

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**



NGUYỄN THỊ NHƯ QUỲNH

**PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG MÔI GIỚI
CHỨNG KHOÁN CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN
CHỨNG KHOÁN RỒNG VIỆT**

Chuyên ngành: Tài chính và ngân hàng

Mã số: 60.34.20

**TÓM TẮT LUẬN VĂN
THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Đà Nẵng - Năm 2011

**Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

Người hướng dẫn khoa học: Tiến sĩ Võ Thị Thúy Anh

Phản biện 1: TS. Nguyễn Hòa Nhân

Phản biện 2: PGS. TS Hoàng Xuân Quế

Luận văn được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp thạc sĩ Quản trị kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 01 tháng 07 năm 2011

** Có thể tìm hiểu luận văn tại:*

- Trung tâm Thông tin - Học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng.

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Thị trường chứng khoán hoạt động theo nguyên tắc trung gian. Đảm đương vai trò trung gian trên thị trường chứng khoán là các công ty chứng khoán. Trong các nghiệp vụ chứng khoán mà một công ty chứng khoán có thể thực hiện thì môi giới chứng khoán là một trong những nghiệp vụ cơ bản và quan trọng bậc nhất của một công ty chứng khoán.

Thị trường chứng khoán Việt Nam đã đi vào hoạt động được hơn 10 năm và ngày càng đóng góp vai trò quan trọng trong việc phát triển kinh tế đất nước. Cho đến nay hầu hết các CTCK tuy đã đạt được những kết quả nhất định trong việc phát triển hoạt động môi giới nhưng vẫn còn nhiều hạn chế cần phải khắc phục. Những vấn đề này làm cho hoạt động môi giới chứng khoán của các công ty chứng khoán tại Việt Nam nói chung và CTCP chứng khoán Rồng Việt nói riêng chưa đạt hiệu quả như mong muốn. Với lý do đó, tác giả đã chọn vấn đề **“Phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của Công ty cổ phần chứng khoán Rồng Việt”** làm luận văn nghiên cứu.

2. Mục đích nghiên cứu

Hệ thống hóa các lý luận cơ bản về công ty chứng khoán và hoạt động môi giới chứng khoán.

Phân tích, đánh giá thực trạng phát triển hoạt động môi giới chứng khoán tại công ty chứng khoán Rồng Việt.

Đề ra các giải pháp phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của Công ty cổ phần chứng khoán Rồng Việt trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Nghiên cứu sự phát triển của hoạt động môi giới chứng khoán của CTCP chứng khoán Rồng Việt.

- Phạm vi nghiên cứu: Nghiên cứu hoạt động môi giới chứng khoán của CTCP chứng khoán Rồng Việt từ năm 2007 đến 30/06/2010.

4. Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện mục tiêu nghiên cứu, tác giả sử dụng các phương pháp thống kê mô tả, khảo sát trực tiếp, phân tích và tổng hợp dữ liệu để khái quát hóa lên bản chất của các vấn đề cần nghiên cứu.

5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

Kết quả nghiên cứu đề tài sẽ giúp CTCP chứng khoán Rồng Việt đánh giá được thực trạng phát triển hoạt động môi giới chứng khoán tại công ty và là cơ sở để các nhà quản lý tham khảo những giải pháp tác giả đưa ra nhằm góp phần phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của công ty trên thị trường.

Về mặt lý luận và phương pháp, đề tài đóng vai trò như một nghiên cứu khám phá làm tiền đề cho các nghiên cứu tiếp theo trong việc phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của CTCP chứng khoán Rồng Việt.

6. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, mục lục, danh mục tài liệu tham khảo, bảng viết tắt, luận văn được kết cấu theo ba chương:

Chương 1: Những vấn đề lý luận cơ bản về phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của công ty chứng khoán.

Chương 2: Thực trạng phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của Công ty cổ phần chứng khoán Rồng Việt.

Chương 3: Giải pháp phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của Công ty cổ phần chứng khoán Rồng Việt.

CHƯƠNG 1: NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG MÔI GIỚI CHỨNG KHOÁN CỦA CÔNG TY CHỨNG KHOÁN

1.1. Công ty chứng khoán

1.1.1. Khái niệm công ty chứng khoán

Tại Việt Nam, theo qui chế về tổ chức hoạt động của công ty chứng khoán ở quyết định 27/2007/QĐ-BTC ban hành ngày 24/4/2007 công ty chứng khoán được định nghĩa là tổ chức có tư cách pháp nhân hoạt động kinh doanh chứng khoán, bao gồm một, một số hoặc toàn bộ các hoạt động: môi giới chứng khoán, tự doanh chứng khoán, bảo lãnh phát hành chứng khoán, tư vấn đầu tư chứng khoán.

1.1.2. Vai trò của công ty chứng khoán

1.1.2.1. Vai trò trung gian huy động vốn

Cũng như các ngân hàng hay quỹ đầu tư, CTCK là trung gian tài chính có vai trò huy động vốn. Các tổ chức này đóng vai trò làm cầu nối đồng thời là kênh dẫn vốn từ một hay một số bộ phận của nền kinh tế có vốn dư thừa (vốn nhàn rỗi) đến các bộ phận khác của nền kinh tế có nhu cầu về vốn (thiếu vốn, cần huy động vốn).

1.1.2.2. Vai trò tạo ra cơ chế xác định giá trị

Công ty chứng khoán có vai trò cung cấp một cơ chế xác định giá trị chứng khoán nhằm giúp nhà đầu tư có được sự đánh giá đúng thực tế và chính xác giá trị khoản đầu tư của mình.

1.1.2.3. Vai trò cung cấp một cơ chế chuyển chứng khoán thành tiền

Các nhà đầu tư luôn muốn có được khả năng chuyển tiền thành chứng khoán có giá và ngược lại trong một môi trường đầu tư ổn định.

1.1.3. Các nghiệp vụ của công ty chứng khoán

Theo điều 60 của Luật chứng khoán Việt Nam ban hành năm 2006, CTCK được thực hiện một, một số hoặc toàn bộ nghiệp vụ kinh

doanh sau: Môi giới chứng khoán; Tự doanh chứng khoán; Bảo lãnh phát hành chứng khoán; Tư vấn đầu tư chứng khoán.

