

Xã hội Những người nuôi mọt tỳ phú trăm hương

Kinh tế Giá vàng tiếp tục tăng mạnh

USE OF MOBILE APPS BY CATEGORY

PERCENTAGE OF MOBILE APPS USED BY CATEGORY BY EACH TYPE OF MOBILE APP EACH MONTH

Category	Percentage
Banking	94.7%
Finance	94.5%
Government	83.4%
Health	58.0%
Education	57.2%
Shopping	68.5%
Travel	72.4%
Real Estate	40.1%
Food & Beverage	24.4%
Health & Wellness	10.7%

Nguồn: theo báo cáo của WeAreSocial & Hootsuite, tháng 1/2021

Báo Tiền Phong đưa tin "Chuyển đổi số là chìa khóa thành công của Vietcombank"

TOP TIN NỔI BẬT TRÊN BÁO CHÍ



BIDV bổ nhiệm Tổng Giám đốc mới

13:23 13/03/2021

bình luận

Thích 0



BIDV thông báo bổ nhiệm ông Lê Ngọc Lâm - thành viên HĐQT BIDV nhiệm kỳ 2017-2022 giữ chức vụ Tổng giám đốc BIDV với thời hạn 5 năm...

Tin liên quan

- CenLand muốn vay tiếp 348 tỷ đồng từ BIDV để đầu tư dự án mới
- VAMC tính mua khoản nợ của Louis Trade Center tại BIDV

Ngày 12/3, Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) đã tổ chức công bố Quyết định chuẩn y chức vụ Phó Bí thư Đảng ủy BIDV và Quyết định bổ nhiệm chức vụ Tổng Giám đốc BIDV đối với ông Lê Ngọc Lâm - Ủy viên Ban Thường vụ Đảng ủy, Phó Tổng Giám đốc phụ trách Ban điều hành BIDV.

Việc bổ nhiệm ông Lê Ngọc Lâm vào vị trí Tổng Giám đốc BIDV sẽ giúp ngân hàng tăng cường năng lực quản trị điều hành ngân hàng này.



BIDV bổ nhiệm ông Lê Ngọc Lâm làm Tổng Giám đốc mới.

[Báo Thương trường đưa tin "BIDV bổ nhiệm Tổng Giám đốc mới"](#)



VietinBank kỳ vọng lợi nhuận quý 1 đạt 7-8 nghìn tỷ

Con số này vẫn chủ yếu đến từ các hoạt động kinh doanh cốt lõi...

Thích 1 Chia sẻ



NGUYỄN MINH

18/03/2021 14:19

Báo cáo của Công ty Chứng khoán Bản Việt (VCSC) vừa hé lộ một số thông tin liên quan đến kế hoạch của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam (CTG) trong buổi gặp gỡ nhà đầu tư ngày 17/3.

Theo đó, CTG cho biết ngân hàng đã chính thức tuân thủ tiêu chuẩn Basel II kể từ 1/1/2021. Kế hoạch tăng tín dụng năm 2021 là 6-12%, tăng trưởng huy động từ 8-12%.

[Tạp chí VnEconomy đưa tin "VietinBank đạt kỳ vọng lợi nhuận quý 1 đạt 7-8 nghìn tỷ"](#)



