

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

TRƯƠNG VĂN TRÍ

**PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG MÔI GIỚI CHỨNG
KHOÁN CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG KHOÁN
NGÂN HÀNG SÀI GÒN THƯƠNG TÍN**

Chuyên ngành: Tài chính – Ngân hàng

Mã số : 60.34.20

TÓM TẮT LUẬN VĂN

THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng – Năm 2012

Công trình được hoàn thành tại

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. VÕ THỊ THÚY ANH

Phản biện 1: PGS.TS. Lê Thế Giới

Phản biện 2: TS. Trần Ngọc Sơn

Luận văn đã 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 26 tháng 05 năm 2012.

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 nghiên cứu

Sau gần 25 năm hội nhập và mở cửa, nền kinh tế Việt Nam đã gặt hái được nhiều thành tựu về kinh tế, chính trị và xã hội cũng như đời sống với không ít thử thách mới đặt ra.

Theo lộ trình gia nhập WTO, từ 01/04/2007, Việt Nam cam kết mở cửa thị trường tài chính sau khi vào WTO. 5 năm sau khi VN gia nhập WTO, các nhà đầu tư nước ngoài có thể thành lập công ty chứng khoán 100% vốn nước ngoài. Đứng trước nguyên tắc và kỷ luật của thị trường: Mạnh được - Yếu thua, tính cạnh tranh buộc các định chế tài chính của Việt Nam nói chung, các công ty chứng khoán nói riêng phải nâng cao hiệu quả hoạt động cũng như đưa ra cho được định hướng chiến lược hoạt động theo chuyên môn hóa để có thể tồn tại và phát triển.

Chính vì điều đó tôi đã chọn đề tài **Phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của Công ty CP Chứng khoán Ngân hàng Sài Gòn Thương Tín** làm luận văn thạc sỹ kinh tế.

2. Mục tiêu nghiên cứu của luận văn

- Hệ thống những vấn đề cơ bản về hoạt động môi giới chứng khoán của Công ty chứng khoán làm cơ sở lý luận cho đề tài nghiên cứu.

- Phân tích thực trạng phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của Công ty, từ đó đánh giá các kết quả đạt được, hạn chế và các nguyên nhân làm hạn chế phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của công ty.

- Hệ thống những giải pháp và kiến nghị để phát triển hoạt động môi giới chứng khoán tại công ty.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu là hoạt động môi giới chứng khoán của

Công ty CP Chứng khoán Ngân hàng Sài Gòn Thương Tín (SBS).

- Phạm vi nghiên cứu là nghiên cứu hoạt động môi giới chứng khoán của Công ty CP Chứng khoán Ngân hàng Sài Gòn Thương Tín trong 3 năm 2008 đến năm 2010.

4. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu chủ yếu được sử dụng trong luận văn này là phương pháp phân tích, phương pháp tổng hợp và phương pháp so sánh. Thông qua những phương pháp này mà luận văn đánh giá phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của công ty SBS, từ đó đề xuất các giải pháp phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của công ty SBS. Ngoài ra, luận văn còn sử dụng một số phương pháp khác như phương pháp thống kê, diễn giải, quy nạp...

5. Kết cấu của Luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, Luận văn được kết cấu thành 3 chương:

Chương 1: Cơ sở 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 Công ty CP Chứng khoán Ngân hàng Sài Gòn Thương Tín

Chương 3: Giải pháp phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của Công ty CP chứng khoán Ngân hàng Sài Gòn Thương Tín

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG MÔI GIỚI CHỨNG KHOÁN CỦA CÔNG TY CHỨNG KHOÁN

1.1 Những vấn đề chung về công ty chứng khoán

1.1.1 Khái niệm công ty chứng khoán

Công ty chứng khoán 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 cung cấp một cơ chế giá cả

Ngành công nghiệp chứng khoán nói chung, công ty chứng khoán nói riêng, thông qua các Sở giao dịch chứng khoán (SGDCK) và thị trường OTC, có chức năng cung cấp một cơ chế giá cả nhằm giúp nhà đầu tư có được sự đánh giá đúng thực tế và chính xác về giá trị khoản đầu tư của mình.

1.1.2.2 Vai trò cung cấp một cơ chế chuyển ra tiền mặt

Các công ty chứng khoán đảm nhận được chức năng chuyển tiền mặt thành chứng khoán có giá và ngược lại trong một môi trường đầu tư ổn định

1.1.2.3 Thực hiện tư vấn đầu tư

Các công ty chứng khoán với đầy đủ các dịch vụ không chỉ thực hiện mệnh lệnh của khách hàng, mà còn tham gia vào nhiều dịch vụ tư vấn khác nhau.

1.1.2.4 Tạo ra các sản phẩm mới

Trong mấy năm gần đây, chủng loại chứng khoán đã phát triển với tốc độ rất nhanh do một số nguyên nhân, trong đó có yếu tố dung lượng thị trường và biến động thị trường ngày càng lớn, nhận thức rõ ràng hơn

của khách hàng đối với thị trường tài chính và sự nỗ lực tiếp thị của các công ty chứng khoán.

1.1.3 Mô hình công ty chứng khoán

1.1.3.1 Mô hình đa năng kinh doanh chứng khoán và tiền tệ

Các ngân hàng thương mại hoạt động với tư cách là chủ thể kinh doanh chứng khoán, bảo hiểm và kinh doanh tiền tệ.

1.1.3.2 Mô hình chuyên doanh chứng khoán

Hoạt động kinh doanh chứng khoán sẽ do các công ty độc lập, chuyên môn hóa trong lĩnh vực chứng khoán đảm nhận.

1.1.4 Cơ cấu tổ chức của công ty chứng khoán

1.1.4.1 Khối I (Front office)

Thực hiện các giao dịch mua bán kinh doanh chứng khoán, nói chung là có liên hệ với khách hàng.

