CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG KHOÁN SÀI GÒN – HÀ NỘI

SAIGON – HANOI SECURITIES J.S.C

Trụ sở: Tầng 3 - Trung tâm Hội nghị Công đoàn, số 01 Yết Kiêu, Hoàn Kiếm, Hà Nội
ĐT: 04.3.8181.888 Fax: 04.3.8181.688 Website: www.shs.com.vn

Biến cơ hội thành giá trị

Giấy phép thành lập và hoạt động kinh doanh chứng khoán số 66/UBCK-GP doUBCKNN cấp ngày 15/11/2007 và Giấy phép điều chỉnh số số 23/GPĐC-UBCK do UBCKNN cấp ngày 29/5/2013

BÁO CÁO

KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH 2013

VÀ

KẾ HOẠCH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH 2014

Hà Nội
Tháng 4 năm 2014

PHẦN MỘT: BÁO CÁO TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH 2013

I. TỔNG QUAN MÔI TRƯỜNG KINH DOANH 2013

- Kinh tế thế giới 2013 có sự phân hóa khá rõ rệt theo khu vực với đà phục hồi tại Mỹ, Nhật Bản và tín hiệu bước đầu ổn định hơn của khu vực EU trong khi đà tăng trưởng tại Trung Quốc và nhiều quốc gia tại Đông Nam Á tiếp tục chậm lại. Hơn thế nữa quyết định giảm dần quy mô gói QE3 của Fed đã gây ra những xáo trộn nhất định trên thị trường tài chính toàn cầu bao gồm cả Việt Nam.

- Trong nước, bối cảnh kinh tế ổn định khi lạm phát tiếp tục được kìm giữ ở mức thấp (6,04%), tỷ giá không có biến động mạnh nhờ thị trường vàng được quản lý chặt và dự trữ ngoại hối tăng (ước đạt 32 tỷ USD cuối năm 2013). Hoạt động thu hút vốn từ bên ngoài như FDI, FII, ODA, kiều hối vẫn được duy trì ở mức tốt. Một số tín hiệu tích cực ban đầu cũng đã xuất hiện như mặt bằng lãi suất đã giảm 3% - 4%, Việt Nam năm thứ hai liên tiếp xuất siêu, tăng trưởng kinh tế đạt 5,42%, cao hơn so với 2012.

  Tuy nhiên quá trình tái cơ cấu đặc biệt trong lĩnh vực ngân hàng vẫn còn chậm hơn so với kỳ vọng. Mô hình công ty quản lý tài sản quốc gia (VAMC) vốn được kỳ vọng tạo ra sự đột phá trong tiến trình xử lý nợ xấu đến tháng 7 mới ra đời và bắt đầu mua nợ từ tháng 10 do vậy tổng số nợ xấu đã mua vẫn còn ở mức thấp (38,9 nghìn tỷ đồng). Bên cạnh đó hoạt động này mới thuần túy dừng lại ở bước chuyển nợ sang cho VAMC quản lý, thực tế xử lý những khoản nợ này vẫn chưa rõ ràng và cần thêm nhiều thời gian để kiểm chứng hiệu quả.

  Ngoài ra quá trình phục hồi của nền kinh tế vẫn còn một số tồn tại. Lĩnh vực chính đóng góp vào tăng trưởng là sản xuất công nghiệp mặc dù đã có cải thiện trong giai đoạn cuối năm nhưng khá chậm (cả năm tăng 5,9%), cầu nội địa thể hiện qua tổng mức bán lẻ sau khi loại trừ yếu tố giá chỉ tăng 5,6%, trong khi cùng kỳ tăng 6,5% cho thấy niềm tin của người tiêu dùng đang ở mức thấp, tổng số DN giải thể/ngừng hoạt động là 60.737 (tăng cao nhất trong 3 năm gần đây), lãi suất mặc dù giảm nhưng tín dụng ra nền kinh tế tăng chậm cho thấy hoạt động của doanh nghiệp còn rất nhiều khó khăn. Thị trường bất động sản trong năm mặc dù nhận được gói hỗ trợ 30.000 tỷ nhưng tác động thực sự khá hạn chế do chỉ tập trung tại phân khúc nhà ở thu nhập thấp, nhà ở xã hội và thủ tục giấy tờ còn nhiều vướng mắc.