1.2. Môi giới chứng khoán

1.2.1. Khái niệm môi giới chứng khoán

Theo Luật chứng khoán Việt Nam ban hành năm 2006, môi giới chứng khoán được định nghĩa là việc công ty chứng khoán làm trung gian thực hiện mua, bán chứng khoán cho khách hàng.

1.2.2. Vai trò của hoạt động môi giới chứng khoán

1.2.2.1. Đối với nhà đầu tư

- Góp phần làm giảm chi phí giao dịch
- Cung cấp thông tin và tư vấn cho khách hàng
- Cung cấp những sản phẩm và dịch vụ tài chính, giúp khách hàng thực hiện được những giao dịch theo yêu cầu và vì lợi ích của khách hàng

1.2.2.2. Đối với công ty chứng khoán

Hoạt động môi giới đóng góp rất lớn vào doanh thu của công ty chứng khoán và vai trò của nhà môi giới đối với bản thân công ty chứng khoán là rất quan trọng trong việc nâng cao khả năng cạnh tranh của công ty, thu hút khách hàng và đa dạng hoá sản phẩm của công ty.

1.2.2.3. Đối với thị trường chứng khoán

- Phát triển dịch vụ và sản phẩm trên thị trường
- Cải thiện môi trường kinh doanh

1.2.3. Các dịch vụ hỗ trợ hoạt động môi giới chứng khoán

1.2.4. Quy trình của nghiệp vụ môi giới chứng khoán

1.3. Phát triển hoạt động môi giới chứng khoán

1.3.1. Nội dung phát triển hoạt động môi giới chứng khoán

Sự phát triển của hoạt động môi giới chứng khoán tại công ty chứng khoán được đánh giá trên những phương diện sau:

- Phát triển về số lượng và chất lượng các sản phẩm, dịch vụ hỗ trợ hoạt động môi giới chứng khoán
- Phát triển về quy mô giao dịch chứng khoán
- Phát triển về mạng lưới hoạt động của công ty chứng khoán
- Phát triển về thị phần môi giới chứng khoán

1.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển hoạt động môi giới của CTCK

1.3.2.1. Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển về số lượng và chất lượng các sản phẩm, dịch vụ hỗ trợ hoạt động môi giới chứng khoán

- Số lượng sản phẩm, dịch vụ hỗ trợ hoạt động môi giới CK
- Chất lượng sản phẩm, dịch vụ hỗ trợ hoạt động môi giới CK

1.3.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển về quy mô giao dịch chứng khoán

- Số lượng tài khoản của khách hàng tại công ty và tốc độ tăng trưởng số lượng tài khoản khách hàng.
- Giá trị giao dịch và tăng trưởng giá trị giao dịch
- Doanh thu môi giới, tăng trưởng doanh thu môi giới

1.3.2.3. Chỉ tiêu đánh giá sự phát triển về mạng lưới hoạt động của công ty

- Số lượng chi nhánh, phòng giao dịch và điểm nhận lệnh của CTCK

1.3.2.4. Chỉ tiêu đánh giá sự phát triển về thị phần môi giới chứng khoán

- Thị phần về giá trị giao dịch (thị phần môi giới)

1.3.3 Các nhân tố ảnh hưởng tới sự phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của công ty chứng khoán

Sự phát triển của hoạt động môi giới chứng khoán chịu ảnh hưởng của nhiều nhân tố như sau:

1.3.3.1. Các nhân tố khách quan

- Sự phát triển và thực trạng của nền kinh tế

- Sự phát triển của thị trường chứng khoán
- Áp lực cạnh tranh ngành
- Môi trường pháp lý
- Thu nhập, kiến thức và thói quen đầu tư của công chúng

1.3.3.2 Các nhân tố chủ quan

- Nhân tố con người
- Quy mô vốn
- Cơ sở vật chất và trình độ công nghệ
- Chất lượng các sản phẩm, dịch vụ hỗ trợ môi giới chứng khoán
- Mô hình tổ chức của các công ty chứng khoán

1.4. Bài học kinh nghiệm trong việc phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của CTCP chứng khoán Thăng Long

Tính đến thời điểm 6 tháng đầu năm 2010, CTCK Thăng Long (TSC) là CTCK có thị phần môi giới lớn nhất trên TTCK Việt Nam. Đây là CTCK có hoạt động môi giới chứng khoán phát triển vượt bậc trong một thời gian ngắn và mô hình tổ chức hoạt động môi giới của TSC đang được rất nhiều công ty chứng khoán học tập và áp dụng. Sự thành công của TSC đã để lại nhiều kinh nghiệm cho VDSC. Để hoạt động môi giới chứng khoán phát triển VDSC cần quan tâm:

- Xây dựng đội ngũ nhân viên môi giới có chất lượng
- Đa dạng hóa sản phẩm, dịch vụ hỗ trợ hoạt động môi giới CK
- Kết hợp chặt chẽ hoạt động giữa các bộ phận trong CTCK
- Đầu tư, nâng cấp công nghệ

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 của luận văn đề cập đến những vấn đề lý luận cơ bản về CTCK và các nghiệp vụ của một công ty chứng khoán. Trong đó, tác giả đi sâu vào hoạt động môi giới chứng khoán. Đây sẽ là cơ sở lý luận giúp cho việc đánh giá thực trạng phát triển hoạt động môi giới của chứng khoán của Công ty chứng khoán Rồng Việt ở chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG MÔI GIỚI CHỨNG KHOÁN CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG KHOÁN RỒNG VIỆT

2.1. Bối cảnh kinh doanh của các công ty chứng khoán

2.1.1 Sự phát triển thị trường chứng khoán Việt Nam từ khi thành lập đến 30/06/2010

Ngày 20/7/2000 là mốc son quan trọng với thị trường tài chính Việt Nam, đó là khai trương TTGDCK Tp.HCM và ngày 8/3/20005 khai trương TTGDCK Hà Nội. Phiên giao dịch đầu tiên ngày 28/7/2000 đánh dấu ngày TTCK Việt Nam chính thức đi vào hoạt động sau hơn 10 năm chuẩn bị.