1.1.4.2 Khối II (back office)

Thực hiện các công việc hỗ trợ cho khối I.

1.1.5 Các nghiệp vụ cơ bản của công ty chứng khoán

1.1.5.1 Nghiệp vụ môi giới chứng khoán

Môi giới chứng khoán là một hoạt động kinh doanh chứng khoán trong đó một tổ chức kinh doanh chứng khoán đại diện cho khách hàng (người mua/người bán) tiến hành giao dịch thông qua cơ chế giao dịch tại Sở Giao dịch Chứng khoán hay thị trường OTC mà chính khách hàng phải chịu trách nhiệm đối với kết quả kinh tế của việc giao dịch đó.

1.1.5.2 Nghiệp vụ tự doanh chứng khoán

Tự doanh chứng khoán là việc tổ chức kinh doanh chứng khoán tự tiến hành các giao dịch mua bán các chứng khoán cho chính mình.

1.1.5.3 Nghiệp vụ bảo lãnh phát hành chứng khoán

Bảo lãnh phát hành là việc tổ chức bảo lãnh giúp tổ chức phát hành thực hiện các thủ tục trước khi chào bán chứng khoán.

1.1.5.4 Nghiệp vụ quản lý danh mục đầu tư chứng khoán

Quản lý danh mục đầu tư chứng khoán là xây dựng một danh mục các loại chứng khoán đáp ứng tốt nhất nhu cầu của chủ đầu tư.

1.1.5.5 Nghiệp vụ quản lý quỹ đầu tư

Là một tập hợp tiền của các nhà đầu tư và được uỷ thác cho các nhà quản lý đầu tư chuyên nghiệp tiến hành đầu tư.

1.1.5.6 Nghiệp vụ tư vấn đầu tư

Tư vấn đầu tư chứng khoán là những hoạt động tư vấn về giá trị của chứng khoán nhằm mục đích thu phí.

1.1.5.7 Các nghiệp vụ khác

Ngoài các nghiệp vụ trên, tổ chức kinh doanh chứng khoán, công ty chứng khoán còn có các nghiệp vụ phụ trợ khác như nghiệp vụ tín, quản lý thu nhập chứng khoán.

1.2 Hoạt động môi giới của công ty chứng khoán

1.2.1 Mở tài khoản giao dịch

Khi thực hiện nghiệp vụ môi giới, công ty chứng khoán phải mở tài khoản giao dịch chứng khoán và tiền cho từng khách hàng.

1.2.2 Trách nhiệm đối với khách hàng

Công ty chứng khoán phải thu thập đầy đủ thông tin về khách hàng, không được đảm bảo giá trị chứng khoán mà mình khuyến nghị đầu tư.

1.2.3 Quản lý tiền và chứng khoán của khách hàng

Công ty chứng khoán phải quản lý tiền gửi giao dịch chứng khoán, chứng khoán của khách hàng tách biệt khỏi tiền, chứng khoán của chính công ty chứng khoán.

1.2.4 Nhận lệnh giao dịch

Công ty chứng khoán chỉ được nhận lệnh của khách hàng khi phiếu lệnh được điền chính xác và đầy đủ các thông tin.

1.2.5 Chức năng của hoạt động môi giới chứng khoán

Cung cấp dịch vụ với 2 tư cách là nối liền khách hàng với bộ phận nghiên cứu đầu tư và nối liền những người bán và những người mua.

1.2.6 Các loại nhà môi giới

Tùy theo quy định của mỗi nước, cách thức hoạt động của từng Sở giao dịch chứng khoán mà người ta có thể phân chia thành nhiều loại nhà môi giới khác nhau.

1.3 Phát triển hoạt động môi giới chứng khoán

1.3.1 Quan điểm về sự phát triển hoạt động môi giới chứng khoán

Là các hoạt động nhằm mở rộng mạng lưới, quy mô và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ môi giới chứng khoán để tăng doanh thu từ hoạt động môi giới chứng khoán và tăng thu nhập trên cơ sở ổn định gia tăng chất lượng dịch vụ phù hợp với chiến lược phát triển kinh doanh của công ty.

1.3.2 Nội dung về sự phát triển hoạt động môi giới chứng khoán

- Mở rộng mạng lưới hoạt động giao dịch của hoạt động môi giới chứng khoán của công ty chứng khoán.
- Mở rộng quy mô hoạt động môi giới chứng khoán.
- Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ môi giới chứng khoán.

1.3.3 Các tiêu chí đánh giá về sự phát triển hoạt động môi giới chứng khoán

1.3.3.1 Tiêu chí đánh giá sự phát triển mạng lưới của hoạt động môi giới chứng khoán

Số lượng các công ty con, chi nhánh, phòng giao dịch và điểm nhận lệnh của công ty chứng khoán.

1.3.3.2 Các tiêu chí đánh giá phát triển quy mô của hoạt động môi giới chứng khoán

- Mức phát triển về thị phần trong hoạt động môi giới chứng khoán
- Mức phát triển về số lượng tài khoản giao dịch

- Mức phát triển về doanh thu hoạt động môi giới

1.3.3.3 Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ của hoạt động môi giới chứng khoán

- Số lượng các sản phẩm dịch vụ môi giới phụ trợ

- Đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng thông qua các bảng câu hỏi thăm dò ý kiến của khách hàng về các sản phẩm, dịch vụ của công ty chứng khoán.

1.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động môi giới chứng khoán của công ty chứng khoán

1.4.1 Các nhân tố chủ quan

1.4.1.1 Chiến lược kinh doanh của công ty

Mỗi chính sách chiến lược khác nhau sẽ tạo ra được những hiệu quả kinh doanh khác nhau.