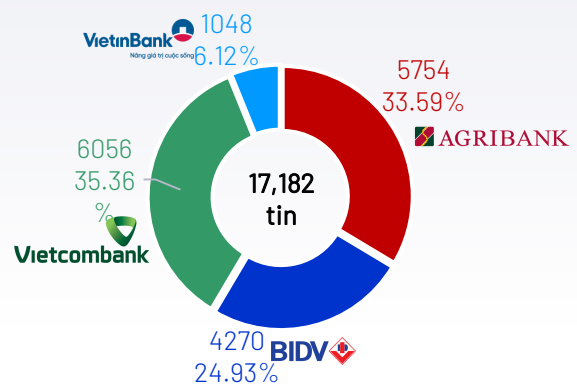
2

TOP 04 NGÂN HÀNG TRÊN MXH THÁNG 03/2021

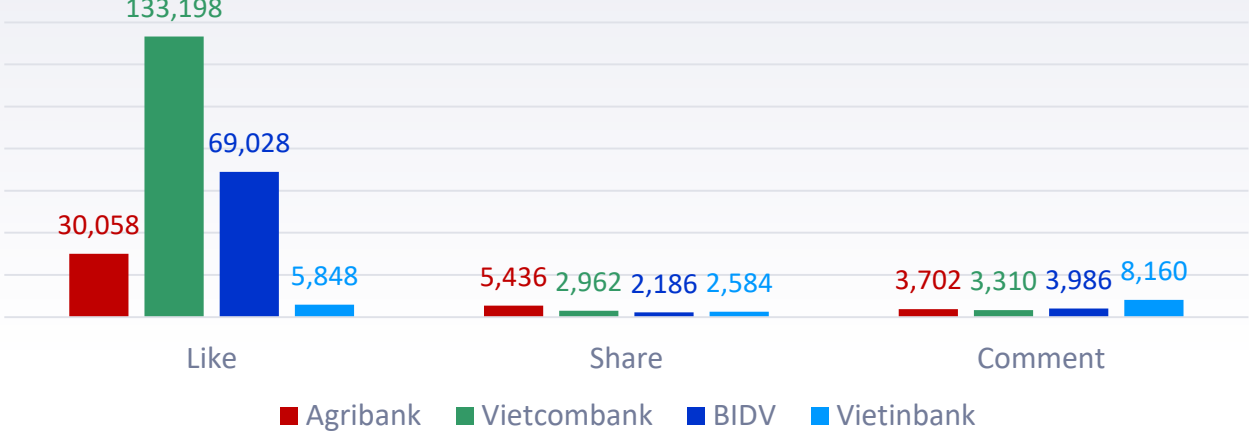


TỔNG QUAN THẢO LUẬN TRÊN MXH

Thị phần thảo luận Top 4 ngân hàng trên MXH



So sánh tương tác thảo luận của 4 Top ngân hàng trên MXH

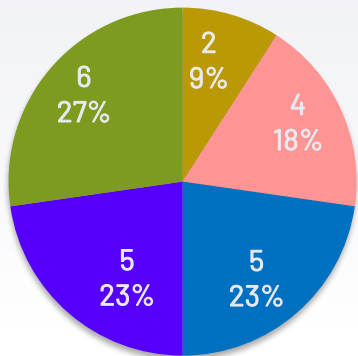


➤ **Vietcombank, Agribank và BIDV** có lượng thảo luận trên MXH không quá chênh lệch nhau, tỉ lệ lần lượt là 35.36% (Vietcombank), 33.59% (Agribank) và 24.93% (BIDV). **Vietinbank** có lượng thảo luận thấp nhất trong Top 4 ngân hàng, chỉ chiếm 6.12%

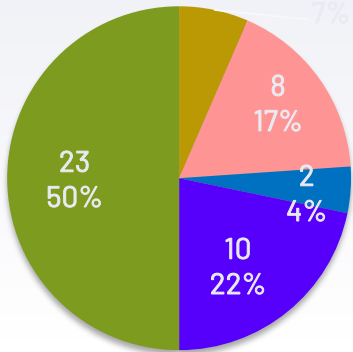
- **Vietcombank** là ngân hàng có lượng tin bài nhiều nhất (6,056 tin) cũng như lượng Like cao nhất (133,198) với các hoạt động hiệu quả truyền thông trên Fanpage.
- **BIDV** là ngân hàng có lượng tương tác về các bài đăng nhắc tới “BIDV” cao thứ hai (75,200 tương tác), đặc biệt là tổng Like (69,028) về các bài đăng. Nguyên nhân là do sự vụ [Tài xế cướp Ngân hàng BIDV chi nhánh Sơn Tây](#) và [sự kiện bổ nhiệm Tổng Giám đốc mới của BIDV](#) thu hút lượng tương tác cao của cộng đồng
- **Agribank** đứng đầu về lượng Share của các bài đăng (5,436) có nhắc tới “Agribank”. Top nội dung được chia sẻ nhiều nhất có liên quan đến sự vụ [Cướp ngân hàng tại Agribank Hà Tiên - Kiên Giang](#) và hoạt động xã hội [Agribank đồng hành cùng Tiên Phong Marathon hành động vì “Tương lai Xanh”](#)