2.1.2. Hoạt động môi giới chứng khoán của các công ty chứng khoán

Tính đến hết quý 2 năm 2010, theo thống kê từ UBCKNN thì số CTCK hiện thị trường đã có 105 CTCK. Trong đó, riêng thị phần môi giới của 10 công ty đứng đầu đã chiếm hơn 50% tổng giá trị giao dịch và vốn điều lệ của các CTCK từ 300 tỷ đồng trở xuống chiếm ưu thế, số lượng công ty chứng khoán có vốn lớn còn khá ít.

Hoạt động trong một TTCK nhiều biến động, mức độ cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các CTCK làm cho hoạt động của CTCK nói chung và CTCP chứng khoán Rồng Việt chịu nhiều tác động, làm ảnh hưởng đến sự phát triển hoạt động môi giới CK của công ty.

2.2. Khái quát về Công ty cổ phần chứng khoán Rồng Việt

2.2.1. Sơ lược về quá trình hình thành và phát triển của CTCP chứng khoán Rồng Việt

2.2.2. Các hoạt động kinh doanh chính của CTCP chứng khoán Rồng Việt

- Hoạt động Dịch vụ chứng khoán và Môi giới chứng khoán
- Hoạt động tự doanh
- Hoạt động ngân hàng đầu tư

2.2.2. Cơ cấu tổ chức của công ty

2.3. Tình hình kinh doanh chung của CTCP chứng khoán Rồng Việt

Hoạt động môi giới của VDSC đã có nhiều chuyển biến mạnh trong những năm vừa qua. Tuy nhiên, so với các nghiệp vụ khác thì hiện nay nghiệp vụ môi giới CK chưa phải là nghiệp vụ mạnh nhất .

2.4. Thực trạng phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của Công ty cổ phần chứng khoán Rồng Việt

Thực trạng phát triển hoạt động môi giới chứng khoán tại CTCP chứng khoán Rồng Việt được đánh giá qua các tiêu thức sau:

2.4.1. Thực trạng phát triển số lượng và chất lượng các sản phẩm, dịch vụ hỗ trợ hoạt động môi giới chứng khoán

Hiện tại CTCP chứng khoán Rồng Việt cung cấp nhiều sản phẩm môi giới chứng khoán và dịch vụ hỗ trợ hoạt động môi giới chứng khoán như sau: Dịch vụ hỗ trợ giao dịch chứng khoán, báo cáo phân tích, dịch vụ tư vấn đầu tư, tài trợ giao dịch,..

Để có được những sản phẩm, dịch vụ trên VDSC đã trải qua quá trình lâu dài để nghiên cứu và phát triển. Hiện tại, so với các sản phẩm, dịch vụ hiện có trên thị trường, nhìn chung VDSC đã đáp ứng đầy đủ số lượng các sản phẩm dịch vụ hỗ trợ hoạt động môi giới chứng khoán. Tuy nhiên, công ty vẫn chưa có sản phẩm dịch vụ vượt trội, tạo sự khác biệt để thu hút khách hàng và tạo dựng hình ảnh riêng cho công ty. Phần khảo sát ý kiến đánh giá của khách hàng sẽ bổ sung thêm phần đánh giá về chỉ tiêu này.

2.4.2. Thực trạng phát triển quy mô giao dịch

2.4.2.1. Số lượng tài khoản của khách hàng tại công ty và tốc độ gia tăng tài khoản giao dịch

Qua hơn 3 năm hoạt động, số lượng tài khoản của khách hàng tại công ty không ngừng tăng lên, năm sau cao hơn năm trước. Tính đến

thời điểm cuối tháng 6 năm 2010, VDSC tiếp tục duy trì vị thế trong nhóm 10 CTCK dẫn đầu về số lượng tài khoản với hơn 37,000 tài khoản tính đến thời điểm 6 tháng đầu năm 2010.

Bảng 2.5: Số lượng tài khoản tại VDSC qua các năm

Chỉ tiêu	Tính đến 31/12/2007	Tính đến 31/12/2008		Tính đến 31/12/2009		Tính đến 30/06/2010
	Số lượng tài khoản	Số lượng tài khoản	Tốc độ tăng trưởng	Số lượng tài khoản	Tốc độ tăng trưởng	Số lượng tài khoản
Số TK của VDSC	2,623	6,649	153.49%	25,608	285.14%	37,836
Số TK toàn TT	307,409	531,350	72.85%	822,869	49.24%	-
% số TK của VDSC so với toàn TT	0.85%	1.25%	-	3.11%	-	-

(Nguồn: Báo cáo tổng kết HĐMG của VDSC từ năm 2007 đến 30/06/2010)

Trong đó đối tượng khách hàng là nhà đầu tư cá nhân trong nước là chủ yếu, chiếm giữ hơn 99% số lượng tài khoản.

2.4.2.2. Giá trị giao dịch và tăng trưởng giá trị giao dịch

Là công ty chứng khoán mới thành lập hơn 3 năm nhưng VDSC đã đạt được những kết quả nhất định trong việc phát triển khách hàng và gia tăng giá trị giao dịch. Qua hơn 3 năm hoạt động với số lượng khách hàng đến mở tài khoản tại công ty không ngừng tăng lên cũng góp phần làm tăng giá trị doanh số giao dịch tại công ty. Có thể đánh giá tổng quát về giá trị giao dịch của CTCP chứng khoán Rồng Việt qua Bảng 2.8 sau:

Bảng 2.8: Giá trị giao dịch của VDSC qua các năm

Đơn vị tính: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2007	Năm 2008		Năm 2009		6 tháng đầu năm 2010
	Giá trị	Giá Trị	Tốc độ tăng trưởng	Giá trị	Tốc độ tăng trưởng	Giá trị
GTGD của VDSC	4,654	6,169	32.55%	18,089	193.22%	12,005

(Nguồn: Báo cáo tổng kết HĐ MG của VDSC từ năm 2007 đến 30/06/2010)

Số liệu Bảng 2.8 cho thấy giá trị giao dịch của VDSC qua các năm đều có sự tăng trưởng khá, nhất là trong năm 2009 vừa qua. Đóng góp vào kết quả này cũng là nhờ sự gia tăng về số lượng tài khoản giao dịch của các tổ chức mở tại công ty. Sự tham gia giao dịch của các nhà đầu tư có tổ chức với doanh số giao dịch lớn đã làm cho giá trị giao dịch qua VDSC cũng tăng lên đáng kể.