1.4.1.2 Biểu phí dịch vụ môi giới

Biểu phí dịch vụ môi giới là một trong những yếu tố không kém phần quan trọng trong việc giữ chân được khách hàng cũ và thu hút được lượng khách hàng mới

1.4.1.3 Uy tín và quy mô hoạt động của công ty chứng khoán

Một công ty chứng khoán khi đã tạo lập được uy tín của mình trên thị trường thì sẽ thu hút được lượng khách hàng rất lớn về công ty mình.

1.4.1.4 Chính sách cán bộ của công ty chứng khoán

Công ty chứng khoán phải đưa ra các chính sách đãi ngộ nhân tài phù hợp để giữ vững vị thế của mình trên thị trường.

1.4.1.5 Năng lực đội ngũ môi giới

Công ty chứng khoán phải chuẩn bị một lực lượng nhân sự môi giới có kiến thức chuyên môn cao, có kinh nghiệm về lĩnh vực kinh doanh chứng khoán, có khả năng tư vấn và quản lý tài chính theo yêu cầu khách hàng.

1.4.1.6 Hệ thống thông tin

Với hình thức giao dịch không sàn, hệ thống công nghệ thông tin đóng vai trò quyết định trong việc kết nối thành công của công ty chứng khoán.

1.4.1.7 Cơ sở vật chất kỹ thuật

Vị trí sàn giao dịch thuận tiện, quầy giao dịch sang trọng, máy móc thiết bị đồng bộ và hiện đại cũng không kém phần quan trọng trong công việc quảng bá thương hiệu và thu hút được nhiều khách hàng đến với CTCK hơn.

1.4.1.8 Hệ thống quản lý rủi ro

Độ phức tạp của loại hình dịch vụ này càng cao thì rủi ro càng lớn, do đó nếu công ty chứng khoán nào có hệ thống quản lý rủi ro tốt sẽ có kết quả hoạt động kinh doanh hiệu quả.

1.4.2 Các nhân tố khách quan

1.4.2.1 Chính sách phát triển thị trường chứng khoán của Việt Nam.

Chính sách phát triển TTCK của nhà nước có ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động của công ty chứng khoán nói chung và hoạt động môi giới nói riêng.

1.4.2.2 Sự phát triển của thị trường chứng khoán

Sự phát triển của thị trường chứng khoán có ảnh hưởng trực tiếp đến việc tạo cơ hội cho các công ty chứng khoán trên thị trường chứng khoán.

1.4.2.3 Quản lý nhà nước đối với nghề môi giới chứng khoán

Môi trường pháp lý ổn định, vững chắc sẽ tạo thuận lợi cho cơ quan quản lý cũng như mọi tổ chức, cá nhân khi tham gia kinh doanh, đầu tư trên thị trường.

1.4.2.4 Nhân tố thuộc về nhà đầu tư

Một yếu tố đầu tư rất quan trọng là tính chuyên nghiệp của nhà đầu tư

1.4.2.5 Nhân tố thuộc về hiệp hội kinh doanh chứng khoán

Hiệp hội kinh doanh chứng khoán Việt Nam sẽ tạo thêm sức mạnh cho hoạt động kinh doanh chứng khoán, tăng niềm tin cho công chúng đầu tư trong bối cảnh thị trường đang khó khăn hiện nay.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 chúng tôi đi sâu nghiên cứu những lý luận cơ bản về phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của công ty chứng khoán, nghiên cứu các quan điểm, nội dung và tiêu chí đánh giá sự phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của công ty chứng khoán, cũng như phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển của hoạt động môi giới chứng khoán của công ty chứng khoán để làm cơ sở phân tích các hoạt động môi giới chứng khoán của công ty cổ phần chứng khoán Ngân hàng Sài Gòn Thương Tín.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG MÔI GIỚI CHỨNG KHOÁN CỦA CÔNG TY CP CHỨNG KHOÁN NGÂN HÀNG SÀI GÒN THƯƠNG TÍN

2.1 Khái quát công ty CP Chứng khoán Ngân hàng Sài Gòn Thương Tín (SBS).

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển công ty SBS

2.1.2 Cơ cấu bộ máy quản lý của công ty SBS

2.1.2.1 Sơ đồ tổ chức công ty

2.1.2.2 Các phòng ban công ty: Đại hội đồng cổ đông, hội đồng quản trị, ban kiểm soát và tổng Giám đốc.

2.1.3 Các dịch vụ chứng khoán của công ty SBS

2.1.3.1 Dịch vụ môi giới: Bao gồm môi giới chứng khoán, lưu ký chứng khoán và quản lý cổ đông.

2.1.3.2 Dịch vụ tư vấn: Bao gồm tư vấn phát hành, tư vấn niêm yết, Tư vấn cổ phần hóa và tư vấn tái cấu trúc doanh nghiệp.

2.1.3.3 Các dịch vụ khác: Bao gồm quản lý danh mục đầu tư, dịch vụ phân tích, dịch vụ Ngân hàng đầu tư, cho vay ứng trước và cầm cố chứng khoán niêm yết.

