



CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG KHOÁN SÀI GÒN-HÀ NỘI

Địa chỉ: **Tầng 3, tòa nhà Trung tâm Hội nghị Công đoàn**

Số 01 Yết Kiêu, Hoàn Kiếm, Hà Nội

Điện thoại: **(84-4) 38181888** Fax: **(84-4) 38181688**

BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH 2012

VÀ

KẾ HOẠCH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH 2013

Hà Nội
Tháng 3/2013

PHẦN MỘT: BÁO CÁO TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH 2012

I. TỔNG QUAN MÔI TRƯỜNG KINH DOANH 2012

- Kinh tế thế giới năm 2012 nhìn chung vẫn đang trong giai đoạn phục hồi từ cuộc khủng hoảng năm 2009 tuy nhiên đà tăng trưởng lại sụt giảm so với 2011 (GDP toàn cầu theo IMF tăng 3,2% so với mức 3,9% năm 2011) chủ yếu do sự suy giảm tại Châu Âu và tăng trưởng chậm tại các nền kinh tế mới nổi và đang phát triển.
- Trong nước mặc dù lạm phát giảm mạnh từ mức 18,13% cuối năm 2011 xuống 6,81% tuy nhiên lãi suất giảm chậm và việc khó tiếp cận được với nguồn tín dụng (tăng trưởng tín dụng 2012 gồm cả trái phiếu Chính phủ là 8,91% so với 10,9% năm 2011) trong bối cảnh cầu cả bên ngoài và trong nước sụt giảm (chỉ số tiêu thụ ngành công nghiệp chế tạo chỉ tăng 3,7%, tổng mức bán lẻ sau khi loại trừ giá tăng 6,2%) đã khiến cho hàng tồn kho của doanh nghiệp tăng mạnh đặc biệt trong các ngành công nghiệp, xây dựng. Số lượng doanh nghiệp phá sản tăng mạnh (ước khoảng 50.000 DN). GDP năm 2012 chỉ tăng 5,03%, mức tăng thấp nhất kể từ năm 1999.

Chịu tác động từ những diễn biến thiếu tích cực của nền kinh tế và do thị trường BĐS trầm lắng trong vài năm trở lại đây, nợ xấu của hệ thống ngân hàng tăng nhanh từ 3,7% (2011) lên tới 8,8% - 10% tổng dư nợ vào cuối tháng 10/2012 (250 nghìn tỷ đồng – 280 nghìn tỷ đồng), gây ra những mối lo ngại về tính an toàn của hệ thống ngân hàng.

Thị trường tài chính-tiền tệ năm 2012 có nhiều biến động mạnh sau sự kiện ông Nguyễn Đức Kiên bị bắt giữ khiến ngân hàng ACB đã phải nhờ NHNN hỗ trợ thanh khoản khi người dân rút tiền hàng loạt. Ngoài ra nhiều vi phạm của những lãnh đạo cấp cao tại các ngân hàng ACB, EIB, STB cũng được phát hiện sau đó.

Một số chỉ tiêu kinh tế năm 2012

Chỉ tiêu	2011	2012	2012/2011
Tăng trưởng GDP	5,89%	5,03%	-14,6%
Lạm phát	18,13%	6,81%	-62,4%
Tăng trưởng tín dụng	10,9%	8,91%	-18,25%
Tỷ giá BQ liên NH (USD/VND)	20.828	20.828	-
Cán cân thanh toán tổng thể	2,6 tỷ USD	10 tỷ USD	384,62%
Dự trữ ngoại hối	11,5 tỷ USD	23 tỷ USD	200%

Nguồn: TCTK, WB, NHNN, SHS Research

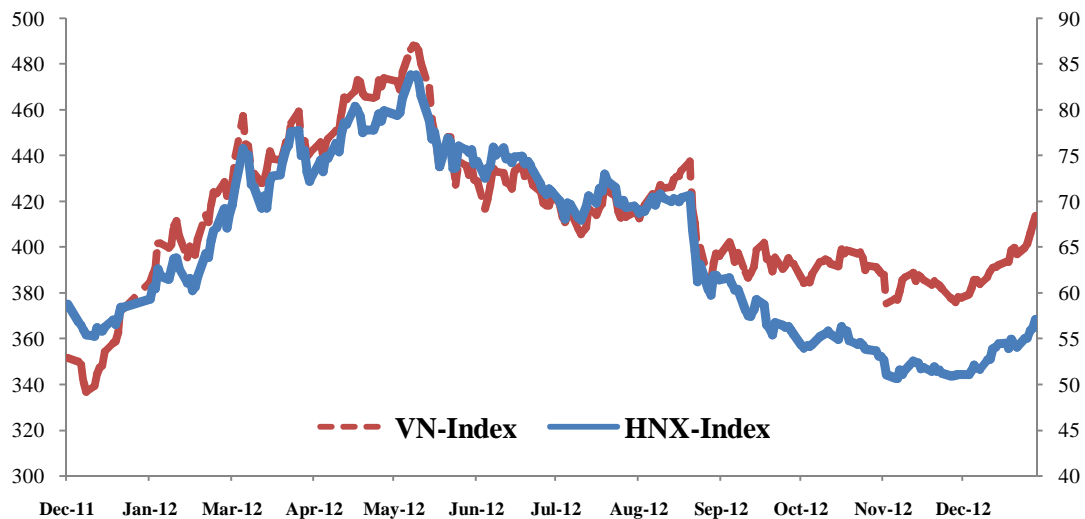
- Thị trường chứng khoán năm 2012 diễn biến theo 2 giai đoạn khác nhau. Trong hơn 4 tháng đầu năm TTCK tăng điểm với những thông tin tích cực về thanh khoản ngân hàng, giá cổ phiếu thấp cùng với kỳ vọng về lạm phát và lãi suất giảm. Trong giai đoạn này, VN-Index đạt mức cao nhất tại 488,07 điểm và HNX-Index tại 83,76 điểm, tương đương mức tăng lần lượt 39,4% và 48,4% so với đầu năm. Tuy nhiên sau đó thị trường trong trạng thái giảm điểm trước thực trạng vĩ mô kém lạc quan và có những đợt “lao dốc” mạnh do chịu tác động từ các sự kiện không thể lường trước và chỉ phục hồi vào tháng cuối năm. Tính chung cả năm trong khi VN-Index vẫn tăng 17,68% thì HNX-Index lại giảm 2,8% so với cuối năm 2011. Trong năm 2012, chỉ số HNX-Index cũng thiết lập mốc đáy mới trong lịch sử tại 50,66 điểm.

Giá trị giao dịch cổ phiếu toàn thị trường năm 2012 tăng so với 2011 (bình quân đạt 1.293 tỷ/phiên) tuy nhiên lại tập trung nhiều vào giai đoạn đầu năm và tại một số CTCK (do xuất phát từ hoạt động M&A). Từ giữa quý 3 giao dịch trên thị trường sụt giảm mạnh do tâm lý lo ngại của nhà đầu tư trước những biến động kinh tế-chính trị (bình quân tháng 9–11 là 730 tỷ đồng/phiên trong khi 4 tháng trước đó đạt gần 1.500 tỷ đồng/phiên), thậm chí có nhiều phiên giá trị giao dịch trên cả 2 sàn ở mức dưới 400 tỷ đồng.

Hoạt động cổ phần hóa, niêm yết, phát hành trong năm 2012 gần như bị đình trệ. Huy động vốn từ cổ phần và cổ phần hóa năm 2012 giảm 42% so với 2011, cả năm chỉ có 25 cổ phiếu niêm yết mới (giảm 42% so với 2011) và có tới 21 mã bị hủy niêm yết.

Năm 2012, thực hiện tái cấu trúc thị trường chứng khoán, UBCK đã giám sát chặt tỷ lệ an toàn tài chính của các CTCK, qua đó có 11 CTCK đã bị đặt vào diện kiểm soát đặc biệt, nhiều công ty phải rút bớt các nghiệp vụ, 3 công ty đã bị đình chỉ hoạt động. Ngoài ra một số CTCK bị mất thanh khoản hoặc có các sai phạm đã tác động xấu tới các CTCK khác và khiến niềm tin của nhà đầu tư đối với thị trường sụt giảm.

Diễn biến Thị trường Chứng khoán 2012



II. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH THỰC HIỆN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH 2012

1. Kết quả thực hiện so với kế hoạch 2012 đã thông qua:

- Trong bối cảnh chung như trên, mặc dù thực hiện vượt kế hoạch doanh thu nhưng Công ty chỉ đạt 30,79 tỷ đồng lãi trước thuế, tương đương 60,8% kế hoạch được giao, cụ thể như sau:
 - Tổng doanh thu của toàn Công ty trong năm 2012 đạt 365,8 tỷ đồng, tương đương 106,4% kế hoạch. Có được kết quả đó là nhờ doanh thu từ hoạt động đầu tư đã đạt được 273,2 tỷ đồng vượt 76,3% so với kế hoạch (155 tỷ đồng). Tuy nhiên, do thị trường không thuận lợi nên doanh thu một số hoạt động khác của Công ty không hoàn thành kế hoạch đặt ra từ đầu năm. Phí môi giới thu được là 21,2 tỷ, tăng gấp 2,5 lần so với năm 2011, nhưng so với kế hoạch thì chỉ tương đương 40,5%. Hoạt động tư vấn và bảo lãnh phát hành do tiếp tục chịu ảnh hưởng của tình hình chung nên doanh thu đã thực hiện chỉ đạt 2,6 tỷ đồng, so với kế hoạch 16,5 tỷ đồng.
 - Tổng chi phí trong năm 2012 là 335,2 tỷ đồng, giảm 44,8% so với năm 2011 và tương đương 114,3% kế hoạch cả năm, chủ yếu là do Công ty tiếp tục thực hiện tái cơ cấu danh mục trong

các tháng đầu năm nên đã phải ghi nhận lỗ đối với một số khoản đầu tư. Ngoài ra, Công ty cũng phải trích lập dự phòng một số khoản phải thu theo quy định của Nhà nước và giá trị hoàn nhập dự phòng giảm giá chứng khoán niêm yết thấp hơn so với kế hoạch.