2.4.2.3. Doanh thu môi giới và tăng trưởng doanh thu môi giới

Doanh thu từ hoạt động môi giới chứng khoán đã có sự tăng trưởng tốt hơn về giá trị tuyệt đối qua các năm qua, phù hợp với định hướng phát triển của VDSC. Có thể đánh giá hiệu quả hoạt động môi giới chứng khoán của VDSC qua số liệu ở Bảng 2.9 sau:

Bảng 2.9: Tăng trưởng doanh thu môi giới của VDSC qua các năm

Đơn vị tính: tỷ đồng

Năm 2007	Năm 2008		Năm 2009		6 tháng đầu năm 2010
Giá trị	Giá trị	Tốc độ tăng trưởng	Giá trị	Tốc độ tăng trưởng	Giá trị
14.08	18.06	28.27%	43.06	138.43%	20.89

(Nguồn: Báo cáo tổng kết HĐMG của VDSC từ năm 2007 đến 30/06/2010)

2.4.3. Thực trạng phát triển mạng lưới hoạt động

Bảng 2.10: Mạng lưới hoạt động của VDSC qua các năm

Số lượng	Tính đến 31/12/2007	Tính đến 31/12/2008	Tính đến 31/12/2009	Tính đến 30/06/2010
Đại lý nhận lệnh	3	5	5	-
Chi nhánh	-	1	1	5
Điểm giao dịch trực tuyến	-	-	-	2

(Nguồn: Báo cáo tổng kết HDMG của VDSC từ năm 2007 đến 30/06/2010)

Nhìn chung qua hơn 3 năm hoạt động, mạng lưới hoạt động của CTCP chứng khoán Rồng Việt ngày càng được mở rộng. Riêng tại khu vực Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh, số lượng chi nhánh của VDSC vẫn còn ít so với các CTCK khác.

2.4.4. Thực trạng phát triển thị phần môi giới

Thị phần môi giới của VDSC cũng không ngừng được cải thiện qua các năm và tính đến cuối năm 2009 thị phần của VDSC nằm trong Top 15 CTCK có thị phần môi giới lớn nhất trên thị trường.

Bảng 2.11: Thị phần môi giới của VDSC qua các năm

Đơn vị tính: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2007	Năm 2008	Năm 2009	6 tháng đầu Năm 2010
GTGD của VDSC	4,654	6,169	18,089	12,005
GTGD toàn THỊ TRƯỜNG	281,258	181,698	620,852	-
Thị phần môi giới	0.83%	1.70%	1.46%	-

(Nguồn: Báo cáo tổng kết HDMG của VDSC từ năm 2007 đến 30/06/2010)

2.5. Khảo sát đánh giá của khách hàng về hoạt động môi giới chứng khoán của CTCP chứng khoán Rồng Việt

2.5.1. Mục tiêu khảo sát

Việc khảo sát lấy ý kiến khách hàng của tác giả là nhằm mục tiêu xem xét đánh giá của khách hàng về hoạt động môi giới chứng khoán của VDSC. Từ đó, tổng hợp các yêu cầu của khách hàng đối với hoạt động môi giới chứng khoán và dựa vào kết quả khảo sát đưa ra giải pháp phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của VDSC.

2.5.2 Mô hình khảo sát

Để tiến hành khảo sát, tác giả sử dụng phương pháp khảo sát trực tiếp và thống kê mô tả trên đối tượng nghiên cứu là nhà đầu tư cá nhân.

2.5.3. Quy trình khảo sát

Bước 1: Xây dựng bảng câu hỏi

Bước 2: Xác định số lượng mẫu cần thiết và bảng câu hỏi cho việc khảo sát

Bước 3: Gửi phiếu điều tra cho khách hàng, thu phiếu điều tra

Bước 4: Xử lý dữ liệu thông qua việc sử dụng phương pháp thống kê mô tả

2.5.4. Mô tả mẫu điều tra

2.5.4.1. Đánh giá mức độ đại diện của mẫu điều tra

Nhìn chung mẫu điều tra mang tính đại diện cho những khách hàng đang giao dịch tại CTCP chứng khoán Rồng Việt.

2.5.4.2. Đánh giá của khách hàng về hoạt động môi giới chứng khoán của CTCP chứng khoán Rồng Việt

Kết quả điều tra về hoạt động môi giới chứng khoán của VDSC cho thấy: chất lượng dịch vụ khá tốt; thái độ, kiến thức nghiệp vụ của nhân viên tốt nhưng khách hàng chưa đánh giá cao khả năng tư vấn; mạng lưới, cơ sở vật chất và công nghệ ở mức khá; giá cả dịch vụ ở mức bình thường; khả năng chăm sóc khách hàng tốt; khách hàng ngày càng tin cậy và hài lòng khi giao dịch tại VDSC.

2.5.4.3. Yêu cầu của khách hàng được khảo sát đối với hoạt động môi giới chứng khoán

Sau khi đánh giá về hoạt động môi giới chứng khoán tại VDSC, các nhà đầu tư cũng đã đưa ra những yêu cầu đối với hoạt động môi giới chứng khoán: tìm kiếm những sản phẩm, dịch vụ mới hấp dẫn nhà đầu tư; nâng cao khả năng tư vấn của nhân viên công ty; nghiên cứu nâng cấp công nghệ ngày càng hiện đại hơn; giảm giá cả dịch vụ; quan tâm chính sách khách hàng.