2.1.4 Kết quả kinh doanh chủ yếu của công ty SBS

Bảng 2.4: Một số chỉ tiêu kinh doanh năm 2008- 2010

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2008	Năm 2009	So sánh 2009/2008	Năm 2010	So sánh 2010/2009
Tổng giá trị tài sản	2.456,33	7.130,35	190,28	9.191,58	28,91
Tài sản ngắn hạn	1.923,39	6.592,47	242,75	8.512,16	29,12
Tài sản dài hạn	532,94	537,89	0,93	679,42	26,31
Nợ phải trả	1.300,32	5.859,30	350,60	7.566,36	29,13
Vốn chủ sở hữu	1.156,00	1.271,00	9,95	1.625,22	27,87
Doanh thu	406,40	770,29	89,54	1.377,22	78,79
Lợi nhuận trước thuế	31,05	280,42	803,12	101,67	-63,74
Thuế thu nhập doanh nghiệp		25,96		3,41	-86,86
Lợi nhuận sau thuế	31,05	254,47	719,55	98,26	-61,39
Tỷ lệ LN sau thuế/Doanh thu (%)	7,64	33,04	25,40	7,13	-25,90
Vốn điều lệ	1.100,00	1.100,00	0,00	1.266,60	15,15
LN/VĐL bình quân (%)	2,82	25,49	22,67	8,03	-17,47
ROE (LNST/VCSH bình quân)	2,69	20,02	17,34	6,05	-13,98

(Nguồn: Báo cáo thường niên công ty SBS)

2.2 Thực trạng phát triển hoạt động môi giới chứng khoán tại Công ty CP Chứng khoán Ngân hàng Sài Gòn Thương Tín

2.2.1 Tình hình chung về hoạt động môi giới chứng khoán của công ty SBS

2.2.1.1 Tóm tắt quy trình

2.2.1.2 Kết quả hoạt động môi giới chứng khoán của Công ty SBS

Bảng 2.5: Kết quả hoạt động môi giới của Công ty SBS năm 2008-2010

Số TT	Chỉ tiêu	Năm 2008	Năm 2009	Năm 2010
1	Thị phần hoạt động môi giới			
a	- Trái phiếu			
	HNX	3,22%	7,88%	2,10%
	HOSE	4,80%	10,70%	12,05%
b	- Cổ phiếu, chứng chỉ quỹ			
	HNX	3,83%	4,18%	4,14%
	HOSE	6,98%	7,77%	6,02%
2	Số lượng tài khoản	17.017,00	33.118,00	44.450,00
3	Doanh thu hoạt động môi giới (tỷ đồng)	30,86	138,22	116,53
4	Tổng doanh thu SBS (Tỷ đồng)	406,40	770,29	1.377,22
5	Số lượng chi nhánh, đại lý	7,00	57,00	70,00

(Nguồn: Báo cáo thường niên SBS và HOSE năm 2008- 2010)

2.2.2 Thực trạng phát triển mạng lưới hoạt động môi giới chứng khoán của công ty SBS

Từ khi bắt đầu hoạt động, công ty SBS luôn chú trọng công tác phát triển mạng lưới rộng khắp như ngân hàng mẹ Sacombank trước đây.

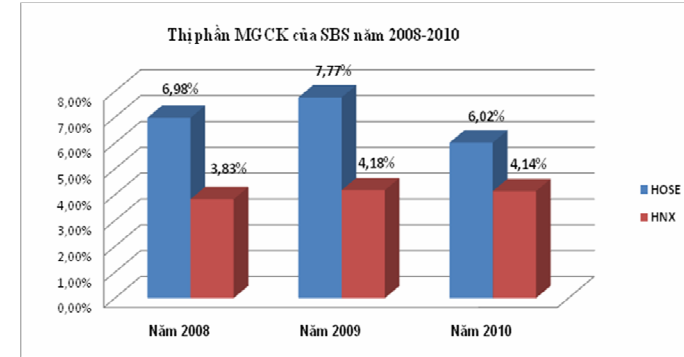
Bảng 2.6: Mạng lưới hoạt động của Công ty SBS năm 2008- 2010

Chỉ tiêu	Năm 2008	2009	2010
Trụ sở	1	1	1
Công ty con	0	1	3
Chi nhánh	2	5	6
Đại lý/ điểm giao dịch	4	48	60
TỔNG CỘNG	7	55	70

(Nguồn: Báo cáo thường niên SBS năm 2008- 2010)

2.2.3 Thực trạng phát triển quy mô giao dịch môi giới chứng khoán của công ty SBS

2.2.3.1 Thực trạng phát triển thị phần môi giới chứng khoán.



(Nguồn: Báo cáo thường niên của HOSE năm 2008- 2010)

Biểu đồ 2.2: Thị phần môi giới của Công ty SBS năm 2008- 2010

Nhìn chung, qua ba năm hoạt động thị phần hoạt động môi giới của công ty SBS luôn đứng thứ 4 trong Top 10 công ty chứng khoán có thị phần môi giới lớn nhất TTCK Việt Nam.

2.2.3.2 Thực trạng phát triển số lượng tài khoản giao dịch

Bảng 2.7: Số lượng tài khoản khách hàng của SBS năm 2008- 2010

Khách hàng	Năm		Tốc độ tăng 2009 so với 2008	2010	Tốc độ tăng 2010 so với 2009	
	2008	2009				
Trong nước	Cá nhân	15.721	31.685	101,55%	42.745	34,91%
	Tổ chức	74	121	63,51%	159	31,40%
Nước ngoài	Cá nhân	1.169	1.253	7,19%	1.471	17,40%
	Tổ chức	53	59	11,32%	75	27,12%
Tổng số lượng TKCK		17.017	33.118	94,62%	44.450	34,22%

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của SBS năm 2008- 2010)

Mặc dù công ty SBS mới được thành lập từ tháng 10/2006, nhưng

chỉ sau một thời gian ngắn, SBS đã mở được 44.450 tài khoản giao dịch tại thời điểm cuối năm 2010. Đây là kết quả rất tốt đối với một công ty chứng khoán còn non trẻ như công ty SBS.

2.2.3.3 Thực trạng phát triển doanh thu hoạt động môi giới

Trong tất cả các hoạt động của công ty chứng khoán thì hoạt động môi giới là hoạt động nổi trội và được chú trọng nhất. Nó đóng góp lớn vào doanh thu của CTCK. Nhìn chung doanh thu công ty SBS tăng trưởng qua các năm và chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh thu của Công ty SBS.