Kết quả hoạt động kinh doanh 2012

Đơn vị tính: triệu đồng

STT	CHỈ TIÊU	Kế hoạch 2012	Thực hiện 2012	Tăng/giảm so với KH
I	Doanh thu và thu nhập khác (I = 1 + 2 + 3)	343.801,47	366.041,33	6,47%
1.	Doanh thu	343.801,47	365.883,97	6,42%
1.1	Doanh thu hoạt động môi giới chứng khoán	52.310,14	21.221,59	-59,43%
1.2	Doanh thu hoạt động đầu tư chứng khoán, góp vốn	155.000,00	273.263,66	76,30%
1.3	Doanh thu bảo lãnh phát hành chứng khoán	2.000,00	-	
1.4	Doanh thu hoạt động tư vấn	14.571,39	2.617,38	-82,04%
1.5	Doanh thu lưu ký chứng khoán	3.687,03	1.358,66	-63,15%
1.6	Doanh thu khác (Thu lãi cho vay, lãi tiền gửi)	116.232,92	67.422,68	-41,99%
2.	Các khoản giảm trừ doanh thu	-	(101,75)	
3.	Thu nhập khác	-	259,11	
II	Chi phí hoạt động	293.189,86	335.249,97	14,35%
1.	Chi phí hoạt động môi giới chứng khoán	6.788,22	3.928,12	-42,13%
2.	Chi phí hoạt động đầu tư chứng khoán, góp vốn	90.310,00	115.064,13	27,41%
3.	Chi phí bảo lãnh, đại lý phát hành chứng khoán	-	-	-
4.	Chi phí hoạt động tư vấn	1.700,00	938,54	-44,79%
5.	Chi phí hoạt động lưu ký chứng khoán	2.687,38	1.972,58	-26,60%
6.	Hoàn nhập dự phòng	(50.000,00)	(29.873,87)	-40,25%
7.	Chi phí dự phòng phải thu khó đòi	8.764,00	92.557,63	956,11%
8.	Chi phí lãi vay	147.972,00	80.497,50	-45,60%
9.	Chi phí cộng tác viên hoạt động môi giới	4.807,73	4.298,39	-10,59%
10.	Chi phí nhân sự (lương, BH, KPCD, đào tạo, đồng phục...)	44.615,14	30.402,06	-31,86%
11.	Chi phí vật liệu, công cụ dụng cụ	1.256,97	2.088,36	66,14%
12.	Khấu hao tài sản cố định	5.136,57	6.669,64	29,85%
13.	Chi dịch vụ mua ngoài	15.889,63	15.785,08	-0,66%
	<i>Trong đó:</i>			
a/	- Chi thuê nhà	12.012,41	11.909,45	-0,86%
b/	- Chi sửa chữa bảo dưỡng tài sản	2.692,94	1.416,49	-47,40%
c/	- Chi phí dịch vụ mua ngoài khác	1.184,28	2.459,14	107,65%
14.	Chi phí khác bằng tiền	13.262,21	10.921,81	-17,65%
	<i>Trong đó:</i>			
a/	- Chi quảng cáo, tiếp thị, khuyến mại	755,04	1.008,71	33,60%
b/	- Chi thù lao HĐQT, BKS	3.500,00	2.980,70	-14,84%
c/	- Chi phí khác bằng tiền	9.007,17	6.932,40	-23,03%
III.	Lợi nhuận kế toán trước thuế (III = I - II)	50.611,61	30.791,36	-39,16%

- Đối chiếu với các mục tiêu phương hướng hành động đề ra từ đầu năm 2012, Công ty đã thực hiện được một số kết quả tích cực như: 1/Mạnh dạn tái cơ cấu danh mục đầu tư (DNY, VOS, EFI...); 2/Triển khai một số sản phẩm dịch vụ mới phục vụ nhà đầu tư trong đó có các sản phẩm liên quan đến giao dịch ký quỹ, hợp vốn...; 3/Chất lượng nhân sự đã được cải thiện hơn qua các hoạt động đào tạo nội bộ, tăng cường ứng dụng công nghệ vào việc quản lý và đánh giá nhân viên; Cải tiến cơ chế khoán lương theo doanh thu; Tích cực sàng lọc đội ngũ nhân sự, thay thế và bổ sung nhân sự mới có chất lượng. 4/Kiên toàn một số các quy trình, quy chế nội bộ như các quy trình nghiệp vụ, cơ chế lương khoán, quy định về bảo mật thông tin, quy trình đánh giá nhân viên...; 5/Tăng cường thực hiện rà soát, tiết giảm chi phí mặt bằng và một số khoản chi phí chi phí hành chính, chi phí nhân sự gián tiếp,...

2. Một số hạn chế, tồn tại

- Danh mục đầu tư của Công ty vẫn còn một số cổ phiếu có thanh khoản kém, khả năng sinh lời thấp cần thoái vốn. Công tác xử lý và thu hồi nợ xấu cần tiếp tục đẩy mạnh.
- Ngoài việc tiếp tục đề cao tính cẩn trọng, an toàn trong hoạt động thời gian tới, Ban lãnh đạo Công ty cũng cần nâng cao hơn nữa sự nhạy bén đối với tình hình kinh tế, thị trường để tận dụng tốt hơn các cơ hội, đồng thời đối phó kịp thời các diễn biến xấu bất thường có thể xảy ra.

3. Đánh giá các hoạt động nghiệp vụ

3.1 Hoạt động đầu tư

- Hoạt động đầu tư của công ty năm 2012 hoàn thành vượt 76,3% kế hoạch doanh thu, đạt 273,2 tỷ đồng. Trong năm thực hiện mục tiêu tái cơ cấu danh mục, Công ty đã thoái vốn triệt để tại một số cổ phiếu niêm yết như EFI, PXI, VOS, DNY, VFMVFA và một số cổ phiếu chưa niêm yết. Do thị trường không thuận lợi nên giá trị hoàn nhập dự phòng trong năm cũng đạt thấp (đạt 59,7% kế hoạch).
- Đối với một số doanh nghiệp mà Công ty nắm giữ có giá trị lớn và chưa thể thoái vốn do không có thanh khoản và chưa tìm được đối tác mua, Công ty đã thường xuyên chủ động cập nhật, nắm bắt các thông tin, cố gắng tham gia sâu hơn vào hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp. Đồng thời Công ty tiếp tục tích cực tìm cơ hội thoái vốn hoặc liên kết với các đối tác để đảm bảo quyền lợi của SHS tại các doanh nghiệp này.

Hạn chế, tồn tại:

- Ở một số thời điểm nhất định, tính chính xác trong công tác dự báo chưa cao dẫn tới còn bỏ lỡ cơ hội mua/bán tốt nhất có thể.
- Do thị trường không thuận lợi nên chưa hoàn tất việc tái cơ cấu danh mục.
- Mặc dù đã tăng cường mở rộng mối quan hệ cả trong và ngoài nước trong lĩnh vực tài chính-chứng khoán nhưng hiệu quả trong việc tìm kiếm các cơ hội đầu tư/thoái vốn còn hạn chế.
- Nhân sự tâm huyết, tận tâm nhưng cần tiếp tục trau dồi hơn nữa về kinh nghiệm và khả năng thích nghi, phản ứng nhanh với các diễn biến bất thường của thị trường.

3.2 Hoạt động môi giới và dịch vụ tài chính

- Trong năm 2012, nhờ giá trị và số lần giao dịch của khách hàng tại SHS tăng nên phí môi giới thu được đạt 21,2 tỷ đồng, tăng gấp 2,5 lần so với 2011. Tuy nhiên so với kế hoạch đã đề ra thì hoạt động môi giới mới hoàn thành được 40,5% kế hoạch của năm 2012.
- Số tài khoản mở mới trong năm 2012 là 2.263 tài khoản, trong đó có 17 tài khoản tổ chức, nâng tổng số tài khoản tính đến 31/12/2012 lên 12.661 tài khoản trong đó:
 - Nhà đầu tư tổ chức: 83 tài khoản.
 - Nhà đầu tư cá nhân: 12.578 tài khoản.
- Thị phần môi giới cổ phiếu của SHS tính đến cuối năm 2012 đã tăng hơn 2 lần trên cả 2 sàn giao dịch so với thời điểm cuối năm 2011, cụ thể như sau:
 - Tại HOSE: 1,16% (tăng 215%)
 - Tại HNX: 3,12% (tăng 216%) xếp thứ 11/98
- Giá trị giao dịch trái phiếu trong năm 2012 của SHS tăng 337% so với năm 2011. Trong Quý 3/2012, SHS đã lọt vào Top 10 công ty có thị phần môi giới trái phiếu lớn nhất sàn HSX.