2.6. Đánh giá chung về thực trạng phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của CTCP chứng khoán Rồng Việt

2.6.1 Những kết quả đạt được và nguyên nhân

2.6.1.1 Những kết quả đạt được

Qua các phân tích số liệu trên, có thể thấy CTCP chứng khoán Rồng Việt bước đầu đã đạt được những kết quả nhất định trong việc triển khai hoạt động môi giới chứng khoán:

Thứ nhất: Trong hơn 3 năm qua, số lượng tài khoản của khách hàng tại công ty không ngừng tăng lên, không ngừng nâng cao vị thế uy tín của công ty trên thương trường.

Thứ hai: Giá trị giao dịch tăng trưởng không ngừng. Thị phần môi giới của công ty trên thương trường không ngừng được mở rộng.

Thứ ba: VDSC đã không ngừng cải tiến nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ, tiến hành nghiên cứu và đưa ra nhiều sản phẩm mới, cung cấp các dịch vụ tiện ích cho khách hàng.

Thứ tư: Mạng lưới hoạt động ngày càng mở rộng. Công ty đã phát triển thêm nhiều chi nhánh và điểm nhận lệnh tại các tỉnh.

2.6.1.2 Nguyên nhân

Nguyên nhân giúp hoạt động môi giới chứng khoán của công ty đạt được những kết quả trên là nhờ vào các yếu tố:

Thứ nhất: Công ty đã nghiên cứu, xây dựng và ban hành được quy trình nghiệp vụ Môi giới hợp lý, chuyên môn hoá trong hoạt động môi giới. Bên cạnh đó công ty cũng đã tự lực cải tiến và đưa vào ứng dụng công nghệ tin học trong giao dịch chứng khoán.

Thứ hai: VDSC đã cung cấp nhiều dịch vụ hỗ trợ môi giới chứng khoán nên đã giữ chân và thu hút được khách hàng.

Thứ ba: Đội ngũ nhân viên môi giới qua 3 năm làm việc đã thực sự trưởng thành về kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ.

Thứ tư: Cơ sở vật chất kỹ thuật ngày càng được cải tiến góp phần quan trọng trong quá trình nâng cao hiệu quả hoạt động của công ty.

Thứ năm: Ban lãnh đạo công ty là những người có kinh nghiệm trong ngành tài chính ngân hàng nên việc vận hành hoạt động môi giới của công ty đều trôi chảy.

Thứ sáu: Cổ đông sáng lập đã hỗ trợ rất hiệu quả cho VDSC về mặt nguồn vốn, mạng lưới hoạt động, hệ thống khách hàng và uy tín thương hiệu.

2.6.2. Những tồn tại và nguyên nhân.

2.6.2.1. Những tồn tại, hạn chế cần khắc phục

Tuy đã đạt được những kết quả đáng khích lệ nhưng cũng phải thừa nhận VDSC vẫn còn những tồn tại cần tháo gỡ như sau:

Thứ nhất: Mặc dù công ty thường xuyên đạt chỉ tiêu đề ra nhưng thị phần môi giới và giá trị giao dịch của công ty qua 3 năm hoạt động vẫn còn thấp so với các công ty thuộc Top 10 CTCK có thị phần môi giới lớn nhất thị trường.

Thứ hai: Công ty luôn quan tâm đến việc nâng cao chất lượng dịch vụ, cung cấp các sản phẩm tiện ích cho khách hàng nhưng chưa có nhiều sản phẩm, dịch vụ vượt trội so với các CTCK khác.

Thứ ba: Doanh thu từ hoạt động môi giới vẫn chiếm tỷ trọng nhỏ so với tổng thu của công ty.

Thứ tư: Công tác phát triển khách hàng mới chỉ dừng lại ở việc phát triển số lượng nhà đầu tư mà chưa gia tăng được giá trị giao dịch từ những khách hàng mới này.

Thứ năm: Các chi nhánh mới thành lập chưa đẩy mạnh được hoạt động.

2.6.2.2. Nguyên nhân

Nguyên nhân của những tồn tại hạn chế trong thực trạng phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của VDSC cụ thể như sau:

Thứ nhất: Nền kinh tế thế giới nói chung và kinh tế Việt Nam nói riêng trong thời gian qua đã trải qua nhiều biến động. TTCK được xem là phong vũ biểu của nền kinh tế, chính vì thế cũng có sự biến động khó lường. Do đó, ảnh hưởng đến hoạt động của các CTCK nói chung và VDSC nói riêng.

Thứ hai: Do VDSC đi vào hoạt động sau một số các CTCK khác do vậy, chậm trễ trong việc thu hút các tổ chức cũng như nhà đầu tư trên thị trường và chịu sự cạnh tranh gay gắt trong thị trường nên gặp không ít khó khăn.

Thứ ba: Theo kết quả khảo sát, một bộ phận khách hàng chưa đánh giá cao khả năng tư vấn của đội ngũ nhân viên môi giới.

Thứ tư: Hiện nay, VDSC cũng đang sử dụng phần mềm của công ty FPT và chương trình này vẫn chưa hoàn thiện, chưa thể mở rộng được những dịch vụ mới khi thị trường phát triển mạnh hơn.

Thứ năm: Cơ sở vật chất của công ty mới chỉ kịp đáp ứng xu thế chung của thị trường mà vẫn chưa thực sự tạo được hình ảnh nổi bật riêng có của công ty.

Thứ sáu: Chế độ đãi ngộ nhân viên môi giới của VDSC chưa có sự điều chỉnh hợp lý giai đoạn thị trường chứng khoán diễn biến không thuận lợi đã tạo áp lực nặng nề đối với nhân viên, gây ra những thay đổi trong số lượng nhân viên làm ảnh hưởng đến hoạt động môi giới.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Nhìn chung hoạt động môi giới chứng khoán của CTCP chứng khoán Rồng Việt bước đầu đã đạt được những kết quả nhất định trong việc phát triển hoạt động môi giới chứng khoán. Bên cạnh đó, công ty vẫn tồn tại một số hạn chế cần khắc phục. Chương 2 là cơ sở cho những giải pháp cụ thể ở chương 3 nhằm thúc đẩy hoạt động môi giới chứng khoán của công ty hoạt động hiệu quả và phát triển, xây dựng VDSC thành một công ty chứng khoán hàng đầu trên thị trường chứng khoán Việt Nam

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG MÔI GIỚI CHỨNG KHOÁN CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG KHOÁN RỒNG VIỆT

3.1. Cơ sở cho việc phát triển hoạt động môi giới của Công ty cổ phần chứng khoán Rồng Việt

3.1.1 Định hướng phát triển thị trường chứng khoán Việt Nam

Về định hướng chiến lược, dự kiến năm 2015 quy mô vốn hóa thị trường đạt 65-70% GDP và đến năm 2020 quy mô vốn hóa thị trường đạt 90-100% GDP. Cùng với đó là việc hoàn thiện cấu trúc thị trường cổ phiếu, thị trường trái phiếu và thị trường công cụ phái sinh.