**Bảng 2.9. Doanh thu môi giới và doanh thu SBS
năm 2008- 2010**

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Nội dung	Năm		Tốc độ tăng, giảm		Tốc độ tăng, giảm	
	2008	2009	2009 so với 2008	2010	2010 so với 2009	
Doanh thu hoạt động môi giới	30,86	138,22	347,95%	116,53	-15,69%	
Tổng doanh thu SBS	406,40	770,29	89,54%	1.377,22	78,79%	
Tỷ trọng DT HĐMG SBS so với DT SBS	7,59%	17,94%		8,46%		

(Nguồn: Báo cáo thường niên SBS năm 2008- 2010)

2.2.4 Thực trạng nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ môi giới chứng khoán của công ty SBS

2.2.4.1 Thực trạng phát triển sản phẩm, dịch vụ hỗ trợ của công ty SBS

Công ty SBS có rất nhiều phân đầu, nghiên cứu, chiến lược để đưa ra các sản phẩm phục vụ khách hàng một cách hiệu quả nhất, phù hợp nhất và kịp thời với từng giai đoạn phát triển của thị trường. Các sản phẩm, dịch vụ hỗ trợ của Công ty SBS bao gồm: Sản phẩm ứng trước tiền bán chứng khoán, bảo lãnh tiền mua chứng khoán, T+2, Margin Loan...

2.2.4.2 Kết quả khảo sát ý kiến nhà đầu tư sử dụng dịch vụ môi giới chứng khoán của công ty SBS

a. Tiến hành khảo sát

Tiến hành phát bảng câu hỏi khảo sát cho 300 nhà đầu tư của công ty SBS, sau đó thu thập lại và có được 276 bảng hợp lệ.

b. Kết quả khảo sát

c. Các kết luận rút ra từ kết quả khảo sát.

- Đối với chất lượng sản phẩm dịch vụ: Tuy sản phẩm dịch vụ của công ty SBS đa dạng nhưng các điều kiện của các gói sản phẩm chưa tối ưu, điều kiện quá cao không thể thực hiện được.

- Đối với nhân viên: Thái độ phục vụ của nhân viên rất tốt.

- Đối với cơ sở vật chất, mạng lưới và công nghệ thông tin: Cơ sở vật chất của công ty SBS rất tốt, mạng lưới rất nhiều nhưng công nghệ thông tin còn chậm.

- Đối với giá cả dịch vụ: Phí giao dịch còn cao.

- Đối với độ tin cậy: 100% nhà đầu tư rất tin tưởng ở công ty SBS

2.3 Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động môi giới chứng khoán của công ty SBS

2.3.1 Nhân tố chủ quan

2.3.1.1 Nhân tố về công nghệ thông tin của công ty SBS

Đối với công ty SBS, thì hệ thống công nghệ thông tin vẫn giữ vị trí chiến lược trong kế hoạch phát triển kinh doanh hàng năm.

2.3.1.2 Nhân tố về con người của công ty SBS

Chất lượng nguồn nhân lực luôn được ban lãnh đạo công ty quan tâm hàng đầu.

2.3.1.3 Nhân tố về phí của công ty SBS

Công ty SBS đưa ra mức phí phù hợp, đảm bảo doanh thu và lợi nhuận tốt.

2.3.1.4 Nhân tố về cơ sở vật chất của công ty SBS

Hội sở được trang bị cơ sở vật chất hiện đại, có phòng riêng cho khách hàng VIP, đáp ứng nhu cầu cho tất cả các khách hàng. Các công ty con, chi nhánh, phòng giao dịch, đại lý đều được trang trí cơ sở vật chất hiện đại đáp ứng yêu cầu hoạt động và phục vụ khách hàng đến giao dịch.

2.3.1.5 Hệ thống quản lý rủi ro

Là một hoạt động không thể thiếu trong hoạt động kinh doanh hàng ngày của công ty SBS, công tác quản lý rủi ro được tập trung qua các nghiệp vụ: Quản lý rủi ro hoạt động, rủi ro thị trường, giám sát giao dịch, kiểm tra kiểm soát nội bộ, kiểm tra tuân thủ, ngăn ngừa và xử lý các trường hợp vi phạm gây thiệt hại cho khách hàng và cho Công ty

2.3.1.6 Các hoạt động khác của công ty SBS

Hoạt động tư vấn doanh nghiệp, hoạt động phân tích và tư vấn, hoạt động marketing và hoạt động quản lý điều hành.

2.3.2 Nhân tố khách quan

2.3.2.1 Sự phát triển của thị trường chứng khoán Việt Nam chưa tương xứng với vai trò và vị trí của nó

- Các chỉ số VNIndex thường xuyên biến động thất thường, chưa phản ánh đúng thực trạng của nền kinh tế.

- Tỷ lệ người dân tham gia thị trường chứng khoán thấp, chỉ chiếm 1% dân số cả nước Việt Nam

2.3.2.2 Môi trường pháp lý chưa hoàn chỉnh và đồng bộ

Hệ thống Luật Doanh nghiệp, Luật Chứng khoán, Luật Đầu tư, Luật thuế thu nhập cá nhân, ... còn thiếu đồng bộ, nhất quán, chồng chéo của các hệ thống pháp luật trên đôi khi gây ra nhiều bất cập cũng như rủi ro về pháp lý cho các công ty chứng khoán.

2.3.2.3 Sự chuyên nghiệp của nhà đầu tư chưa cao

Việc tham gia "đầu tư chứng khoán" của họ đơn giản chỉ là mua thấp bán cao thu lời.

2.3.2.4 Nhân tố thuộc về Hiệp hội kinh doanh chứng khoán

Hiệp hội vẫn chưa xây dựng được bản tin riêng cho chính mình như cảnh báo thị trường, phân tích và thông tin cho các hội viên cũng như các nhà đầu tư. Chưa thực hiện hết nhiệm vụ cầu nối giữa nhà đầu tư với các cơ quan quản lý nhà nước.