Một số chỉ tiêu kinh tế năm 2013

Chỉ tiêu	2012	2013	2013/2012
Tăng trưởng GDP	5,03%	5,42%	+7,7%
Lạm phát	6,81%	6.04%	-11,3%
Tăng trưởng tín dụng	8,91%	12,51%	+40,4%
Tỷ giá bình quân liên ngân hàng VND/USD	20.828	21.036	+1%
Dự trữ ngoại hối	23 tỷ USD	32 tỷ USD	+39%
Thâm hụt ngân sách (so với GDP)	5,5%	5,45%	

Nguồn: TCTK, WB, NHNN, SHS Research

- Thị trường chứng khoán năm 2013 nhìn chung trong xu thế tăng điểm với nhiều giai đoạn tăng giảm khá mạnh, 2 chỉ số có diễn biến không tương đồng khi HNX-Index giảm mạnh hơn trong giai đoạn từ đầu tháng 2 đến cuối tháng 4 nhưng lại tăng mạnh hơn trong quý 4. Tính đến cuối

năm chỉ số VNIndex tăng 21,97% so với cuối năm 2012, lên 504,63 điểm; HNX-Index tăng 18,83%, lên 67,84 điểm.

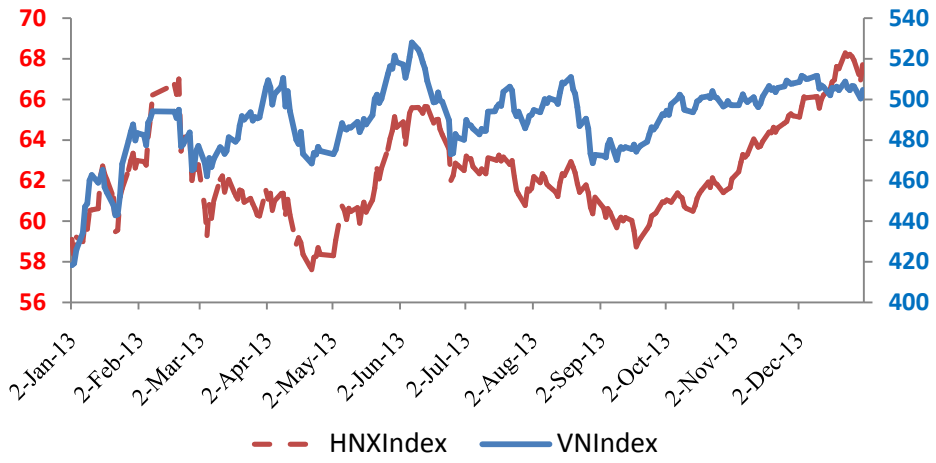
Giao dịch trên thị trường có cải thiện nhưng không nhiều, giá trị giao dịch bình quân là 1.376 tỷ đồng/phiên, tăng 5,2% so với 2012 và tập trung nhiều tại sàn HOSE, điều này phản ánh thực tế là dòng tiền vào thị trường không dồi dào như dự tính của phần lớn các CTCK.

Trong năm 2013 động thái mua/bán của khối ngoại đặc biệt là dòng vốn nóng từ các quỹ chỉ số (ETF) tác động mạnh đến diễn biến thị trường khi góp phần tạo ra đợt tăng điểm mạnh 3 tháng đầu năm nhưng sau đó lại khiến cho thị trường có những đợt sụt giảm rất mạnh vào tháng 6 và tháng 8 khi rút ra trước thông tin thu hẹp gói QE3 của FED.

Hoạt động huy động vốn thông qua thị trường năm 2013 có sự khởi sắc so với năm 2012 khi tổng số vốn đạt 220 nghìn tỷ đồng trong đó thông qua phát hành cổ phiếu và IPO đạt 39 nghìn tỷ đồng, tăng 22% so với 2012. Hoạt động niêm yết tiếp tục trầm lắng trên cả 2 sàn khi chỉ có là 13 công ty niêm yết mới (9 tại HSX và 4 tại HNX) trong khi đó có tới 37 công ty hủy niêm yết.