3.1.2. Định hướng phát triển của Công ty cổ phần chứng khoán Rồng Việt

❖ Mục tiêu:

- VDSC thuộc nhóm 05 công ty chứng khoán hàng đầu và tốt nhất Việt Nam vào năm 2015.

- ❖ **Chiến lược phát triển:** Tập trung vào hai nhiệm vụ trọng tâm là củng cố và phát triển. Hoạt động kinh doanh của VDSC dựa vào 3 trụ cột chính: Môi giới – Ngân hàng đầu tư – Đầu tư tài chính. Chiến lược phát triển chia thành 02 giai đoạn:

- *Giai đoạn 1 (2010 – 2012): Mục tiêu đến năm 2012 là thuộc nhóm 10 công ty chứng khoán hàng đầu Việt Nam.*
- *Giai đoạn 2 (2013 – 2015): Mục tiêu đến năm 2015 là thuộc nhóm 05 công ty chứng khoán hàng đầu Việt Nam.*

3.1.3. Khả năng phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của CTCP chứng khoán Rồng Việt

Trong tương lai, hoạt động môi giới chứng khoán của VDSC được đánh giá là có nhiều điều kiện thuận lợi để phát triển.

3.1.3.1. Những điều kiện khách quan hỗ trợ phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của CTCP chứng khoán Rồng Việt

❖ Tiềm năng phát triển của thị trường chứng khoán Việt Nam

Việt Nam được kỳ vọng sẽ nhanh chóng vượt qua khủng hoảng và tiếp tục đi lên với đà tăng trưởng bền vững. Và cùng với đó, TTCK sẽ tiếp tục có những bước phát triển cao hơn nữa, là cơ hội cho các CTCK có tầm nhìn chiến lược nắm bắt và đi đến thành công.

❖ Khách hàng tiềm năng và lượng hàng hóa mới cho TTCK

Với quy mô dân số Việt Nam (hơn 86 triệu người), thì tỷ lệ mở tài khoản chứng khoán trên cả nước chỉ chiếm khoảng 0.93%, đây là một tỷ lệ quá nhỏ. Điều này cho thấy lượng khách hàng tiềm năng còn rất dồi dào, là cơ sở để các CTCK ngày càng mở rộng hoạt động.

Mặt khác, theo lộ trình cổ phần hóa doanh nghiệp Nhà nước, TTCK Việt Nam còn đón nhận nhiều doanh nghiệp lớn, có chất lượng cao, sẽ thu hút ngày càng nhiều sự quan tâm của nhà đầu tư, giúp TTCK sôi động, làm gia tăng hiệu quả hoạt động của CTCK.

❖ Sự hỗ trợ từ các cổ đông sáng lập

Công ty cổ phần chứng khoán Rồng Việt có ưu thế bởi thành viên sáng lập là các ngân hàng thương mại và tập đoàn kinh tế lớn có uy tín như Eximbank và Tổng công ty thương mại Sài Gòn (Satra). Với tiềm lực tài chính và kinh nghiệm kinh doanh của cổ đông sáng lập, VDSC

đã có những lợi thế đặc thù mà không nhiều công ty chứng khoán có được.

3.1.3.2. Những điều kiện chủ quan hỗ trợ phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của CTCP chứng khoán Rồng Việt

❖ Định hướng phát triển hoạt động môi giới của công ty

Mục tiêu vào năm 2015 VDSC sẽ thuộc nhóm 05 công ty chứng khoán hàng đầu và tốt nhất Việt Nam và hoạt động kinh doanh của VDSC dựa vào 3 trụ cột chính: Môi giới – Ngân hàng đầu tư – Đầu tư tài chính. Điều này cho thấy định hướng phát triển trong tương lai của công ty rất quan tâm đến việc phát triển hoạt động môi giới CK.

❖ Nguồn nhân lực đông đảo và chất lượng ngày càng được nâng cao

Bộ máy lãnh đạo của VDSC gồm nhiều chuyên gia có trình độ cao trong lĩnh vực tài chính ngân hàng cùng với đội ngũ nhân viên trẻ trung, năng động tạo điều kiện thuận trong việc tiếp cận, thu hút khách hàng sẽ giúp VDSC thu được những thành công hơn nữa trong tương lai.

❖ Tiềm lực về vốn của công ty lớn

Với vốn điều lệ 330 tỷ đồng, VDSC thuộc Top những CTCK đủ điều kiện thực hiện tất cả các nghiệp vụ của một CTCK. Việc thực hiện đầy đủ nghiệp vụ kinh doanh sẽ giúp VDSC có lợi thế hơn khi cung cấp dịch vụ cho nhà đầu tư cũng như khi tham gia thị trường do các nghiệp vụ kinh doanh có tác động hỗ trợ lẫn nhau rất mật thiết.

❖ Hệ thống công nghệ thông tin ngày càng nâng cao

❖ Số lượng khách hàng cơ sở lớn

VDSC nằm trong nhóm 10 CTCK dẫn đầu về số lượng tài khoản với hơn 37,000 tài khoản. Với lượng khách hàng cơ sở rất lớn này, VDSC có nhiều lợi thế để phát triển hoạt động môi giới chứng khoán trong tương lai.

3.2. Một số giải pháp phát triển hoạt động môi giới tại Công ty cổ phần chứng khoán Rồng Việt

3.2.1. Nhóm giải pháp phát triển số lượng và chất lượng sản phẩm, dịch vụ hỗ trợ hoạt động môi giới chứng khoán

3.2.1.1 Phát triển số lượng các sản phẩm, dịch vụ hỗ trợ hoạt động môi giới chứng khoán

Tiếp tục nghiên cứu, triển khai các sản phẩm, dịch vụ mới có ứng dụng công nghệ cao, đặc biệt là những sản phẩm khác biệt có lợi thế.