2.4 Đánh giá chung về hoạt động môi giới chứng khoán của công ty SBS

2.4.1 Kết quả đạt được

- Thị phần môi giới nằm trong Top 4 của 10 công ty chứng khoán có thị phần môi giới lớn nhất TTCK Việt Nam.

- Luôn đi đầu việc phát triển mạng lưới giao dịch.

- Sản phẩm phong phú, đa dạng và phù hợp với từng thời kỳ của thị trường chứng khoán.

- Tốc độ tăng trưởng số lượng tài khoản khá cao.

- Hạ tầng công nghệ thông tin được đầu tư đúng mức.

- Đội ngũ nhân viên môi giới hùng hậu và được trang bị kỹ về các kỹ năng của một nhân viên môi giới.

2.4.2 Hạn chế

- Tài khoản của công ty SBS chủ yếu là nhà đầu tư cá nhân trong nước.

- Mạng lưới của công ty tập trung chủ yếu ở các chi nhánh Ngân hàng Sacombank (Ở trung tâm thành phố).

- Sản phẩm chưa phù hợp với từng vùng miền.

- Lực lượng môi giới chưa trang bị cho họ một kiến thức rộng.

- Công nghệ đầu tư chưa thực sự mạnh.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Qua hơn bốn năm hoạt động của công ty SBS, phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của công ty SBS đã đạt được những thành quả nhất định. Chúng tôi đã đi sâu tìm hiểu hoạt động môi giới chứng khoán của công ty SBS thông qua nghiên cứu phát triển mạng lưới hoạt động môi giới chứng khoán, quy mô phát triển hoạt động môi giới chứng khoán và việc nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của công ty. Từ đó đánh giá các nhân tố chủ quan và các nhân tố khách quan ảnh hưởng đến hoạt động môi giới chứng khoán của công ty SBS. Đồng thời rút ra được những kết quả đạt được và những hạn chế về phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của công ty SBS. Đây chính là cơ sở để tìm ra giải pháp phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của công ty SBS trong tương lai.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG MÔI GIỚI CHỨNG KHOÁN CỦA CÔNG TY CP CHỨNG KHOÁN NGÂN HÀNG SÀI GÒN THƯƠNG TÍN

3.1 Định hướng và mục tiêu phát triển của công ty CP chứng khoán Ngân hàng Sài Gòn Thương Tín

3.1.1 Định hướng phát triển thị trường chứng khoán Việt Nam từ năm 2011 đến năm 2020

3.1.1.1 Quan điểm phát triển

- Xây dựng và phát triển thị trường chứng khoán phù hợp với điều kiện phát triển kinh tế - xã hội của đất nước.
- Phát triển, mở rộng thị trường chứng khoán có tổ chức, thu hẹp thị trường tự do.
- Phát triển thị trường chứng khoán theo hướng gắn kết với việc cải cách, sắp xếp khu vực doanh nghiệp nhà nước.
- Nhà nước thực hiện quản lý bằng công cụ pháp luật, có các chính sách hỗ trợ.

3.1.1.2 Mục tiêu

- + Phát triển thị trường chứng khoán ổn định, vững chắc, cấu trúc hoàn chỉnh với nhiều cấp độ, đồng bộ về các yếu tố cung - cầu; tăng quy mô và chất lượng hoạt động, đa dạng hóa các sản phẩm, nghiệp vụ, đảm bảo thị trường hoạt động hiệu quả và trở thành kênh huy động vốn trung và dài hạn quan trọng của nền kinh tế.
- + Bảo đảm tính công khai, minh bạch, các tiêu chuẩn và thông lệ quản trị công ty, tăng cường năng lực quản lý, giám sát và cưỡng chế thực thi, bảo vệ lợi ích của nhà đầu tư và lòng tin của thị trường.
- + Chủ động hội nhập thị trường tài chính quốc tế, từng bước tiếp cận với các chuẩn mực chung và thông lệ quốc tế.

3.1.2 Định hướng và mục tiêu phát triển của công ty CP chứng khoán Ngân hàng Sài Gòn Thương Tín đến năm 2020

Mục tiêu chung: Là một trong những công ty chứng khoán hàng đầu tại Đông Dương có chính sách phát triển dịch vụ và đào tạo nhân sự trong lĩnh vực chứng khoán phù hợp với thông lệ và chuẩn mực quốc tế.

Mục tiêu cụ thể:

- Xây dựng và phát triển Công ty trở thành doanh nghiệp dẫn đầu trong lĩnh vực chứng khoán và dịch vụ ngân hàng đầu tư tại Đông Dương.
- Gia tăng giá trị cổ đông.
- Thỏa mãn nhu cầu khách hàng về sản phẩm, dịch vụ và chất lượng.
- Mang lại sự thịnh vượng cho nhân viên.
- Đóng góp cho sự phát triển của cộng đồng và xã hội.

Kế hoạch phát triển hoạt động môi giới

- Trở thành nhà môi giới chuyên nghiệp lớn nhất Việt Nam.
- Phần mềm Front Office, bao gồm phần mềm cho nhân viên môi giới, phần mềm giao dịch trực tuyến và phần mềm chuyên biệt dành riêng cho các khách hàng VIP, có các tính năng ưu việt.
- Mở rộng mạng lưới hoạt động.
- Xây dựng đội ngũ nhân viên có chuyên môn cao, ngang tầm các Công ty chứng khoán trong khu vực và Quốc tế.
- Quảng cáo hình ảnh công ty SBS.