HOẠT ĐỘNG TRUYỀN THÔNG CỦA TRÊN FANPAGE

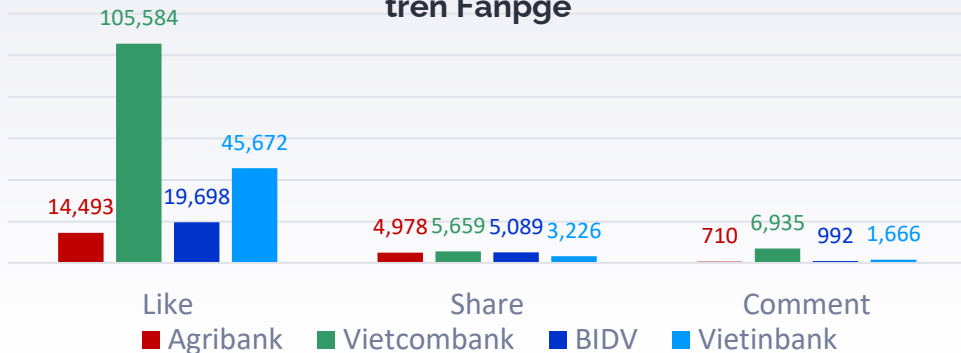
AGRIBANK



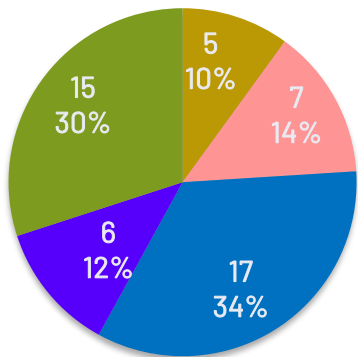
Vietcombank



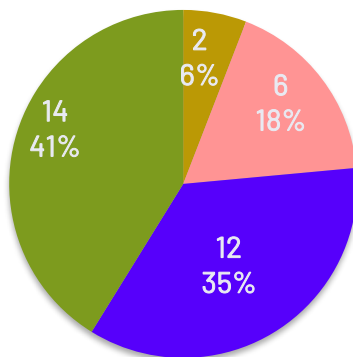
So sánh tương tác hoạt động của 4 Top ngân hàng trên Fanpage



BIDV



VietinBank
Nâng giá trị cuộc sống



- **BIDV** là ngân hàng tích cực nhất (50 bài đăng) trong việc triển khai các hoạt động truyền thông trên Fanpage nhằm thu hút và tương tác với khách hàng. Trong đó, 17 bài đăng trên Fanpage là về sự kiện/chiến dịch truyền thông, nổi bật như [SmartBanking thể hệ mới chính thức trình làng vào ngày 20/03/2021](#)
- **Vietcombank** là ngân hàng đứng thứ hai về số lượng bài đăng trên Fanpage và truyền thông hiệu quả nhất trong Top 4 ngân hàng (118,178 tương tác) với 50% bài đăng là về việc PR sản phẩm dịch vụ mới như [thanh toán Digital Vietcombank](#)
- **Vietinbank** cũng thực hiện khá hiệu quả các hoạt động truyền thông trên Fanpage với 34 bài đăng đạt 50,564 tương tác (đứng thứ hai về tổng tương tác trong Top 4 ngân hàng).
- **Agribank** là ngân hàng hoạt động truyền thông trên Fanpage ít tích cực nhất, chỉ có 23 bài đăng đạt 20,181 tương tác. Các hoạt động truyền thông được thực hiện đồng đều và không quá tập trung vào 1-2 hoạt động cụ thể.