Hạn chế, tồn tại:

- Mặc dù trong năm 2012 nhiều sản phẩm dịch vụ mới đã được triển khai và được khách hàng đánh giá cao, tuy nhiên chất lượng dịch vụ, giá phí sản phẩm và các tiện ích cần được tiếp tục cải thiện hơn nữa để đáp ứng được nhu cầu nhà đầu tư tốt hơn.
- Cần tiếp tục tăng cường số lượng nhân sự Môi giới có chất lượng cao thông qua tuyển dụng mới, đồng thời không ngừng nâng cao hiệu quả hoạt động cũng như các kỹ năng của đội ngũ hiện tại.

3.3 Hoạt động Tư vấn & Bảo lãnh Phát hành

- Năm 2012, do khó khăn khách quan nên mảng hoạt động bảo lãnh, phát hành chứng khoán của Công ty không mang lại doanh thu. Hoạt động tư vấn chủ yếu tập trung vào khai thác các dịch vụ ít phụ thuộc vào diễn biến thị trường và đảm bảo việc thu phí nhanh chóng và hiệu quả như tổ chức đấu giá, tư vấn thoái vốn, tư vấn tài chính thường xuyên, tổ chức Đại hội cổ đông...
- Tổng hợp cả năm 2012, Công ty đã ký kết được 17 hợp đồng tư vấn mới với tổng giá trị 1,38 tỷ đồng và ghi nhận tổng doanh thu là 2,6 tỷ đồng, tương đương 15,8% kế hoạch.

Hạn chế, tồn tại:

- Cần tiếp tục tăng cường hơn nữa khả năng tự khai thác hợp đồng của các chuyên viên trong bộ phận. Ngoài ra đội ngũ nhân sự của bộ phận nhìn chung còn cần nâng cao nghiệp vụ, chuyên môn để thực hiện các hoạt động tư vấn chuyên sâu như tư vấn M&A, tái cấu trúc.

3.4 Hoạt động quản lý và kinh doanh nguồn vốn

- Nhìn chung trong năm 2012, Công ty đã cân đối về nguồn vốn, đảm bảo khả năng thanh toán đặc biệt trong những giai đoạn thị trường tiền tệ có nhiều xáo trộn dẫn đến tình trạng rút tiền của người dân tại một số ngân hàng và công ty chứng khoán
- Về huy động, cùng với việc lãi suất vay giảm Công ty cũng đẩy mạnh huy động từ các nguồn khác như cá nhân, tổ chức phi ngân hàng theo hình thức tín chấp với chi phí thấp nên tỷ trọng

vốn vay ngân hàng trong tổng nguồn vốn đã giảm, góp phần làm giảm chi phí sử dụng vốn của Công ty.

Hạn chế, tồn tại:

- Cần mở rộng hơn nữa mạng lưới các đối tác vay vốn tín dụng.
- Mặc dù đã áp dụng nhiều biện pháp nhưng chi phí vốn (lãi phải trả) của Công ty vẫn còn ở mức khá cao, qua đó phần nào tác động tới tính hấp dẫn của sản phẩm.
- Cần tiếp tục đa dạng các hình thức huy động vốn; linh hoạt trong việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ nhằm phát huy các lợi thế có được từ các cổ đông sáng lập, các đối tác từ đó nâng cao hiệu quả sử dụng vốn.

3.5 Các hoạt động khác

3.5.1 Công nghệ thông tin

- Trong năm 2012 ngoài việc cập nhật phần mềm đáp ứng các quy định mới về giao dịch của UBCK như mở nhiều tài khoản, giao dịch cùng loại chứng khoán trong ngày, giao dịch ký quỹ, Công ty cũng đã nâng cấp phần mềm SH-PRO lên phiên bản mới với giao diện đơn giản thân thiện hơn và nhiều tính năng mới.
- Phục vụ cho hoạt động nghiệp vụ và quản trị của các phòng ban, nhiều ứng dụng đã được xây dựng và triển khai như website báo cáo động Open Report, giải pháp chữ ký số, website đánh giá nhân sự trực tuyến, website CRM hỗ trợ nghiệp vụ quản lý tài khoản và chăm sóc khách hàng tốt hơn.
- Thực hiện chủ trương tiết kiệm giảm chi phí, Công ty đã rà soát, đàm phán với nhà cung cấp dịch vụ cắt giảm 20% chi phí đường truyền nhưng không làm ảnh hưởng đến kết nối, nhiều hạng mục phần cứng chưa có nhu cầu cấp thiết được tạm dừng đầu tư. Năng lực xử lý, tính ổn định, liên tục của hệ thống CNTT được nâng cao thông qua việc nâng cấp mô hình mạng, web hóa các chương trình quản trị hệ thống, ảo hóa các máy chủ.
- Hoạt động đào tạo nội bộ nhằm nâng cao hiểu biết và ứng dụng CNTT trong các hoạt động của Công ty được tăng cường trong cả năm.

3.5.2 Tổ chức - Hành chính

- Năm 2012 Công ty có 50 cán bộ nghỉ việc và đã thực hiện tuyển dụng mới 62 người. Tổng số CBNV tính đến cuối năm 2012 toàn Công ty là 151 người, tăng 13 người so với đầu năm. Ngoài việc tuyển mới để thay thế một số vị trí tại các bộ phận khác nghỉ việc, Công ty tập trung vào việc tăng lao động trong khối môi giới hưởng lương theo doanh thu (chiếm 65% số nhân sự tuyển mới).
- Thực hiện chủ trương tăng cường đào tạo để nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, Công ty đã triển khai 96 khóa đào tạo về các nội dung khác nhau như nghiệp vụ, kỹ năng mềm trong đó 85 khóa là đào tạo nội bộ, 16 khóa thuê ngoài (là các khóa học ngắn hạn).
- Công tác quan hệ lao động (quy hoạch, bổ nhiệm, miễn nhiệm, kỷ luật...) và chế độ cho người lao động (lương, BHXH) được thực hiện tốt, không phát sinh tranh chấp, khiếu kiện. Các nhân viên có đóng góp tích cực đến hoạt động của Công ty được khen thưởng động viên kịp thời.

- Công ty đã thực hiện rà soát và cập nhật, bổ sung hoàn thiện các quy chế, quy định nội bộ liên quan đến hoạt động nhân sự như thỏa ước lao động tập thể, bộ tài liệu định hướng cho nhân viên mới (sổ tay nhân viên, guideline, tài liệu đào tạo hội nhập, quy trình phối hợp với các bộ phận liên quan), hệ thống mô tả công việc của các phòng ban, bài kiểm tra đầu vào, mẫu biểu thực hiện đánh giá nhân viên trực tuyến
- Trong năm 2012, quy chế tiền lương đã được rà soát và đề xuất quy chế mới nhằm phù hợp với tình hình thực tế, tăng cường việc áp dụng hình thức trả lương theo kết quả thực hiện công việc, hạn chế việc cào bằng thu nhập.
- Trong năm, Công ty đã chủ động thực hiện nhiều biện pháp để quản lý và tiết giảm chi phí hành chính; tận dụng tối đa cơ sở vật chất kỹ thuật hiện có để phục vụ hoạt động kinh doanh, trả lại 1 phần mặt bằng đã thuê để tiết giảm chi phí thuê nhà.

3.5.3 Nghiên cứu - Phân tích

- Trong năm 2012, ngoài việc duy trì các bản tin định kỳ ngày/tuần gửi tới khách hàng, Công ty có thêm “Báo cáo chiến lược” hàng tháng cung cấp đánh giá tổng hợp về tình hình vĩ mô, thị trường. Hình thức của các bản tin và báo cáo phân tích cũng được cải tiến theo hướng dữ liệu cập nhật tự động, cung cấp thêm nhiều thông tin tới nhà đầu tư.
- Để hỗ trợ tốt hơn hoạt động Môi giới, hoạt động tư vấn trong phiên, nhận định tuần hoặc tổ chức hội thảo nhà đầu tư có sự tham gia của chuyên gia kinh tế đã được thực hiện. Ngoài ra bộ phận Phân tích cũng tổ chức các khóa đào tạo nội bộ về Trái phiếu, Vĩ mô, phân tích ngành, phân tích báo cáo tài chính doanh nghiệp nhằm nâng cao chất lượng của hoạt động môi giới.
- Ngoài các báo cáo phục vụ khách hàng, hoạt động phân tích của Công ty cũng tập trung vào các nhu cầu nội bộ nhằm nâng cao hiệu quả của các hoạt động khác và phục vụ hoạt động quản trị của Ban lãnh đạo.