Đối với các thành viên tham gia TTCK, năm 2013 tiếp tục là một năm khó khăn và quyết liệt thanh lọc. Tính đến cuối năm 2013, có 58/94 công ty chứng khoán có lỗ lũy kế với tổng số lỗ là 5.267 tỷ đồng (chiếm tỷ lệ 63%). Trong năm nhiều công ty phải rút bớt nghiệp vụ, 5 công ty bị đặt vào tình trạng kiểm soát và 9 công ty vào diện kiểm soát đặc biệt, 2 CTCK hợp nhất và tiến hành thủ tục giải thể đối với 3 CTCK. Đối với các công ty quản lý quỹ, chỉ có 41/47 công ty còn hoạt động, 6 công ty hoặc phải giải thể, tạm ngừng hoạt động, hoặc thuộc diện kiểm soát đặc biệt do vi phạm tỷ lệ an toàn tài chính.

Diễn biến Thị trường Chứng khoán 2013



II. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH THỰC HIỆN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH 2013

1. Kết quả thực hiện so với kế hoạch 2013 đã thông qua:

- Năm 2013, tổng doanh thu của toàn Công ty là 134,04 tỷ đồng, lãi trước thuế là 11,62 tỷ đồng tương đương lần lượt 57,2% và 21,4% kế hoạch đặt ra từ đầu năm.
- Nhìn chung doanh thu một số hoạt động chính của Công ty không hoàn thành kế hoạch đặt ra từ đầu năm. Phí môi giới thu được là 25 tỷ đồng tăng 17,9% so với năm 2012 trong điều kiện giá trị giao dịch toàn thị trường chỉ tăng 5,2%, tuy nhiên so với kế hoạch thì tương đương 63%. Doanh thu dịch vụ tài chính là 26,1 tỷ đồng, tương đương 59,5% kế hoạch. Doanh thu hoạt động nguồn vốn là 20,9 tỷ đồng, tương đương 86,8% kế hoạch do lãi suất tiền gửi giảm.

Hoạt động đầu tư thực hiện được 43,8% kế hoạch với doanh thu 50,8 tỷ đồng do hạch toán một số khoản lỗ từ việc tái cơ cấu danh mục. Hoạt động tư vấn bảo lãnh phát hành đạt 8,38 tỷ đồng, vượt 5,5% so với kế hoạch.

- Tổng chi phí của công ty trong năm 2013 là 122,4 tỷ đồng, giảm 63% so với năm 2012 và tương đương 68% kế hoạch cả năm. Trong năm Công ty đã trích lập 8,87 tỷ đồng dự phòng phải thu khó đòi và được hoàn nhập dự phòng chứng khoán niêm yết 36,4 tỷ đồng (đạt 105,9% kế hoạch), các chi phí quản lý tiếp tục được tiết giảm 26% so với 2012.