3.2 Một số giải pháp phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của công ty CP chứng khoán Ngân hàng Sài Gòn Thương Tín

3.2.1 Hoàn thiện, đa dạng hoá các sản phẩm môi giới, dịch vụ hỗ trợ

- Hoàn thiện các sản phẩm, dịch vụ hiện có:
 - + Rà soát lại Hợp đồng, giảm tỷ lệ vay để tạo sự ổn định lâu dài của sản phẩm và cạnh tranh nhưng không rủi ro.
 - + Hạ điều kiện áp dụng sản phẩm theo từng vùng miền
- Phát triển sản phẩm, dịch vụ mới:
 - + Cần xây dựng một cơ cấu sản phẩm tài chính đáp ứng nhu cầu đầu tư cho từng nhóm khách hàng và từng vùng miền.
 - + Phát triển các sản phẩm mới cập nhật theo xu hướng đầu tư của

khách hàng, tạo sự khác biệt trong cạnh tranh với các công ty chứng khoán khác

- + Khách hàng tự truy vấn tài khoản thông qua mạng internet, điện thoại di động, tin nhắn SMS nhanh chóng, tự tra cứu kết quả khớp lệnh trực tiếp qua mạng hoặc nhận tin nhắn khớp lệnh khi có yêu cầu.
- + Có chương trình hỗ trợ cho khách hàng quản lý chi tiết tài khoản của mình.
- + Nâng cấp hệ thống giao dịch trực tuyến.
- + Phát triển hình thức mở tài khoản qua mạng.

3.2.2 Phát triển mạng lưới hoạt động kinh doanh

Xây dựng mạng lưới rộng khắp tại các phòng giao dịch của Ngân hàng Sacombank. Để thực hiện điều này, Công ty SBS cần chuẩn bị các công việc sau:

- Ký hợp đồng nguyên tắc với ngân hàng mẹ Sacombank .
 - Khách hàng có thể chuyển khoản và rút tiền trực tuyến nên các chi nhánh, phòng giao dịch ngân hàng Sacombank.
 - Công ty SBS sẽ triển khai mạng thông tin chứng khoán nội bộ đến cho các đại lý giao dịch trực tuyến thông qua mạng ngân hàng.
- Công ty SBS nên ký kết hợp đồng mở rộng đại lý với các công ty đã niêm yết, các sàn giao dịch hàng hoá của các công ty khác, các ngân hàng chưa có công ty chứng khoán, cafe wifi lớn, Bulding... để tạo sự cạnh tranh lành mạnh với các đại lý chính thống của Ngân hàng Sacombank.

3.2.3 Nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng

3.2.3.1 Chuẩn hóa và nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng

- Phát triển hệ thống nhận và phản hồi thông tin cho khách hàng
- Mức độ hài lòng khách hàng đạt >90%
- 100% khách hàng VIP, tổ chức đều nhận các thông tin tư vấn, phân tích từ SBS
- Đảm bảo phát triển kênh thông tin phân tích, tư vấn cho các nhà

đầu tư nhỏ lẻ.

- Chất lượng dịch vụ, nhân sự của đội ngũ môi giới thuộc nhóm 3 doanh nghiệp tốt nhất trên thị trường

3.2.3.2 *Nâng cao năng lực phân tích và tư vấn khách hàng.*

Định kỳ hàng ngày, hàng tuần, hàng tháng và hàng năm công ty SBS phải cho ra các báo cáo phân tích và tư vấn cho từng đối tượng khách hàng.

3.2.3.3 *Tổ chức hội nghị khách hàng*

Đưa ra thời gian định kỳ 1 quý tổ chức hội nghị 1 lần tại Hội sở công ty SBS, công ty con của công ty SBS và các đại lý các tỉnh của Ngân hàng Sacombank.

3.2.4 *Hoàn thiện hệ thống công nghệ thông tin đáp ứng hoạt động môi giới chứng khoán*

- Đối với hệ thống công nghệ thông tin đã xây dựng:

+ Duy trì sự ổn định của hệ thống thông tin chứng khoán của công ty SBS được hoạt động thông suốt ổn định.

+ Củng cố, phát triển và hoàn thiện hệ thống các phần mềm ứng dụng để duy trì, ổn định và nâng cao hơn nữa chất lượng các dịch vụ cung cấp.

+ Tiếp tục cải thiện hệ thống công bố thông tin.

- Đối với phát triển hệ thống công nghệ thông tin:

+ Xây dựng và triển khai hệ thống đặt lệnh trực tuyến trên mạng Internet và điện thoại di động.

+ Phát triển hệ thống quản lý thông tin, xây dựng hệ thống các phần mềm ứng dụng tiên tiến.

3.2.5 *Xây dựng biểu phí giao dịch hợp lý*

Xây dựng một biểu phí giao dịch chung để đảm bảo hoạt động hiệu quả, thị phần tốt và giữ chân khách hàng. Cụ thể như sau:

- Hạ điều kiện áp dụng phí theo từng vùng miền

- Hạ phí giao dịch trực tuyến xuống 0,15%.

3.2.6 *Nâng cao chuyên môn nghiệp vụ môi giới của nhân viên*

Công ty cần xây dựng và phát triển đội ngũ nhân viên môi giới năng động có trình độ chuyên môn cao, có kỹ năng nghề nghiệp cao, có phẩm chất đạo đức nghề nghiệp.

3.2.7 *Đẩy mạnh hoạt động tư vấn niềm yết và tư vấn phát hành thêm*

Hoạt động tư vấn của công ty SBS bốn năm qua chưa tập trung đầu tư đúng mức nên còn nhiều hạn chế, thị phần chủ yếu thuộc về các CTCK ra đời. Vì vậy cần phải đầu tư và quan tâm đúng mức để có thể đẩy mạnh dịch vụ này phát triển hơn nữa.