3.5.4 PR-Marketing

- Trong năm 2012, Công ty đã thực hiện các hoạt động PR & Marketing phù hợp với tình hình thực tế cũng như tình hình chung. Tần suất và chất lượng thông tin liên quan tới SHS đăng tải trên các phương tiện truyền thông từng bước được cải thiện, không để xảy ra sự cố truyền thông ảnh hưởng đến uy tín, thương hiệu của Công ty. Về cơ bản, Công ty luôn duy trì mối quan hệ tốt đối với các cơ quan thông tấn báo chí.
- Nhằm tăng cường sự tương tác với nhà đầu tư, giao diện website của Công ty đã được cải tiến, các tài liệu giới thiệu sản phẩm được chuẩn hóa. Các chương trình marketing, hội thảo nhà đầu tư, các chương trình khuyến mãi chăm sóc khách hàng cũ và phát triển khách hàng mới đều được thông tin tới khách hàng một cách kịp thời thông qua cả hình thức trực tiếp và gián tiếp.
- Hoạt động truyền thông nội bộ trong năm 2012 cũng được đẩy mạnh thông qua các chương trình, phong trào nhằm nâng cao tinh thần đoàn kết giữa các CBNV, xây dựng văn hóa SHS đồng thời truyền thông kịp thời các thông điệp, định hướng của HĐQT, Ban Điều hành.

3.5.5 Pháp chế và Kiểm soát nội bộ

- Trong năm 2012, công tác kiểm soát đối với các nghiệp vụ có tính rủi ro cao như: dịch vụ hỗ trợ tài chính cho nhà đầu tư, giải chấp... được thực hiện sát sao, đảm bảo tuân thủ đúng quy trình, quy định. Các sai sót đều được phát hiện và chấn chỉnh kịp thời, đúng quy định. Công

tác kiểm tra định kỳ tại các phòng ban, chi nhánh được thực hiện đầy đủ, chặt chẽ, kịp thời qua đó nắm bắt và có những kiến nghị cải thiện hoạt động của các phòng ban.

- Hoạt động soát xét các văn bản nội bộ hoặc với bên ngoài được thực hiện tốt, không có sai sót trọng yếu nào xảy ra trong suốt năm tài chính. Công ty thực hiện báo cáo và công bố thông tin đảm bảo đúng quy định, đầy đủ và kịp thời.
- Công ty đã tiến hành rà soát và tích cực thực hiện các biện pháp để thu hồi nợ xấu như tiếp cận trực tiếp hoặc thông qua nơi làm việc, thông qua chính quyền và cơ quan công an tại nơi cư trú, xử lý bán tài sản đảm bảo, khởi kiện ra tòa án.

PHẦN HAI: KẾ HOẠCH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2013

I. ĐÁNH GIÁ TỔNG QUAN 2013

1. Nhận định chung 2013

- Tăng trưởng kinh tế thế giới năm 2013 được nhận định sẽ cải thiện hơn so với năm 2012 nhờ kinh tế Mỹ và Trung Quốc khởi sắc tuy nhiên mức độ không nhiều (IMF dự báo tăng trưởng 3,5% so với 3,2% năm 2012) và còn tiềm ẩn nhiều rủi ro đặc biệt là thực trạng giải quyết nợ công tại khu vực Châu Âu và thách thức trần nợ công tại Mỹ.
- Năm 2013, Việt Nam tiếp tục mục tiêu ổn định kinh tế đồng thời thực hiện tái cấu trúc nền kinh tế với 3 nhiệm vụ lớn đã được xác định bao gồm:

✓ **Giải quyết hàng tồn kho** thông qua các chính sách hạ chi phí đặc biệt là chi phí lãi vay của doanh nghiệp để tạo điều kiện giảm giá bán và thúc đẩy từ phía tổng cầu. Tuy nhiên việc giảm mạnh lãi suất điều hành thêm nữa trong năm 2013 là khó khăn khi rủi ro lạm phát tăng trở lại vẫn hiện hữu trong bối cảnh giá thế giới của một số hàng hóa như xăng dầu, lương thực, vật tư nguyên liệu được dự báo sẽ có những biến động phức tạp và Chính phủ tiếp tục thực hiện lộ trình tăng giá một số mặt hàng như than, điện, dịch vụ y tế,... Ngoài ra việc tăng tổng cầu thông qua chi ngân sách cũng gặp nhiều thách thức khi nguồn thu giảm trong khi chi tiêu thâm hụt ngân sách 2013 đã được xác định là 4,8% GDP (năm 2012 là 5,5%).

✓ **Xử lý nợ xấu:** đây được xem là nhiệm vụ trọng tâm trong năm 2013 nhằm tháo gỡ “ách tắc” dòng tín dụng và tái cơ cấu ngành ngân hàng. Ngoài việc yêu cầu các tổ chức tín dụng tự xử lý nợ xấu bằng các biện pháp khác nhau, việc thành lập công ty quản lý tài sản Việt Nam (VAMC) được xem là yếu tố quan trọng trong quá trình này. Đề án thành lập VAMC dự kiến sẽ được phê duyệt trong quý 1/2013, tuy nhiên theo đánh giá thì các công việc liên quan cần thực hiện để chính thức đưa công ty này đi vào hoạt động và phát huy vai trò của mình sẽ cần không ít thời gian.

✓ **Tháo gỡ khó khăn lĩnh vực bất động sản:** do 70% nợ xấu có tài sản thế chấp là bất động sản nên tháo gỡ khó khăn trong lĩnh vực này sẽ giúp giảm đáng kể nợ xấu. Các chính sách của Chính phủ sẽ nhắm tới cả cung và cầu tại thị trường này. Về phía cung là các biện pháp tài chính ưu đãi như giãn/giảm thuế, rà soát điều chỉnh quy hoạch để hướng nguồn cung vào phân khúc có nhu cầu thực là nhà ở xã hội, nhà có giá thấp (dưới 70m² và giá dưới 15 triệu đồng/m²), giảm tiền thuê đất, cho phép nộp tiền sử dụng đất theo tiến độ bán hàng. Về phía cầu ngoài gói tín dụng cho vay mua nhà (20.000 tỷ đồng- 40.000 tỷ đồng), chính sách đối với việc đầu tư, sở hữu nhà tại Việt Nam của người nước ngoài cũng sẽ được xem xét điều chỉnh.

Dự báo một số chỉ tiêu 2013	
Tăng trưởng GDP	5,4% - 5,6%
Lạm phát	8% - 9%
Tỷ giá bình quân liên NH (USD/VND)	21.300 – 21.500
Tăng trưởng tín dụng	10% - 12%

2. Dự báo và phân tích tác động

- **Hoạt động của các doanh nghiệp còn tiếp tục khó khăn và sẽ phân hóa mạnh** do cầu từ bên ngoài được dự báo còn khó khăn trong khi tổng cầu trong nước còn yếu và các chính sách hỗ trợ và quá trình xử lý nợ xấu cần nhiều thời gian để thực hiện. Tuy nhiên những doanh nghiệp BĐS thuộc phân khúc nhà giá thấp, nhà ở xã hội hoặc thuộc một số ngành nghề thuộc diện khuyến khích sẽ được hưởng lợi nhờ các chính sách của Chính phủ.
- Quá trình **tái cơ cấu ngành ngân hàng** sẽ tiếp tục diễn ra mạnh mẽ với trọng tâm là **xử lý nợ xấu**. Hoạt động này một mặt sẽ có thể tạo ra các cơ hội đầu tư trong ngắn hạn và tạo điều kiện cho các hoạt động M&A và Tư vấn phát triển. Tuy nhiên do quá trình này cũng cần nhiều thời gian nên sẽ làm lãi suất và tín dụng chậm cải thiện, ngoài ra các quy định chặt chẽ hơn liên quan đến cho vay, trích lập dự phòng, đầu tư của các ngân hàng cũng sẽ được ban hành qua đó sẽ có tác động tới lĩnh vực chứng khoán.
- **Tín dụng nói lỏng thận trọng:** một trong những mục tiêu của Chính phủ nhằm tăng tổng cầu là mở rộng tín dụng kết hợp cùng với các biện pháp tài khóa (mục tiêu tăng trưởng tín dụng 2013 là 12%). Ngoài ra nhiều khả năng tín dụng cho chứng khoán sẽ được loại ra khỏi lĩnh vực phi sản xuất qua đó sẽ giúp khơi thông dòng tiền vào thị trường. Tuy vậy mức độ tăng trưởng tín dụng sẽ phụ thuộc nhiều vào hiệu quả của các chính sách trong việc xử lý nợ xấu.
- **Áp lực nguồn cung ảnh hưởng đến mức độ tăng trưởng của thị trường:** Theo định hướng tái cấu trúc DNNN, cùng với việc thoái các khoản đầu tư ngoài ngành, trong năm 2013 nhiều Tập đoàn, Tổng Công ty nhà nước lớn như HUD, Viglacera, Vinalines, Vinachem, Vietnam Airlines sẽ thực hiện cổ phần hóa/chào bán cổ phần.
- **Cơ hội từ nguồn vốn ngoại.** Với việc lạm phát hạ nhiệt, tỷ giá không biến động nhiều (2%-3%) nhờ dự trữ ngoại hối tăng, định giá TTCK (P/E, P/B) ở mức thấp trong khu vực, các chính sách khuyến khích của Chính phủ trong quá trình tái cấu trúc, TTCK Việt Nam hiện đang thu hút được dòng vốn từ các quỹ đầu tư nước ngoài đặc biệt từ Nhật Bản.
- **Rủi ro tiềm ẩn từ những sự kiện không thể lường trước vẫn còn.** Năm 2013 sẽ là năm đầu tiên thực hiện bỏ phiếu tín nhiệm hàng năm đối với các vị trí chủ chốt bao gồm cả Chủ tịch nước và Thủ tướng. Ngoài ra hoạt động thanh, kiểm tra các Tổng Công ty, Tập đoàn, Ngân hàng và thị trường tiền tệ, thị trường vàng sẽ được tăng cường.
- **Quá trình tái cơ cấu ngành chứng khoán sẽ diễn ra mạnh mẽ hơn trong năm 2013.** Thông qua việc giám sát chặt các chỉ tiêu an toàn tài chính của các CTCK, dự báo sẽ có thêm nhiều CTCK sẽ phải ngừng hoạt động qua đó một mặt tác động không tốt tới tâm lý nhà đầu tư nhưng mặt khác sẽ mở ra thêm cơ hội cho các công ty còn tồn tại.