Kết quả hoạt động kinh doanh 2013

Đơn vị tính: triệu đồng

STT	CHỈ TIÊU	Kế hoạch 2013	Thực hiện 2013	TH so với KH
1	**Doanh thu (1=1.1+1.2+1.3+1.4+1.5+1.6)**	**234.235,4**	**134.985,7**	**57,6%**
1.1	Doanh thu hoạt động môi giới chứng khoán	39.671,2	25.016,4	63,1%
1.2	Doanh thu hoạt động đầu tư chứng khoán, góp vốn	115.814,0	50.836,5	43,9%
1.3	Doanh thu hoạt động tư vấn	7.945,0	13.157,3	165,6%
a/	*Doanh thu bảo lãnh, đại lý phát hành CK*	*2.600,0*	*5.953,0*	*229,0%*
b/	*Doanh thu hoạt động tư vấn*	*5.345,0*	*7.204,3*	*134,8%*
-	Doanh thu hoạt động tư vấn đầu tư chứng khoán	-	4.776,0	
-	Doanh thu hoạt động tư vấn khác.	5.345,0	2.428,3	45,4%
1.4	Doanh thu lưu ký chứng khoán	2.797,6	2.750,4	98,3%
1.5	Doanh thu hoạt động uỷ thác đấu giá	-	4,8	
1.6	Doanh thu khác	68.007,6	43.220,3	63,6%
1.7	Các khoản giảm trừ doanh thu	-	1.009,9	
2	**Doanh thu thuần (2=1-1.7)**	**234.235,4**	**133.975,8**	**57,2%**
3	**Chi phí hoạt động kinh doanh (3=3.1+3.2+3.3+3.4+3.5+3.6+3.7+3.8)**	**137.148,0**	**87.918,6**	**64,1%**
3.1	Chi phí hoạt động môi giới chứng khoán	6.670,7	4.601,2	69,0%
3.2	Chi phí hoạt động đầu tư chứng khoán, góp vốn	33.536,3	22.502,6	67,1%
3.3	Chi phí bảo lãnh, đại lý phát hành chứng khoán	2.450,0	2.805,3	114,5%
3.4	Chi phí hoạt động tư vấn	175,1	1.397,2	797,8%
3.5	Chi phí hoạt động lưu ký chứng khoán	2.726,6	2.215,8	81,3%
3.6	Chi phí/ hoàn nhập dự phòng	(34.387,6)	(36.410,9)	105,9%
3.7	Chi phí khác	91.492,6	65.311,0	71,4%
3.8	Chi phí trực tiếp	34.484,4	25.496,4	73,9%
a/	*Chi phí nhân viên*	*23.007,7*	*14.919,4*	*64,8%*
b/	*Chi phí vật liệu, công cụ dụng cụ*	*437,5*	*387,2*	*88,5%*
c/	*Chi phí khấu hao tài sản cố định*	*3.729,8*	*2.902,8*	*77,8%*
d/	*Chi phí khác bằng tiền*	*7.309,4*	*7.287,0*	*99,7%*
4	**Lợi nhuận gộp (4 = 2-3)**	**97.087,4**	**46.057,2**	**47,4%**
5	**Chi phí quản lý doanh nghiệp**	**42.854,4**	**34.298,7**	**80,0%**
5.1	Chi phí nhân viên quản lý	15.980,4	10.825,2	67,7%
5.2	Chi phí vật liệu, công cụ dụng cụ	474,1	693,2	146,2%
5.3	Chi phí khấu hao tài sản cố định	2.686,4	2.914,6	108,5%
5.4	Chi phí/ hoàn nhập dự phòng	9.169,0	8.869,7	96,7%
5.5	Chi phí khác	14.544,5	10.996,1	75,6%
	Trong đó:			
	Chi thù lao HĐQT, BKS	3.200,0	2.753,4	86,0%

STT	CHỈ TIÊU	Kế hoạch 2013	Thực hiện 2013	TH so với KH
6	**Lợi nhuận thuần (6 = 4-5)**	**54.233,0**	**11.758,4**	**21,7%**
7	**Lợi nhuận khác**	**-**	**(137,1)**	
8	**Tổng lợi nhuận kế toán trước thuế**	**54.233,0**	**11.621,4**	**21,4%**

- Đối chiếu với các mục tiêu phương hướng hành động đề ra từ đầu năm, Công ty đã thực hiện được một số kết quả như: **1/** Thị phần môi giới tăng đặc biệt SHS đã lọt vào Top 10 công ty có thị phần lớn nhất tại sàn HNX; **2/** Triển khai một số sản phẩm dịch vụ mới phục vụ nhà đầu tư liên quan đến giao dịch ký quỹ, xây dựng và triển khai tư vấn đầu tư theo mô hình đầu tư FTG.SHS, triển khai thu nợ tự động, đặc biệt trong năm 2013 SHS đã đưa vào sử dụng phần mềm SHMobile trên các thiết bị dùng hệ điều hành iOS, Android,…; **3/**Tiếp tục tái cơ cấu danh mục đầu tư niêm yết và cải tiến phương pháp đầu tư qua đó mang lại một số kết quả tích cực; **4/** Tiếp tục kiện toàn các quy trình, quy chế nội bộ, xây dựng cơ chế lương khoán mới cho hoạt động môi giới theo hướng tăng cường hiệu quả, xây dựng hệ thống quản trị rủi ro theo quy định của UBCKNN...; **5/** Tăng cường rà soát, điều chuyển nhân sự theo hướng tăng bộ phận kinh doanh trực tiếp; Thực hiện các hoạt động đào tạo nội bộ nhằm nâng cao chất lượng nhân sự; Tiếp tục tiết giảm các chi phí hoạt động…