TOP SỰ KIỆN TRUYỀN THÔNG NỔI BẬT TRÊN MXH



Sinh nhật 33 năm thành lập của Agribank

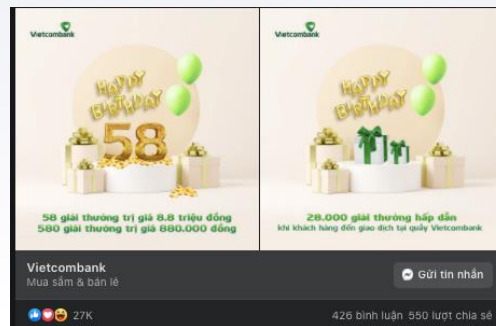


Thời gian: 18 - 31/03

- ❖ 38 bài đăng
- ❖ 2,947 Like
- ❖ 1,268 Comment
- ❖ 2240 Share



Vietcombank bắt đầu truyền thông chiến dịch mừng sinh nhật lần thứ 58

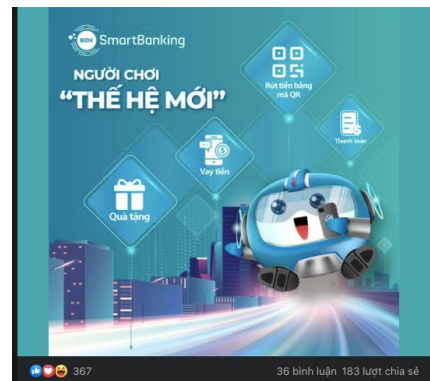


Thời gian: 29/03-09/04

- ❖ 1 bài đăng
- ❖ 27,770 Like
- ❖ 426 Comment
- ❖ 551 Share



Cập nhật BIDV Smartbanking thế hệ mới



Thời gian: 19-31/03

- ❖ 14 bài đăng
- ❖ 9,910 Like
- ❖ 1,717 Comment
- ❖ 5,560 Share



VietinBank đã chính thức ra mắt 3 Gói tài khoản thanh toán (TKTT) "0 phí"



Thời gian: 23/03-22/06

- ❖ 6 bài đăng
- ❖ 32,563 Like
- ❖ 1,101 Comment
- ❖ 1562 Share

TOP SỰ KIỆN TRUYỀN THÔNG NỔI BẬT TRÊN MXH



Sinh nhật 33 năm thành lập
của Agribank

Thảo luận tích cực (95%)

- Hưởng ứng tham gia minigame mừng sinh nhật
- Khách hàng trúng thưởng cảm ơn Agribank

Thảo luận tiêu cực (5%):

- Khách hàng phàn nàn chuyển tiền bị treo
- Phàn nàn admin chưa rep tin nhắn



Cập nhật BIDV Smartbanking thế hệ mới

Thảo luận tích cực (79%)

- Khen giao diện đẹp, màu sắc đẹp
- Giao diện mới này nhìn đẹp phết
- Màu xanh hài hoà màu sắc ko bị gắt
- Hối hộp, mong chờ sự kiện
- Khen app xịn, mượt, tích hợp nhiều cái hay
- Luôn tin tưởng và sử dụng dịch vụ của BIDV

Thảo luận tiêu cực (21%):

- Nhiều phí, hạn mức chuyển khoản thấp
- Lỗi giao diện trải nghiệm
- Không đăng nhập được (đăng nhập vân tay không ghi nhận, tải về không mở lên được, cập nhật lại ok mà báo lỗi,...)
- Không hỗ trợ khách hàng
- Không hài lòng với dịch vụ của Ngân hàng
- Giữ nguyên bản cũ
- So sánh giao diện của Vietcombank
- BIDV đã mất màu xanh dương truyền thống



Vietcombank bắt đầu truyền thông
chiến dịch mừng sinh nhật lần thứ 58

Thảo luận tích cực (94%)

- Hưởng ứng chương trình

Thảo luận tiêu cực (6%):

- Phàn nàn nội dung không có thông tin điều kiện tham gia như thế nào, Khách hàng cần làm gì để có cơ hội trúng
- KH thắc mắc đủ điều kiện nhưng không được nhận quà



VietinBank đã chính thức ra mắt 3 Gói tài
khoản thanh toán (TKTT) "0 phí"