3.2.8 *Nghiên cứu đối thủ cạnh tranh*

Công ty chứng khoán phải nghiên cứu đối thủ cạnh tranh để tìm cho mình bước đi đúng đắn hơn, điều chỉnh các sản phẩm để có tính cạnh tranh cao hơn.

3.3 **Kiến nghị**

3.3.1 *Kiến nghị với các cơ quan Quản lý Nhà nước*

3.3.1.1 *Hoàn thiện khung pháp lý*

Cần phải có các văn bản pháp lý quy định một cách cụ thể và chi tiết hơn nữa.

3.3.1.2 *Tổ chức lại sở giao dịch chứng khoán*

Nghiên cứu các phương án tổ chức lại sở giao dịch chứng khoán theo hướng cho phép sự tham gia của các đại diện các công ty niêm yết, các trung gian tài chính, các nhà đầu tư (hiện chỉ có nhà nước).

3.3.1.3 *Đẩy mạnh quản lý thị trường chứng khoán*

Để tạo môi trường kinh doanh cạnh tranh công bằng, bình đẳng hướng đến hiệu quả cao, các cơ quan quản lý cần quan tâm đến mọi mặt hoạt động của thị trường.

3.3.1.4 *Thúc đẩy tiến trình cổ phần hóa và niêm yết các tổng công ty Nhà nước trên thị trường chứng khoán*

Các cơ quan quản lý vĩ mô của nhà nước cần tuyên truyền cho các tổng công ty thấy được lợi ích của việc niêm yết là một hình thức quảng cáo công ty, nâng cao thương hiệu, là một kênh huy động vốn,... để tạo

hàng hóa cho thị trường chứng khoán Việt Nam.

3.3.1.5 Phổ biến kiến thức và tạo niềm tin cho công chúng đầu tư

Cần tăng cường hoạt động đào tạo và bồi dưỡng nghiệp vụ cũng như công tác tuyên truyền phổ cập rộng rãi kiến thức về thị trường chứng khoán.

3.3.2 Kiến nghị với ngân hàng Sacombank

3.3.2.1 Hỗ trợ tài chính cho công ty SBS

- Tạo điều kiện thuận lợi về mặt tài chính để công ty SBS.
- Cho phép Công ty hợp tác với các đối tác chiến lược kinh doanh.

3.3.2.2 Tạo điều kiện cho công ty SBS mở rộng thị trường.

- Tạo điều kiện cho công ty tiếp cận với khách hàng là các tổ chức có quan hệ với Ngân hàng Sài Gòn Thương Tín.
- Giúp công ty SBS mở rộng mạng lưới hoạt động.
- Kết nối với hệ thống thông tin và mạng nội bộ của Ngân hàng Sacombank.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Qua các số liệu phân tích, đánh giá về hoạt động môi giới chứng khoán của công ty SBS năm 2008- 2010, những định hướng, mục tiêu của thị trường chứng khoán Việt Nam và Công ty SBS đến năm 2020, để có thể phát triển hơn nữa hoạt động môi giới chứng khoán của công ty SBS chúng tôi đã đưa ra một số giải pháp nhằm hoàn thiện những sản phẩm dịch vụ môi giới chứng khoán hiện tại và một số giải pháp nhằm thúc đẩy sự phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của công ty SBS. Bên cạnh đó, để thị trường chứng khoán Việt Nam phát triển phù hợp hơn nữa và hội nhập được với thị trường chứng khoán thế giới chúng tôi cũng mạnh dạn kiến nghị với các cơ quan quản lý Nhà nước một số kiến nghị về hoàn thiện khung pháp lý, tổ chức, đào tạo... Đồng thời chúng tôi cũng kiến nghị với Ngân hàng Sacombank hỗ trợ tài chính và mạng lưới để cho hoạt động môi giới của công ty SBS ngày một phát triển tốt hơn.

KẾT LUẬN

Trong xu hướng hội nhập và phát triển cùng với nền kinh tế thế giới, kinh tế Việt Nam nói chung và thị trường chứng khoán Việt Nam đã và đang thực hiện những bước đi phù hợp thông qua ban hành chính sách đúng đắn về định hướng phát triển, từng bước đưa Việt Nam trở thành một trong những nền kinh tế phát triển nhanh, mạnh hàng đầu khu vực. Theo đó công ty SBS là một phần quan trọng đóng góp sự phát triển thị trường tài chính nói riêng và nền kinh tế Việt Nam nói chung. Với những thành quả bước đầu tạo dựng trong hơn 4 năm qua cùng với sự hậu thuẫn mạnh mẽ về nhiều mặt từ Ngân hàng Sacombank, công ty SBS hoàn toàn tự tin có thể vượt qua các thách thức hiện tại để hoàn thành các mục tiêu chiến lược đã đặt ra. Cùng với tập đoàn Sacombank, công ty SBS mạnh dạn, tự tin bước vào một giai đoạn phát triển mới thách thức hơn nhưng cũng hứa hẹn nhiều thành tích hơn và trở thành công ty chứng khoán hàng đầu Đông Dương.

Với mong muốn trên, luận văn “*Phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của Công ty Cổ phần Chứng khoán Ngân hàng Sài Gòn Thương Tín*” đã nghiên cứu, đánh giá những nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động môi giới, những hạn chế và kết quả đạt được của công ty SBS, cũng như những định hướng, mục tiêu của thị trường chứng khoán Việt Nam và Công ty SBS, từ đó đưa ra các kiến nghị nhằm phát triển hoạt động môi giới chứng khoán của công ty SBS. Đồng thời đề xuất một số kiến nghị với cơ quan quản lý Nhà nước và Ngân hàng Sacombank để tạo môi trường hoạt động tốt hơn của công ty SBS trong thời gian tới, đưa công ty SBS thành công ty hàng đầu thị trường chứng khoán Việt Nam và các nước Đông Dương.