3. Các chính sách quan trọng về thị trường chứng khoán trong năm 2013

- Đề án tái cấu trúc Thị Trường Chứng Khoán sẽ tiếp tục được triển khai mạnh mẽ hơn. Thông tư 165 sửa đổi thông tư 226 áp dụng từ 1/12/2012 với những yêu cầu cao hơn nhằm siết chặt việc kiểm soát hoạt động và tình hình an toàn tài chính của các CTCK
- Quy chế hướng dẫn việc thiết lập và vận hành hệ thống quản trị rủi ro trong công ty chứng khoán” được ban hành trong Quý I/2013, theo đó các CTCK sẽ phải thiết lập và vận hành hệ thống quản trị rủi ro và thực hiện việc báo cáo định kỳ cũng như bất thường về công tác này cho UBCK.

- UBCK đang xem xét ban hành Quy chế cảnh báo sớm với các CTCK và xây dựng cơ chế tài chính cho các CTCK trong đó có nội dung trích lập dự phòng để bồi thường thiệt hại cho nhà đầu tư do sự cố kỹ thuật và sơ suất của nhân viên CTCK.
- Dự thảo quy định về trích lập dự phòng cổ phiếu OTC, dự kiến triển khai một số sản phẩm mới như quỹ ETF, xây dựng Nghị định về chứng khoán phái sinh.
- Triển khai các biện pháp nhằm tăng thanh khoản thị trường như giảm 20% phí lưu ký, nới biên độ giao dịch trên 2 sàn (tại HSX lên 7%, HNX lên 10%), nới lỏng tỷ lệ margin từ 40:60 hiện hành lên 50:50, xem xét tăng thêm room của NĐTNN tại các NH và doanh nghiệp. Khả năng áp dụng T2 để tăng vòng quay vốn, nâng cao thanh khoản;...

4. Đánh giá tác động tới hoạt động của SHS

Thách thức

- Đối với hoạt động môi giới và dịch vụ tài chính, quá trình cạnh tranh giữa các CTCK sẽ mạnh mẽ hơn khi quy mô thị phần của các công ty trong Top 10 sẽ ngày càng lớn hơn so với nhóm còn lại, từ đó đòi hỏi việc tư vấn chăm sóc khách hàng, nghiên cứu, triển khai các sản phẩm mới...sẽ phải được thực hiện mạnh mẽ hơn, linh hoạt hơn.
- TTCK còn nhiều khó khăn trong khi vẫn tiềm ẩn những rủi ro không thể lường trước như trong năm 2012 đặt ra những thách thức đối với hoạt động môi giới, đầu tư, nguồn vốn.
- Quá trình tái cấu trúc ngành ngân hàng đi kèm với những quy định ngày càng chặt chẽ về dòng vốn từ Ngân hàng sang các CTCK có thể tạo ra xáo trộn tác động đến thanh khoản của SHS.
- Trong bối cảnh lãi suất giảm chậm sẽ kéo theo chi phí vốn của SHS sẽ còn ở mức cao qua đó ảnh hưởng đối với các chính sách sản phẩm và hoạt động của Công ty so với một số công ty đối thủ cùng ngành.

Cơ hội

- Những chính sách nhằm thúc đẩy kinh tế, đặc biệt những thông tin liên quan đến quá trình xử lý nợ xấu có thể tạo ra những đợt tăng giảm trên thị trường, qua đó tạo ra cơ hội cho các hoạt động Môi giới, Đầu tư của SHS.
- Thông qua việc tiếp tục giám sát chặt hoạt động và tỷ lệ an toàn tài chính của các CTCK, sẽ có thêm nhiều CTCK gặp khó khăn phải đóng cửa. Như vậy, đây cũng là cơ hội cho SHS giảm bớt đối thủ cạnh tranh và vươn lên gia tăng thị phần trong hoạt động Môi giới, Tư vấn & BLPH.
- Mặt bằng giá cổ phiếu đang ở mức thấp sẽ tạo ra cơ hội cho SHS triển khai hoạt động tự doanh vào những cổ phiếu niêm yết có nền tảng cơ bản ổn định. Ngoài ra SHS cũng có thể tận dụng hoạt động thoái vốn của các Tập đoàn, DNNN để đầu tư vào các DN tốt chưa niêm yết mà thông thường khó có cơ hội tiếp cận.
- Đối với hoạt động Tư vấn và Bảo lãnh phát hành, năm 2013 được đánh giá sẽ có nhiều cơ hội do hoạt động thoái vốn của các DN trong nước, tìm kiếm M&A của dòng vốn ngoại. Ngoài ra với mối quan hệ sẵn có với ngân hàng SHB, TKV,...SHS có thể cùng tham gia với SHB, TKV... trong các hoạt động tái cơ cấu nợ, tái cấu trúc doanh nghiệp, thu xếp vốn hoặc mua thu tóm sáp nhập; tư vấn thoái vốn...

KẾ HOẠCH VÀ GIẢI PHÁP THỰC HIỆN KẾ HOẠCH KINH DOANH 2013

Dự báo tình hình kinh tế vĩ mô và thị trường chứng khoán năm 2013 còn nhiều thách thức và khó khăn, SHS xác định năm 2013 sẽ là năm Công ty tiếp tục thực hiện tái cơ cấu toàn diện các mặt hoạt động, ổn định tình hình tài chính, củng cố về tổ chức, nhân sự phục vụ cho mục tiêu phát triển dài hạn, kết hợp với việc tận dụng các cơ hội để tìm kiếm lợi nhuận trong năm tài chính 2013.

1. Nhiệm vụ trọng tâm năm 2013

STT	Hoạt động	Nhiệm vụ
1	Môi giới	<ul style="list-style-type: none"> Nâng cao chất lượng dịch vụ, chú trọng đến việc khai thác và chăm sóc các nhóm khách hàng VIP và khách hàng tổ chức; Nâng cao số lượng, chất lượng của đội ngũ nhân sự; Nâng cao hiệu suất lao động thông qua cơ chế khoán lương, thưởng gắn với kết quả kinh doanh; Tăng cường các ứng dụng công nghệ phục vụ nhà đầu tư.
2	Dịch vụ tài chính	<ul style="list-style-type: none"> Đa dạng hóa số lượng và hình thức cung cấp dịch vụ; Cải tiến các sản phẩm hiện tại theo hướng linh hoạt, thuận tiện với khách hàng nhưng vẫn đảm bảo an toàn cho Công ty. Chú trọng phát triển công nghệ nhằm gia tăng tiện ích, tăng cường khả năng kiểm soát rủi ro, nâng cao kỹ năng phục vụ khách hàng Kiểm soát chặt rủi ro, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn; tuân thủ các quy định của pháp luật và Điều lệ của Công ty.
3	Đầu tư	<ul style="list-style-type: none"> Chú trọng công tác đầu tư ngắn hạn (lướt sóng) để tận dụng các cơ hội. Tiếp tục tái cơ cấu danh mục đầu tư khi có cơ hội, kết hợp với việc chú trọng tìm kiếm và triển khai các nghiệp vụ M&A và các kênh đầu tư khác mà pháp luật và Điều lệ Công ty cho phép.
4	Tư vấn	<ul style="list-style-type: none"> Triển khai các dịch vụ tư vấn truyền thống, đồng thời chú trọng khai thác các nghiệp vụ tư vấn về tái cấu trúc doanh nghiệp; Thoái vốn; Tư vấn và làm trung gian thu xếp vốn, cùng các nghiệp vụ IB khác.
5	Nguồn vốn	<ul style="list-style-type: none"> Triển khai các giải pháp phù hợp nhằm tăng khả năng thanh khoản của Công ty, duy trì tỷ lệ an toàn tài chính theo quy định.
6	Công tác tổ chức và các hoạt động khác	<ul style="list-style-type: none"> Tiếp tục kiện toàn cơ cấu tổ chức theo hướng tinh gọn, giảm tỷ lệ lao động gián tiếp, tăng tỷ lệ lao động trực tiếp, tăng cường đào tạo nội bộ nhằm tiết kiệm chi phí và nâng cao chất lượng nhân sự kết hợp với việc bổ sung nhân sự có chất lượng cao vào đội ngũ. Tiếp tục kiện toàn hệ thống quy trình, quy chế, rà soát và kiểm soát chi phí, nâng cao hiệu quả sử dụng các nguồn lực của Công ty. Tăng cường thực hiện các biện pháp phù hợp để xử lý, thu hồi nợ xấu.