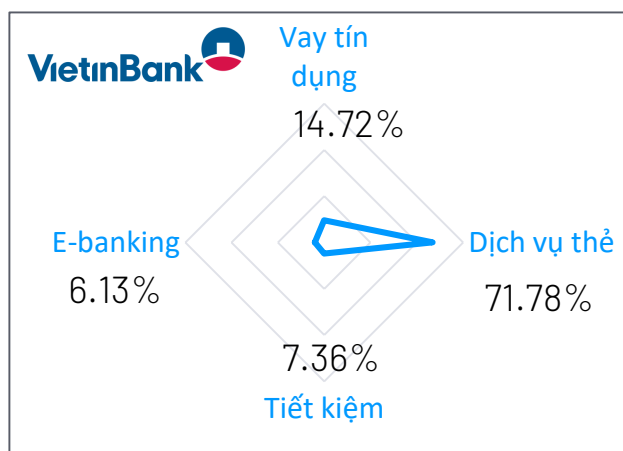
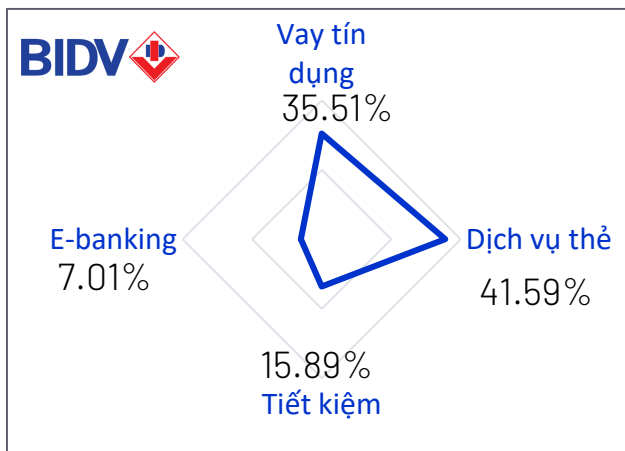
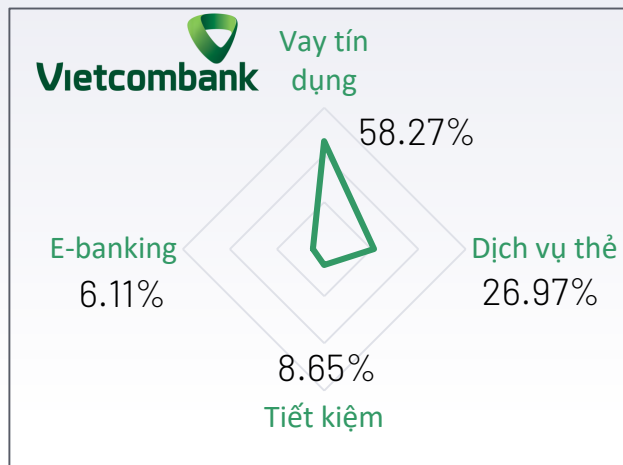
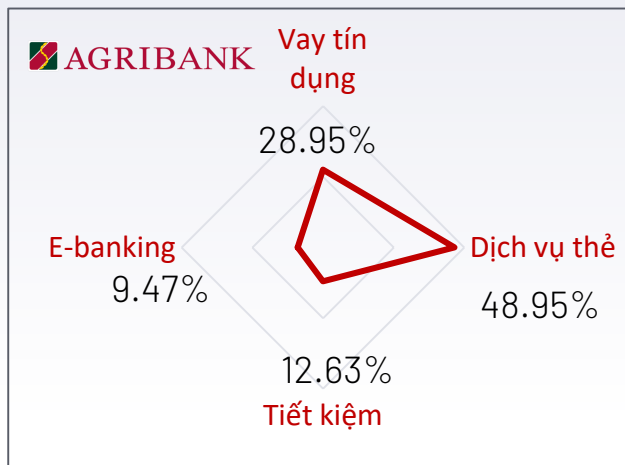
Thảo luận tích cực (85%)

- Khách hàng khen, hưởng ứng chương trình
- Khách hàng hài lòng vì tiện ích, đăng ký tài khoản nhanh

Thảo luận tiêu cực (15%):

- Cài eKYC xong không thực hiện được giao dịch luôn. Báo hệ thống hiện gián đoạn
- KH phàn nàn phần nhận nhiệm khuôn mặt nền có trước mục thay đổi hạn mức
- App lỗi các phần tính năng trải nghiệm, không sử dụng được
- Đăng ký tài khoản hay bị lỗi phần chụp ảnh
- Phí trừ dịch vụ hàng tháng quá cao