Nên sớm triển khai dịch vụ nộp tiền trực tuyến qua tài khoản ngân hàng như một số CTCK đang tiến hành để nâng cao tiện ích cho KH.

Trong tương lai khi thị trường chứng khoán phát triển các sản phẩm phái sinh thì VDSC cũng nên đẩy mạnh nghiên cứu, phát triển các sản phẩm này....nhằm tạo tính đa dạng phong phú cho sự lựa chọn cho nhà đầu tư cũng như tăng nguồn thu cho công ty.

3.2.1.2 Nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ và khai thác các sản phẩm dịch vụ khác biệt có lợi thế

Nâng cao chất lượng dịch vụ, giao dịch hiện tại. Đặc biệt là dịch vụ hợp tác đầu tư. Đây là dịch vụ hỗ trợ hoạt động môi giới chứng khoán mang lại nhiều doanh thu cho công ty.

Thực hiện thu phí thực các loại phí liên quan đến việc ứng trước tiền bán và hợp tác đầu tư trong vay vốn mua chứng khoán.

Đẩy nhanh tốc độ truyền lệnh và xử lý lệnh, rút ngắn thời gian chờ nhập lệnh, đẩy nhanh tốc độ xử lý công việc của nhân viên.

Tập trung xây dựng mảng nghiên cứu, phân tích để đưa ra các sản phẩm tư vấn có chất lượng cho khách hàng.

3.2.2. Nhóm giải pháp phát triển quy mô giao dịch và thị phần môi giới

3.2.2.1. Ổn định và phát triển nguồn nhân lực

Nhân sự trong lĩnh vực chứng khoán thường xuyên có những thay

đổi giữa các công ty chứng khoán với nhau nên việc ổn định nguồn nhân lực là vấn đề quan trọng mà VDSC cần phải quan tâm:

- Chế độ lương, thưởng cho nhân viên
- Công tác tuyển dụng nhân viên mới
- Công tác đào tạo nhân viên

3.2.2.2. Nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin

Việc lựa chọn các phần mềm nước ngoài là sự lựa chọn tối ưu nhất cho các CTCK Việt Nam nói chung và VDSC nói riêng. Lợi thế về CNTT sẽ tạo điều kiện thuận lợi để công ty mạnh dạn phát triển những sản phẩm mới.

3.2.2.3. Kết hợp chặt chẽ hoạt động giữa Khối MG – Dịch vụ chứng khoán với Khối phân tích, tư vấn đầu tư và Khối ngân hàng đầu tư

Hiện tại, tại VDSC sự liên kết này chỉ mới trong giai đoạn hình thành nên cần chú trọng những vấn đề sau:

❖ Hỗ trợ từ Khối phân tích và tư vấn đầu tư

➤ Hoạt động thông tin cho khách hàng

Duy trì việc cung cấp định kỳ các báo cáo như phân tích công ty, bản tin CK, chiến lược đầu tư, phân tích kỹ thuật,.. cho khách hàng.

Tổ chức các buổi hội thảo về chứng khoán.

➤ Hỗ trợ khối dịch vụ chứng khoán – môi giới

Cung cấp những thông tin/nhận định thị trường nhằm hỗ trợ cho bộ phận Môi giới trong việc tư vấn khách hàng thời điểm giao dịch/đầu tư chứng khoán.

Cung cấp các báo cáo phân tích công ty hoặc tóm tắt thông tin từ các buổi gặp, trao đổi thông tin trực tiếp với doanh nghiệp.

Tổ chức các buổi trình bày nội bộ về các công ty/ ngành được phân tích.

Duy trì cơ chế trao đổi nội bộ hàng ngày để các nhân viên môi giới và giao dịch trao đổi thông tin các cổ phiếu/thị trường.

❖ **Hỗ trợ từ Khối ngân hàng đầu tư**

Cung cấp thông tin các doanh nghiệp mà Khối ngân hàng đầu tư thực hiện tư vấn niêm yết, tư vấn phát hành, tái trúc vốn, ... làm cơ sở cho các bài phân tích, nhận định góp phần hỗ trợ Khối dịch vụ- môi giới chứng khoán.

Phát huy vai trò phát triển kinh doanh trong việc tạo đầu mối trong hoạt động tìm kiếm khách hàng, đặc biệt là khách hàng tổ chức thông qua mối quan hệ với Khối ngân hàng đầu tư.

Phối hợp với phòng phát triển kinh doanh, phòng môi giới trong các hoạt động tiếp thị đến các nhà đầu tư là cổ đông của các khách hàng doanh nghiệp.

3.2.2.4. *Nâng cao quy mô vốn của công ty*

Nâng cao tiềm lực tài chính là một trong những giải pháp để phát triển hoạt động của các CTCK. Hiện tại, cổ phiếu của công ty đang được giao dịch tập trung trên thị trường chứng khoán. Đây là một điều kiện thuận lợi cho công ty trong việc huy động vốn.

3.2.3. **Nhóm giải pháp phát triển khách hàng và mạng lưới hoạt động**

3.2.3.1. *Hoàn thiện chính sách khách hàng và nâng cao chất lượng hoạt động phát triển khách hàng mới*

Xây dựng chính sách tiếp cận và những ưu đãi khác nhau cho mỗi nhóm đối tượng khách hàng khác nhau.

Nhân viên môi giới tích cực hướng dẫn cho khách hàng những dịch vụ mà công ty cung cấp cũng như chủ động tìm kiếm các dịch vụ phù hợp cung cấp cho khách hàng.

Cần gia tăng đối tượng khách hàng giao dịch tại công ty thông qua việc đẩy mạnh tiếp cận với khách hàng là các tổ chức trong và ngoài nước, các khách hàng cá nhân nước ngoài.