2. Kế hoạch hoạt động kinh doanh năm 2013

Dựa trên các dự báo kinh tế vĩ mô và TTCK 2013, Công ty đặt kế hoạch kinh doanh như sau:

Đơn vị tính: triệu đồng

STT	CHỈ TIÊU	Thực hiện 2012	Kế hoạch 2013	Tăng giảm so với TH_2012
I	Doanh thu và thu nhập khác (I = 1 + 2 + 3)	366.041,33	234.235,42	-36,01%
1.	Doanh thu	365.883,97	234.235,42	-35,98%
1.1	Doanh thu hoạt động môi giới chứng khoán	21.221,59	39.671,22	86,94%
1.2	Doanh thu hoạt động đầu tư chứng khoán, góp vốn	273.263,66	115.813,96	-57,62%
1.3	Doanh thu bảo lãnh phát hành chứng khoán	-	2.600,00	
1.4	Doanh thu hoạt động tư vấn	2.617,38	5.345,00	104,21%
1.5	Doanh thu lưu ký chứng khoán	1.358,66	2.797,60	105,91%
1.6	Doanh thu khác (Thu lãi cho vay, lãi tiền gửi)	67.422,68	68.007,64	0,87%
2.	Các khoản giảm trừ doanh thu	(101,75)	-	
3.	Thu nhập khác	259,11	-	
II	Chi phí hoạt động	335.249,97	180.002,44	-46,31%
1.	Chi phí hoạt động môi giới chứng khoán	3.928,12	6.670,68	69,82%
2.	Chi phí hoạt động đầu tư chứng khoán, góp vốn	115.064,13	33.536,27	-70,85%
3.	Chi phí bảo lãnh, đại lý phát hành chứng khoán	-	2.450,00	
4.	Chi phí hoạt động tư vấn	938,54	175,14	-81,34%
5.	Chi phí hoạt động lưu ký chứng khoán	1.972,58	2.726,60	38,23%
6.	Hoàn nhập dự phòng	(29.873,87)	(50.218,61)	68,10%
7.	Chi phí dự phòng phải thu khó đòi	92.557,63	25.000,00	-72,99%
8.	Chi phí lãi vay	80.497,50	86.669,51	7,67%
9.	Chi phí cộng tác viên hoạt động môi giới	4.298,39	4.823,07	12,21%
10.	Chi phí nhân sự (lương, BH, KPCD, đào tạo, đồng phục....)	30.402,06	38.988,03	28,24%
11.	Chi phí vật liệu, công cụ dụng cụ	2.088,36	911,61	-56,35%
12.	Khấu hao tài sản cố định	6.669,64	6.416,21	-3,80%
13.	Chi dịch vụ mua ngoài	15.785,08	9.920,92	-37,15%
	<i>Trong đó:</i>			
a/	- Chi thuê nhà	11.909,45	7.040,00	-40,89%
b/	- Chi sửa chữa bảo dưỡng tài sản	1.416,49	1.789,94	26,36%
c/	- Chi phí dịch vụ mua ngoài khác	2.459,14	1.090,98	-55,64%
14.	Chi phí khác bằng tiền	10.921,81	11.933,01	9,26%
	<i>Trong đó:</i>			
a/	- Chi quảng cáo, tiếp thị, khuyến mại	1.008,71	976,98	-3,15%
b/	- Chi thù lao HĐQT, BKS	2.980,70	3.200,00	7,36%
c/	- Chi phí khác	6.932,40	7.756,03	11,88%
III.	Lợi nhuận kế toán trước thuế (III = I - II)	30.791,36	54.232,98	76,13%

3. Giải pháp triển khai

3.1. Hoạt động đầu tư

- Bám sát các diễn biến của thị trường, các biến động kinh tế, chính trị, xã hội nói chung và của các doanh nghiệp nói riêng, nâng cao tính nhanh nhạy, chính xác của công tác dự báo, nhận định về xu hướng thị trường, qua đó có các hành động kịp thời nhằm tăng hiệu quả hoạt động đầu tư.
- Tiếp tục thực hiện quyết liệt việc thoái vốn ở một số cổ phiếu còn tồn đọng, khả năng sinh lời thấp đã xác định không tiếp tục nắm giữ thông qua các giao dịch trên sàn khi thị trường thuận lợi và tiếp xúc, chào bán cho các đối tác khác.
- Tăng cường tham gia quản trị, kiểm soát các doanh nghiệp mà SHS đang sở hữu lớn qua việc tham gia HĐQT, BKS, tổ chức thăm doanh nghiệp định kỳ, thiết lập mối quan hệ với các cổ đông lớn khác.
- Tiếp tục dành tỷ trọng vốn hợp lý cho đầu tư ngắn hạn (lướt sóng) để tận dụng các sóng xuất hiện trong năm, đảm bảo tuân thủ chặt chẽ các quy trình nghiệp vụ tự doanh trong quá trình mua, bán; Đồng thời sẽ chỉ đầu tư vào các mã có nền tảng cơ bản tốt, thanh khoản cao, các doanh nghiệp được hưởng lợi từ các chính sách của Nhà nước để có thể thu được lợi nhuận tốt và không bị đọng vốn.
- Tăng cường quan hệ với các doanh nghiệp đầu mối như SCIC, DATC, các ngân hàng, tập đoàn, tổng công ty, các doanh nghiệp mà SHS tư vấn, các tổ chức đầu tư khác để tìm kiếm cơ hội đầu tư M&A, PE.
- Tăng cường quản trị rủi ro trong hoạt động đầu tư nhằm tăng tính hiệu quả của hoạt động đầu tư đồng thời đáp ứng các yêu cầu của UBCKNN và các quy định của Công ty.

3.2. Hoạt động môi giới

Năm 2013, ngoài việc tiếp tục củng cố và hoàn thiện hệ thống sản phẩm dịch vụ, hoạt động môi giới sẽ nâng cao dần chất lượng phục vụ thông qua tăng cường cả về số lượng và chất lượng nhân viên môi giới, tận dụng các thời điểm thị trường tốt để gia tăng về doanh thu và thị phần. Về thị phần Công ty hướng tới mục tiêu nằm trong top 10 tại sàn HNX và top 15 tại sàn HSX.

a. Giải pháp về nguồn nhân lực.

- Tăng thêm số lượng Nhân viên môi giới và Remiser, đồng thời áp dụng các biện pháp về cải tiến quy trình nghiệp vụ kết hợp với đào tạo bồi dưỡng nhằm tăng hiệu quả của hoạt động môi giới.
- Nâng cao năng suất làm việc của đội ngũ nhân sự gián tiếp bằng việc xây dựng phương pháp làm việc đan xen giữa chuyên môn hóa và đa dạng hóa, luân chuyển cán bộ.
- Định kỳ tổ chức các khóa huấn luyện nội bộ về các kỹ năng phát triển và chăm sóc khách hàng, kỹ năng tư vấn đầu tư cho khách hàng, đào tạo nâng cao các kiến thức về Phân tích cơ bản, phân tích kỹ thuật nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ Môi giới.

b. Giải pháp phát triển thị trường và chăm sóc khách hàng:

- Đối với **khách hàng cá nhân**: do đây là kênh mà SHS đang có lợi thế nên trong năm 2013 Công ty tiếp tục đẩy mạnh phát triển thêm nhân sự Môi giới, xây dựng các chính sách sản

phẩm về Dịch vụ tài chính, Sản phẩm tư vấn đầu tư, sản phẩm ưu đãi VIP....cho từng nhóm khách hàng cụ thể.

- Đối với **khách hàng tổ chức**: ngoài việc bổ sung thêm nhân lực, Công ty cũng sẽ xem xét sửa đổi và xây dựng lại cơ chế cho phù hợp hơn, ngoài ra tiếp tục phát triển các sản phẩm Tư vấn chiến lược đầu tư có chất lượng nhằm cung cấp tư vấn cho khách hàng.
- Đối với **kênh Môi giới trực tuyến**: Công ty sẽ tiếp tục nâng cấp thêm các tiện ích mới để phục vụ KH giao dịch trực tuyến, cung cấp các dịch vụ gia tăng có thu phí, nâng cấp dịch vụ mở tài khoản trực tuyến, đơn giản hóa quy trình giấy tờ liên quan đến các sản phẩm tạo thuận tiện nhất cho khách hàng. Cùng với đó hoạt động truyền thông, marketing rộng rãi qua các kênh trực tuyến cũng sẽ được đẩy mạnh.

c. Giải pháp về các sản phẩm.

- Hoàn thiện các giấy tờ liên quan đến việc mở tài khoản và đăng ký sử dụng các dịch vụ tiện ích, xây dựng các phương án mở tài khoản từ xa theo yêu cầu chặt chẽ về pháp lý.
- Tiếp tục phát triển và nâng cao chất lượng các báo cáo phân tích, tăng cường việc tư vấn trực tiếp trong phiên giữa các phòng ban của SHS và giữa SHS với khách hàng. Xây dựng công cụ tư vấn đầu tư bằng phần mềm nhằm tham vấn và tư vấn kịp thời cho khách hàng.
- Tiếp tục duy trì sự ổn định, nhất quán cho các sản phẩm dịch vụ tài chính, ngoài ra đẩy mạnh cải tiến hướng tới tự động hóa một số dịch vụ như chặn room, phát vay và thu nợ. Cải tiến việc phát vay margin theo tài khoản sang phát vay theo tỉ lệ từng mã chứng khoán. Xem xét xây dựng sản phẩm cho vay ký quỹ với nhiều loại tài sản đảm bảo khác nhau.
- Hoàn thiện cải tiến phần mềm SHpro theo định hướng: linh hoạt, thân thiện, dễ sử dụng, có nhiều tính năng giao dịch nâng cao. Xây dựng hoàn thiện phần mềm Remisier, đầu tư phát triển Mobiletrading, phát triển core kết nối với các Ngân hàng đáp ứng Thông tư 210.
- Phát triển thêm các tiện ích hỗ trợ như sao kê tài khoản hợp nhất, định kỳ gửi Email tự động thông báo sao kê cho khách hàng, cung cấp dịch vụ SMS gia tăng.

d. Các giải pháp liên quan đến tổ chức vận hành.