SẢN PHẨM, DỊCH VỤ CÁ NHÂN KHÁCH HÀNG QUAN TÂM



- **Dịch vụ thẻ** (bao gồm thẻ ATM, Mastercard, Visa, Napas...) là dịch vụ cá nhân được khách hàng quan tâm nhất của Top 4 ngân hàng. **Vietinbank** và **Agribank** là 2 ngân hàng có lượng khách hàng quan tâm nhiều nhất về vấn đề này trên MXH (71.78% và 48.95%). Nội dung tin xoay quanh việc [truyền thông mở thẻ VPAY ngay tại VietinBank iPay, khai trương hệ thống Agribank Autobank cho khách hàng tại Quảng Ngãi, lau dọn và khử khuẩn trụ ATM tại chi nhánh Agribank Bình Dương hưởng ứng Tháng Thanh niên 2021](#)
- **Vay tín dụng** là dịch vụ cá nhân thứ hai được khách hàng quan tâm nhiều. **Vietcombank** là ngân hàng đứng đầu (58.27%) và **BIDV** là ngân hàng theo sau thứ hai (35.51%) về lượng khách hàng quan tâm. Các nội dung nổi bật khách hàng quan tâm: [Vietcombank triển khai chương trình khuyến mại "Mở thẻ Amex - Hoàn tiền thật chất"](#) (dành cho loại thẻ tín dụng), [BIDV triển khai gói tín dụng ngắn hạn lãi suất ưu đãi từ 3,8%/năm tùy theo từng kỳ hạn, với quy mô 10.000 tỷ đồng, dành cho doanh nghiệp nhỏ và vừa kinh doanh xuất, nhập khẩu.](#)

A stylized illustration of a bank building with the word 'BANK' on its facade. Several people are shown interacting with money: one person is running with a large stack of cash, another is holding a large gold coin, and a third is holding a large gold coin. There are also stacks of gold coins on either side of the building. A rocket is launching from the top of the building, with a dashed line indicating its path. The entire scene is set against a light gray background.

3

KẾT LUẬN & ĐỀ XUẤT



Mục	Kết luận	Đề xuất
Thời gian	01/03/2020 – 31/03/2021	
Tổng dữ liệu phân tích	35,126	
Top 04 ngân hàng trên Báo chí	➢ Không kể đến các trang tin tức tổng hợp như Báo Mới, Báo Hôm Nay, Tin Mới 24, thì trang tin VNBA thuộc Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam là nguồn báo đưa tin nhiều nhất về Top 4 ngân hàng. ➢ Trong khi Agribank và BIDV tập trung truyền thông về hoạt động kinh doanh, các giải thưởng đạt được trên Báo chí thì Vietcombank, Vietinbank tập trung đưa tin về các ứng dụng công nghệ vào ngân hàng cũng như ra mắt các gói tài khoản mới.	Các ngân hàng nên hợp tác truyền thông với trang tin VNBA để thu hút nhiều người đọc quan tâm đến lĩnh vực tài chính-ngân hàng. Ngoài ra, các báo lớn, chính thống cũng là nguồn tin các ngân hàng nên đẩy mạnh đưa tin để tăng độ uy tín của tin bài.
Top 04 ngân hàng trên MXH	➢ Vietcombank, Agribank và BIDV có lượng thảo luận trên MXH không quá chênh lệch nhau, tỉ lệ lần lượt là 35.36% (Vietcombank), 33.59% (Agribank) và 24.93% (BIDV). Vietinbank có lượng thảo luận thấp nhất trong Top 4 ngân hàng, chỉ chiếm 6.12% ➢ Top 04 sự kiện truyền thông tháng 03/2021: ❖ Vietcombank bắt đầu truyền thông chiến dịch mừng sinh nhật lần thứ 58 ❖ BIDV Smartbanking thế hệ mới ❖ VietinBank đã chính thức ra mắt 3 Gói tài khoản thanh toán (TKTT) "0 phí" ❖ Sinh nhật 33 năm thành lập của Agribank	➢ Vietcombank tiếp tục đẩy mạnh hoạt động truyền thông tương tác với khách hàng trên Fanpage, thu hút ượng tương tác cao bằng cách tổ chức nhiều Minigame nhân dịp sinh nhật 58 năm ➢ BIDV và Vietinbank nên chú trọng tương tác với khách hàng trên các bài đăng để giảm bớt các thảo luận tiêu cực khi ra mắt sản phẩm, dịch vụ mới.