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, 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.
- Chưa có được các giải pháp hiệu quả thu hút khách hàng, mở rộng qui mô hoạt động môi giới theo kế hoạch được ĐHĐCĐ phê duyệt.
- Nhân sự trong Công ty còn cần tiếp tục tăng cường cả về số lượng và chất lượng để nâng cao khả năng cạnh tranh.

3. Đánh giá các hoạt động nghiệp vụ

3.1 <u>Hoạt động đầu tư</u>

- Hoạt động đầu tư của công ty năm 2013 thực hiện được 50,8 tỷ đồng doanh thu, tương đương 43,9% kế hoạch năm. Trong năm thực hiện mục tiêu tái cơ cấu danh mục, Công ty đã tiếp tục thoái vốn tại một số cổ phiếu niêm yết như PHT, ANV, L14. Ngoài việc bám sát diễn biến thị trường, Công ty cũng đã cải tiến phương pháp đầu tư và bước đầu thu được một số kết quả tích cực.
- 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.
- 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.
- Mặc dù Công ty đã thử nghiệm thực hiện phân hạn mức đầu tư để phát huy năng lực của CBNV, tận dụng cơ hội có thể có được tại các mã khác nhau nhưng hiệu quả chưa đạt kỳ vọng. Nhân sự bộ phận Đầu tư mặc dù có sự đam mê nghề nghiệp, có đạo đức nghề nghiệp tốt nhưng cần tích lũy thêm về kinh nghiệm về khả năng phản ứng nhanh nhạy với các diễn biến của thị trường.

3.2 Hoạt động môi giới và Dịch vụ tài chính

- Trong năm 2013 mặc dù Công ty chỉ đạt 25 tỷ doanh thu phí môi giới, tương đương 63% kế hoạch đặt ra tuy nhiên so với năm 2012 thì tăng 17,9% trong khi giá trị giao dịch toàn thị trường chỉ tăng 5,2%, cụ thể:
    - *Hội sở chính:* *15,79 tỷ đồng*
    - *Chi nhánh Hồ Chí Minh:* *7,17 tỷ đồng*
    - *Chi nhánh Đà Nẵng:* *2,04 tỷ đồng*
- Tổng doanh thu từ dịch vụ tài chính trong năm 2013 là 26,1 tỷ đồng, tương đương 59,5% kế hoạch.
- Số tài khoản mở mới trong năm 2013 là 1.113 tài khoản, trong đó có 7 tài khoản tổ chức, nâng tổng số tài khoản tính đến 31/12/2013 lên 13.745 tài khoản trong đó:
    - *Nhà đầu tư tổ chức:* *89 tài khoản*
    - *Nhà đầu tư cá nhân:* *13.656 tài khoản*
- Nhờ đẩy mạnh các hoạt động mở rộng thị trường, thị phần môi giới của SHS tiếp tục tăng trong năm 2013 và đã lọt vào Top 10 thị phần Môi giới cổ phiếu tại sàn HNX, cụ thể như sau:
    - *Tại HOSE:* *1,74% (tăng 50% so với 2013)*
    - *Tại HNX:* *3,64% (tăng 16,7% so với 2013) xếp thứ 10*
- Về sản phẩm, trong năm Công ty đã triển khai thêm sản phẩm Super Margin, sản phẩm hợp tác 3 bên với EIB, dịch vụ thu nợ tự động, bước đầu xây dựng phát vay theo mã, ứng dụng quản trị rủi ro trên CRM, sản phẩm SMS gia tăng có thu phí, hệ thống trả lời thắc mắc khách hàng trên website...Đặc biệt Công ty đã phát triển phần mềm giao dịch SHMobile, qua đó đưa SHS trở thành một trong số ít các CTCK có ứng dụng giao dịch trên các thiết bị tiên tiến sử dụng hệ điều hành iOs và Android. Ngoài ra sản phẩm tư vấn đầu tư SHS.FTG (hệ thống phương pháp và các nguyên tắc đầu tư chứng khoán hiệu quả) được xây dựng và vận hành phục vụ cho hoạt động môi giới và khách hàng của SHS bước đầu đã mang lại hiệu quả tốt.
- Về tổ chức, ngoài việc xây dựng lại cơ cấu và hệ thống chức danh của bộ phận, cơ chế lương khoán mới cũng đã được ban hành và đưa vào triển khai từ quý 3 qua đó khuyến khích CBNV phấn đấu đạt doanh số cao, đồng thời tăng khả năng thu hút các môi giới giỏi về với SHS.