- Đối với nhân sự Môi giới cá nhân, tiếp tục điều chỉnh chính sách theo hướng giảm lương cứng đối với chuyên viên môi giới và tăng tỉ lệ lương hưởng theo doanh số, trong đó tỷ lệ lương theo doanh số với khách hàng mới khai thác sẽ cao hơn doanh số từ khách hàng cũ.
- Đối với nhân sự Môi giới tổ chức: điều chỉnh cơ chế chính sách lương cứng, chính sách khoán doanh thu ngắn hạn sang dài hạn cho phù hợp với đặc thù riêng.
- Đối với nhân sự gián tiếp: Áp dụng KPI về đánh giá công việc hàng tháng gắn với yếu tố thu nhập thưởng kinh doanh nhằm tăng thêm tính kỷ luật và hiệu quả trong công việc.
- Liên tục rà soát thực tiễn công việc để xây dựng và cải tiến các quy trình nghiệp vụ. Tiết giảm các thủ tục hành chính, tăng cường ứng dụng CNTT để tăng năng suất lao động. Tiếp tục nâng cao tính chuyên môn hóa giữa khối trực tiếp và khối gián tiếp hỗ trợ nhằm gia tăng chất lượng dịch vụ, tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát, giảm thiểu rủi ro.

3.3. Hoạt động Tư vấn & Bảo lãnh phát hành

a. Nhóm giải pháp về nghiệp vụ

Dịch vụ tư vấn truyền thống

- Ngoài việc tiếp tục triển khai các hợp đồng tư vấn đã ký và đang thực hiện từ năm 2012, tiếp tục đẩy mạnh phát triển các đầu mối khách hàng để cung cấp dịch vụ tư vấn cổ phần hoá, tư vấn thoái vốn như VINACOMIN, CIENCO, Vicem, DATC, Tập đoàn Cao su Việt Nam.. Tiếp tục khai thác dịch vụ tư vấn tổ chức đại hội đồng cổ đông tới các khách hàng truyền thống
- Đối với các hoạt động tư vấn khác như tư vấn đăng ký giao dịch Upcom, định giá cổ phiếu, quan hệ nhà đầu tư, lập báo cáo thường niên... Công ty tập trung duy trì và giữ mối quan hệ với các khách hàng để khai thác dịch vụ khi khách hàng có nhu cầu.

Dịch vụ tư vấn chuyên sâu

- Phối kết hợp chặt chẽ với ngân hàng SHB để phát triển dịch vụ tư vấn tái cơ cấu nợ, tư vấn tái cấu trúc cho các khách hàng của SHB. Về lâu dài tạo dựng được hệ thống cơ sở khách hàng để cung cấp các dịch vụ tài chính phái sinh cho khách hàng
- Từng bước xây dựng mối quan hệ với các đối tác là Ngân hàng, tổ chức tài chính trong và ngoài nước, qua đó mở rộng mạng lưới thu thập thông tin, tìm kiếm khách hàng tiềm năng hoặc liên kết cùng cung cấp các dịch vụ liên quan đến hoạt động M&A.
- Trong quá trình cung cấp dịch vụ tư vấn cho khách hàng, chủ động tìm kiếm các doanh nghiệp tốt để đề xuất thực hiện các thương vụ M&A.
- Tích cực nghiên cứu và thực hiện cung cấp các dịch vụ, sản phẩm mới phù hợp với khả năng và tình hình tài chính của Công ty.

b. Nhóm giải pháp về nhân lực

- Trước mắt, cùng với việc khuyến khích các nhân viên tự trau dồi kỹ năng và trình độ chuyên môn nghiệp vụ, Công ty sẽ tổ chức các khóa đào tạo nội bộ về kỹ năng đàm phán, thương thuyết, kỹ năng chăm sóc khách hàng, tổ chức các chương trình đào tạo nội bộ theo chuyên đề,... từ đó nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của đội ngũ CBNV.
- Với định hướng dài hạn sẽ tập trung phát triển nghiệp vụ tư vấn chuyên sâu, ngoài việc tuyển dụng thêm nhân sự giàu kinh nghiệm và có kiến thức sâu về tài chính, kế toán, Công ty cũng sẽ mở rộng mạng lưới các đối tác trong các lĩnh vực liên quan để cùng liên kết thực hiện các hoạt động tư vấn chuyên sâu qua đó vừa nâng cao chất lượng đội ngũ vừa dần tạo dựng thương hiệu. Về trình độ chuyên môn đội ngũ tư vấn, Công ty sẽ phấn đấu có thêm các CBNV được cấp các chứng chỉ chuyên ngành được chấp nhận rộng rãi như CFA, ACCA, ACPA.

3.4. Hoạt động quản lý và kinh doanh nguồn vốn

a. Cân đối và quản lý nguồn:

- Tăng cường công tác xây dựng kế hoạch nguồn theo từng phòng, ban, chi nhánh. Định kỳ đánh giá cơ cấu và hiệu quả huy động cũng như sử dụng vốn của các phòng, ban, chi nhánh, của toàn Công ty để có những đề xuất về phương án thay đổi cơ cấu sử dụng vốn phù hợp.
- Thực hiện các biện pháp để tăng hiệu quả sử dụng vốn trên nguyên tắc quản lý tập trung, đảm bảo sự phù hợp về cơ cấu vốn, luôn đảm bảo an toàn về thanh khoản của toàn Công ty.

- Tăng cường công tác xử lý nợ xấu và thoái vốn đã đầu tư vào một số mã có khả năng sinh lời thấp, kém thanh khoản.

b. Huy động nguồn

- Tiếp tục ký kết các hợp đồng hạn mức tín dụng tại các ngân hàng đang có quan hệ tín dụng đồng thời đàm phán mở rộng quan hệ tín dụng với một số ngân hàng khác.
- Tiếp tục đẩy mạnh huy động từ các khách hàng, các đối tác của SHS. Thường xuyên cải tiến sản phẩm, cải tiến các thủ tục giấy tờ, tiện ích, lãi suất,... của sản phẩm cho phù hợp với tình hình thị trường; tối đa hoá lợi ích của SHS và khách hàng nhưng vẫn đảm bảo các quy định, chính sách của nhà nước.
- Nhằm bổ sung nguồn vốn ổn định cho hoạt động kinh doanh của Công ty, Ban Điều hành sẽ xem xét thời điểm phù hợp để đề xuất phương án phát hành trái phiếu.

c. Sử dụng nguồn:

- Tập trung sử dụng nguồn vốn cho hoạt động cho vay đầu tư chứng khoán (cấp margin) trên cơ sở các quy định của UBCKNN và Điều lệ Công ty ;
- Kết hợp giữa việc thực hiện nghiệp vụ trực tiếp phát vay (cấp margin) với việc hợp tác với các ngân hàng để cho nhà đầu tư vay trên cơ sở đảm bảo an toàn về khả năng thu hồi vốn.
- Bố trí tỷ lệ vốn hợp lý để phục vụ cho hoạt động tự doanh nhằm tận dụng các cơ hội có được trong năm.
- Áp dụng các hình thức gửi tiền qua đêm, gửi tiền có kỳ hạn,... và các hình thức sử dụng vốn hợp pháp khác để tối đa hóa hiệu quả sử dụng vốn.

3.5. Các hoạt động khác

3.5.1. Công nghệ thông tin

Về phát triển dịch vụ/sản phẩm nghiệp vụ:

- Tập trung phối hợp với nhà cung cấp Core kiến toàn hệ thống Core, qua đó ứng dụng các kênh giao dịch trực tuyến với các tính năng nổi bật có được để đáp ứng nhu cầu giao dịch của các nhà đầu tư, đồng thời đáp ứng các yêu cầu thay đổi của các cơ quan quản lý.
- Xây dựng các phần mềm giao dịch với các tiêu chí dễ tiếp cận và sử dụng, tiện lợi, nhiều tính năng để gia tăng tiện ích cho khách hàng.
- Xây dựng các công cụ quản trị rủi ro, cảnh báo sớm rủi ro đối với các sản phẩm dịch vụ tài chính để tăng cường khả năng kiểm soát rủi ro.
- Phát triển các công cụ phần mềm hỗ trợ chăm sóc khách hàng, góp phần nâng cao kỹ năng phục vụ KH.
- Nâng cấp các phần mềm giao dịch với các chức năng mới, đồng thời phát triển các kênh giao dịch mới như mobile trading nhằm đa dạng hóa các sản phẩm và hình thức cung cấp sản phẩm;

Về vận hành hệ thống & An toàn bảo mật thông tin:

- Chuẩn hóa tất cả các quy trình vận hành hệ thống, tự động hóa tối đa các khâu quản trị hệ thống, đồng thời kiện toàn hệ thống máy chủ, mạng, các thiết bị phần cứng liên quan đến an toàn bảo mật thông tin.