3.2.3.2. *Mở rộng phạm vi hoạt động và củng cố hoạt động tại các chi nhánh mới thành lập*

Mạng lưới hoạt động của VDSC còn khá khiêm tốn nên trong tương lai công ty phải mở rộng phạm vi hoạt động. Việc mở rộng mạng lưới nên tiến hành cả về chiều rộng lẫn chiều sâu, trên cơ sở khảo sát và kiểm tra chặt chẽ tính hiệu quả để tránh hiện tượng lãng phí vốn.

Mạng lưới hoạt động của VDSC hiện nay chủ yếu tập trung vào các thành phố lớn nên cần mở rộng ra các tỉnh, thành phố lân cận.

Cần tăng cường mối quan hệ chặt chẽ trong nội bộ các chi nhánh và tìm kiếm nhân sự lãnh đạo chi nhánh tại các tỉnh để chủ động trong công tác điều hành và trực tiếp quản lý.

3.2.3.3. *Đẩy mạnh phát triển khách hàng và mạng lưới hoạt động thông qua mối quan hệ với Ngân hàng TMCP XNK Việt Nam*

Khách hàng của Ngân hàng Eximbank thuộc tất cả các thành phần kinh tế. Nếu công ty biết tận dụng mối quan hệ sẵn có giữa ngân hàng với khách hàng thì chắc chắn sẽ làm gia tăng số lượng khách hàng.

Mặc khác, Ngân hàng Eximbank đã có sẵn một mạng lưới hoạt động rộng khắp các tỉnh, thành phố lớn. Đây là lợi thế lớn nhất mà VDSC có thể tận dụng cho hoạt động môi giới và tư vấn đầu tư.

3.2.3.4. *Phát triển các hoạt động Marketing*

3.3. **Một số kiến nghị đối với Bộ tài chính và Ủy ban chứng khoán nhà nước**

3.3.1. *Hoàn thiện hệ thống pháp luật liên quan đến các hoạt động trên TTCK*

Hiện tại, hệ thống pháp luật về quản lý thị trường chứng khoán vẫn lỏng lẻo và thực tế đã nảy sinh nhiều tình huống, trường hợp chưa được đề cập trong Luật Chứng khoán khiến cơ quan quản lý lúng túng, quyền lợi nhà đầu tư đôi lúc không được đảm bảo. Chính vì lẽ đó, cần tạo hành lang pháp lý an toàn và chặt chẽ.

3.3.2. Đẩy mạnh cổ phần hóa, tăng cường cung cầu hàng hóa trên thị trường chứng khoán

Lộ trình cổ phần hóa các doanh nghiệp Nhà nước hiện nay còn chậm nên cần đẩy nhanh lộ trình cổ phần hóa.

Cần tập trung hơn nữa trong việc phát triển thị trường phi tập trung (OTC) và quan tâm đến việc tăng cầu hàng hóa chứng khoán.

Xem xét áp dụng chứng khoán phái sinh vào TTCK Việt Nam.

3.3.3. Nâng cao quản lý, giám sát thị trường chứng khoán

Dù đã có nhiều cố gắng trong việc quản lý, giám sát thị trường nhưng hoạt động thanh tra của UBCKNN còn thiếu linh hoạt, chưa phát hiện và xử lý được nhiều trường hợp vi phạm đặc biệt là những đối tượng tinh vi. Vì vậy UBCKNN nên nhanh chóng khắc phục những nhược điểm của mình.

3.3.4. Nâng cấp cơ sở hạ tầng công nghệ của SGDCK

Hiện tại cơ sở hạ tầng công nghệ của TTCK Việt Nam còn nhiều yếu kém, thua rất xa so với hệ thống của các thị trường chứng khoán phát triển. Do đó, việc nâng cấp cơ sở hạ tầng công nghệ là nhiệm vụ cấp bách của cả hai Sở giao dịch.

3.3.5. Nâng cao tiêu chuẩn cấp phép chứng chỉ hành nghề cho nhân viên CTCK và tuyên truyền, đào tạo kiến thức chứng khoán cho nhà đầu tư

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Chương 3 của luận văn nêu lên những giải pháp thiết thực góp phần phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của VDSC. Những giải pháp này được đưa ra dựa trên cơ sở phân tích thực trạng phát triển hoạt động môi giới chứng khoán, xem xét định hướng phát triển của thị trường chứng khoán Việt Nam nói chung và định hướng phát triển của CTCP chứng khoán Rồng Việt nói riêng và khả năng phát triển của hoạt động môi giới chứng khoán trong tương lai.

KẾT LUẬN CHUNG

Với định hướng phát triển của VDSC trong thời gian tới là tăng tỷ trọng các nguồn thu từ dịch vụ chứng khoán cùng với sự cạnh tranh ngày càng mạnh mẽ trong môi trường kinh doanh hiện nay, việc tìm hiểu về thực trạng phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của CTCP chứng khoán Rồng Việt trở nên thật sự cần thiết, do đó luận văn càng hữu ích trong việc đề ra các giải pháp góp phần phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của công ty.

Với đề tài “ Phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của Công ty cổ phần chứng khoán Rồng Việt”, luận văn nghiên cứu thực trạng phát triển hoạt động môi giới của công ty tính đến thời điểm 30/06/2010. Luận văn được trình bày thông qua việc đánh giá số liệu từ phía công ty kết hợp với khảo sát lấy ý kiến khách hàng một cách khách quan. Dữ liệu được tổng hợp và xử lý bằng các phân tích thống kê mô tả. Kết quả khảo sát là cơ sở cho các chính sách marketing, chính sách khách hàng và giúp công ty có cơ hội hiểu rõ hơn về đánh giá của khách hàng về hoạt động môi giới của công ty và những yêu cầu của khách hàng về hoạt động này, sự đánh giá của khách hàng về hoạt động môi giới sẽ giúp công ty nhận biết được mình ở vị trí nào trong mắt khách hàng. Từ đó có cơ sở để công ty nâng cao chất lượng hoạt động và thỏa mãn sự hài lòng của khách hàng một cách hiệu quả hơn. Kết hợp với việc xem xét định hướng, chiến lược phát triển của công ty trong thời gian tới, luận văn đưa ra một số giải pháp, kiến nghị nhằm phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của công ty.