- Về mạng lưới, trong năm 2013 Công ty đã mở thêm 3 điểm tư vấn và hỗ trợ giao dịch tại Bắc Ninh, Đồng Nai và Cần Thơ.

Hạn chế, tồn tại:

- Mặc dù đã tăng cường tìm kiếm và tuyển dụng thêm nhân sự Môi giới, tuy nhiên số lượng Môi giới nhân sự còn ít so với mặt bằng chung của thị trường (xét trong Top 10). Kỹ năng về tư vấn và chăm sóc khách hàng của đội ngũ Môi giới cần tiếp tục được nâng cao hơn nữa.
- Các sản phẩm tư vấn chưa đa dạng, sản phẩm tài chính còn một số hạn chế, thiếu linh hoạt, chưa hấp dẫn nhà đầu tư, nhiều thủ tục giấy tờ. Công nghệ cần nâng cao tính ổn định và triển khai thêm các tính năng mới.
- Chưa có các giải pháp đồng bộ thu hút được Nhà đầu tư
- Cơ chế chính sách lương mới được điều chỉnh lại trong Quý 3/2013, tuy nhiên vẫn còn một số hạn chế nhất định cần sửa đổi để tăng khả năng thu hút nhân sự mới.

3.3 Hoạt động Tư vấn & Bảo lãnh Phát hành

- Năm 2013, nhờ nhận định đúng tình hình và nỗ lực trong công tác tìm kiếm khách hàng, hoạt động Tư vấn và Bảo lãnh phát hành của toàn Công ty đạt 8,38 tỷ đồng doanh thu, tăng 499% so với năm 2012 và hoàn thành vượt 5,5% kế hoạch trong đó:

Hội sở chính:	*6,58 tỷ đồng*
Chi nhánh HCM:	*1,8 tỷ đồng*

- Đóng góp lớn nhất vào doanh thu là hoạt động bảo lãnh phát hành (chiếm 70%), tiếp đến là hoạt động tư vấn thoái vốn, cổ phần hóa và phát hành thêm. Các hoạt động không khai thác được doanh thu trong năm 2013 gồm tư vấn niêm yết, tư vấn chuyển đổi hình thức doanh nghiệp, tư vấn tái cơ cấu doanh nghiệp, tư vấn giao dịch Upcom.

Hạn chế, tồn tại:

- Trong năm 2013, mặc dù có cơ hội tham gia hoạt động tư vấn chuyên sâu (M&A, tái cấu trúc) nhưng SHS chưa tận dụng được do nguồn lực hạn chế.
- Mặc dù SHS đã tiếp xúc và gây dựng mối quan hệ với một số đối tác, tổ chức tài chính uy tín trong và ngoài nước nhằm tìm kiếm cơ hội cho các hoạt động tư vấn chuyên sâu tuy nhiên chưa mang lại kết quả thực sự.
- Khả năng khai thác khách hàng của đội ngũ chuyên viên cần nâng cao hơn nữa để phát triển khách hàng.
- Năm 2013, dù có lợi thế từ sự hỗ trợ của SHB và điều kiện chung của thị trường trái phiếu khá thuận lợi nhưng SHS chưa khai thác được các dịch vụ liên quan.