Về quản trị nội bộ:

- Rà soát hoàn thiện lại các quy trình quy chế liên quan đến CNTT. Xây dựng các công cụ phần mềm, ứng dụng CNTT vào hoạt động quản trị để rút ngắn quy trình, tiết kiệm thời gian và nhân lực, nâng cao hiệu quả công việc.
- Tăng cường đào tạo nội bộ nhằm nâng cao chất lượng nhân sự, tiết kiệm chi phí nhân sự.

Kế hoạch đầu tư về công nghệ thông tin trong năm 2013: 7,3 tỷ đồng

3.5.2. Công tác Tổ chức - Hành chính

a. Nhân sự

- Trong năm 2013, Công ty sẽ tiếp tục kiện toàn tổ chức theo hướng tinh gọn, giảm tỷ lệ lao động gián tiếp và tăng tỷ lệ lao động trực tiếp. Theo đó số lượng nhân sự dự kiến tăng lên 191 người (tăng thêm 40 người, trong đó chủ yếu tập trung tăng cường nhân sự cho hoạt động môi giới hưởng lương theo cơ chế khoán). Tổng chi phí nhân sự (lương cố định, lương khoán, bảo hiểm, kinh phí công đoàn, ăn trưa, đồng phục và các chi phí nhân sự khác) trong năm 2013 dự kiến là 38,9 tỷ đồng trong đó tiền lương khoán theo doanh thu cho hoạt động môi giới dự kiến là 7,1 tỷ đồng (biến động theo doanh thu thực tế đạt được). Trong trường hợp Công ty hoàn thành vượt mức kế hoạch lợi nhuận được giao thì Công ty xin được trích và chi lương bổ sung theo KQKD như quy định trong Quy chế lương do HĐQT ban hành.

Nâng cao chất lượng nhân sự:

- Nâng cao trình độ kiến thức, kỹ năng làm việc cho nhân viên và kỹ năng quản lý dành cho lãnh đạo cấp trung thông qua hình thức đào tạo nội bộ, đào tạo chéo giữa các bộ phận, kết hợp với tổ chức thuê chuyên gia đào tạo.
- Xây dựng tiêu chuẩn chất lượng phục vụ khách hàng đối những vị trí tiếp xúc trực tiếp với khách hàng để tạo hiệu quả kinh doanh, nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng tính chuyên nghiệp cho CBNV hình thành văn hóa ứng xử, văn hóa SHS.

Nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhân sự:

- Tiếp tục triển khai công tác đánh giá hiệu quả công việc hàng tháng, 6 tháng, xây dựng hệ thống chức danh chuẩn cho các phòng ban tại SHS.
- Xem xét điều chỉnh cơ chế lương khoán trả cho Môi giới đảm bảo cạnh tranh với thị trường và phát huy được khả năng của nhân viên môi giới, qua đó nâng cao hiệu quả kinh doanh.
- Định kỳ khảo sát mức độ hài lòng nhân viên làm cơ sở hoàn thiện chính sách nhân sự
- Điều chỉnh quy chế khen thưởng cho phù hợp nhằm khuyến khích động viên tinh thần làm việc của CBNV hơn nữa

b. Hành chính

- Tiếp tục thực hiện tiết kiệm chi phí hành chính thông qua nâng cao ý thức của CBNV và kiểm tra giám sát chặt chẽ. Tiếp tục rà soát ban hành các quy định hành chính phù hợp với điều kiện thực tế và đào tạo, bồi dưỡng để nhân viên hành chính có thể thực hiện được nhiều nhiệm vụ, đa năng và thành thạo công việc.
- Kế hoạch mua sắm tài sản, công cụ - dụng cụ trong năm 2013 là 2,6 tỷ đồng

3.5.3. Nghiên cứu - Phân tích

- Tăng cường chất lượng nhân sự thông qua tuyển dụng nhân sự cao cấp và đào tạo nâng cao chất lượng đội ngũ hiện có nhằm gia tăng chất lượng sản phẩm của công tác nghiên cứu, phân tích, đáp ứng yêu cầu của công tác phân tích, nghiên cứu, dự báo phục vụ cho hoạt động của Công ty.
- Tiếp tục duy trì và nâng cao chất lượng hoạt động phân tích, nghiên cứu phục vụ nhu cầu nội bộ và khách hàng của Công ty; tăng cường công tác tiếp xúc doanh nghiệp để bổ sung kiến thức thực tế, nâng cao chất lượng hoạt động phân tích.
- Tăng cường các hoạt động hỗ trợ như đánh giá, nhận định xu hướng thị trường; Định giá doanh nghiệp tư vấn, đề xuất danh mục đầu tư; tổ chức roadshow; đánh giá xu hướng lãi suất, thị trường tiền tệ; nghiên cứu các sản phẩm mới;...

3.5.4. PR-Marketing

Tiếp tục triển khai các chương trình PR-Marketing nhằm xây dựng thương hiệu SHS là một trong những công ty chứng khoán uy tín và có tính an toàn, tin cậy cao. Đồng thời, tiếp tục phát triển hoạt động truyền thông nội bộ xây dựng đội ngũ cán bộ đoàn kết, gắn bó.

Hoạt động Marketing:

- Đẩy mạnh quảng bá về chất lượng, các tiện ích và tính cạnh tranh của các sản phẩm dịch vụ của SHS đặc biệt là Môi giới và Tư vấn, Bảo lãnh phát hành thông qua các phương tiện truyền thông như báo chí, truyền hình, internet, các buổi hội thảo, bộ Salekit, website của Công ty...
- Nâng cao chất lượng của công tác nghiên cứu, phân loại thị trường, phân loại khách hàng; Xây dựng các chương trình Marketing phù hợp với tình hình chung của thị trường và năng lực tài chính của Công ty nhằm thu hút khách hàng mới, tăng giá trị giao dịch của khách hàng hiện tại.

Hoạt động truyền thông, quảng bá hình ảnh, phát triển thương hiệu SHS:

- Chuẩn hóa hình ảnh thương hiệu SHS, tạo hiệu ứng đồng nhất về tính nhận biết trên mọi phương diện nhằm đạt hiệu quả truyền thông tối đa thông qua nâng cấp và đồng bộ Hệ thống nhận diện thương hiệu của Công ty.
- Tận dụng tối đa các cơ hội phù hợp để đưa hình ảnh và thương hiệu SHS xuất hiện trên các phương tiện truyền thông như quảng cáo và truyền thông trực tuyến, báo chí, các chương trình phỏng vấn chuyên gia hoặc thư trực tiếp.

- Phát hiện và ngăn chặn kịp thời các tin bài có nội dung không chính xác có thể ảnh hưởng đến uy tín của Công ty
- Tham gia các dự án vì cộng đồng, tổ chức hội thảo, thực hiện các bài viết và tài liệu chuyên ngành, tham gia các giải thưởng, chứng nhận...
- Tiếp tục duy trì và phát triển quan hệ tốt với các cơ quan truyền thông lớn có uy tín trong ngành. Xây dựng quy chế hợp tác với các cơ quan truyền thông.

3.5.5. Pháp chế và Kiểm soát nội bộ

- Tăng cường công tác quản trị rủi ro, đáp ứng các yêu cầu của công tác quản trị cũng như các quy định mới của UBCKNN.
- Rà soát và hoàn thiện các quy trình nghiệp vụ, ban hành các chương trình, kế hoạch kiểm tra, kiểm soát nội bộ và các chế tài xử lý các vi phạm. Đảm bảo hệ thống rủi ro và bộ phận quản trị rủi ro của Công ty được tổ chức, hoạt động hiệu quả, phù hợp với tình hình thực tế, tuân thủ các yêu cầu của UBCKNN và Điều lệ của Công ty.
- Tổ chức thực hiện kiểm tra định kỳ và đột xuất hoạt động của các phòng, ban, chi nhánh để cảnh báo, phòng ngừa, phát hiện, kiến nghị xử lý kịp thời các sai phạm, giảm thiểu rủi ro cho Công ty.
- Tiếp tục duy trì hoạt động báo cáo, công bố thông tin đúng theo đúng các quy định.
- Tăng cường công tác xử lý nợ xấu. Thực hiện đồng bộ và quyết liệt các biện pháp phù hợp để thu hồi, xử lý nợ xấu còn tồn đọng. Tiếp tục hợp tác chặt chẽ với các bên liên quan để có các biện pháp xử lý kịp thời.
- Củng cố và mở rộng quan hệ với các cơ quan Nhà nước quản lý trực tiếp (UBCKNN, các Sở giao dịch, VSD), tòa án các cấp, cơ quan công an để hỗ trợ các hoạt động của Công ty.

Trên đây là báo cáo tổng kết hoạt động 2012 và kế hoạch kinh doanh năm 2013 của Công ty cổ phần Chứng khoán Sài Gòn – Hà Nội, kính trình Đại hội đồng cổ đông xem xét thông qua.

Hà Nội. Ngày 18 tháng 03 năm 2013

CÔNG TY CP CHỨNG KHOÁN SÀI GÒN - HÀ NỘI
TỔNG GIÁM ĐỐC

(Đã ký)

HOÀNG ĐÌNH LỢI