3.4 Hoạt động quản lý nguồn vốn

- Nhìn chung trong năm 2013, Công ty đã cân đối về nguồn vốn, đáp ứng đủ nhu cầu vốn cho các đơn vị, đảm bảo tốt khả năng thanh toán và đã xây dựng và triển khai chạy thử chương trình quản trị thanh khoản trên toàn hệ thống.
- Về huy động, Công ty tập trung vào đẩy mạnh khai thác nguồn tiền từ các kênh khác nhau và cùng với việc mặt bằng lãi suất chung giảm nên chi phí huy động của SHS đã giảm qua đó tạo điều kiện thuận lợi hơn cho các hoạt động của Công ty.

Hạn chế, tồn tại:

- Công ty cần mở rộng hơn nữa mạng lưới các đối tác vay vốn tín dụng để thay thế cho những ngân hàng hết hạn mức cho vay chứng khoán.
- Công ty chưa tận dụng được tối đa mối quan hệ hỗ trợ với ngân hàng SHB. Ngoài quan hệ tín dụng một số các nghiệp vụ khác như làm trung gian thu xếp vốn cho các khách hàng của hoạt động Tư vấn, Hợp tác đầu tư trái phiếu …vẫn chưa có cơ hội thực hiện.
- 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.
- Cần tăng cường công tác quản trị, phân tích hoạt động nguồn vốn nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và các hệ số an toàn tài chính cho Công ty.

3.5 Các hoạt động khác

3.5.1 Công nghệ thông tin

- Trong năm 2013 ngoài việc nâng cấp hệ thống đáp ứng những thay đổi về giao dịch tại 2 sàn như kéo dài thời gian giao dịch, thêm các loại lệnh mới, test ETF, Công ty cũng đã nâng cấp phần mềm với nhiều tính năng mới phục vụ cho hoạt động chăm sóc khách hàng, quản lý tài khoản. Đặc biệt Công ty đã chính thức triển khai ứng dụng SHMobile qua đó trở thành một trong số ít các CTCK trên thị trường cung cấp dịch vụ giao dịch trực tuyến trên các thiết bị hiện đại như điện thoại thông minh và máy tính bảng.
- Phục vụ cho hoạt động nghiệp vụ và quản trị của các phòng ban, Công ty đã triển khai rộng rãi website báo cáo động Open Report, tiếp tục phát triển nhiều tính năng mới và hoàn thiện website CRM hỗ trợ bộ phận môi giới, website HRM hỗ trợ bộ phận Nhân sự.
- Thực hiện chủ trương tiết kiệm giảm chi phí, Công ty đã rà soát, gia hạn hợp đồng với nhà cung cấp dịch vụ đường truyền cắt giảm 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. Nghiên cứu áp dụng các xu hướng CNTT mới vào hoạt động CNTT cũng như hoạt động kinh doanh khác của SHS, như ảo hóa, chứng thư số, các giải pháp bảo mật mới
- 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 2013 Công ty đã tuyển dụng mới 28 nhân viên chủ yếu tập trung tại mảng môi giới (đã thực hiện khoán lương theo doanh thu, đào thải, sàng lọc trên cơ sở doanh số thực tế), điều chuyển nội bộ 4 nhân viên và có 37 nhân viên nghỉ việc. Tính đến cuối năm 2013 toàn Công ty

có 142 cán bộ nhân viên trong số đó có 137 CBNV đã ký HĐLĐ chính thức với SHS và 5 CBNV đang trong thời gian thử việc.

- Thực hiện chủ trương tăng cường đào tạo để nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, Công ty đã triển khai 78 khóa đào tạo về các nội dung khác nhau như nghiệp vụ, kỹ năng mềm trong đó 72 khóa là đào tạo nội bộ, 6 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 xây dựng lại cơ cấu tổ chức và hệ thống chức danh của bộ phận Môi giới và dịch vụ tài chính, cải tiến cơ chế lương khoán để tăng cường khuyến khích sự phấn đấu trong tập thể CBNV, động viên kịp thời tới Người lao động có đóng góp tích cực, tăng khả năng thu hút nhân sự giỏi về làm việc tại SHS. Ngoài ra SHS cũng rà soát, giảm, điều chuyển nhân sự theo định hướng tăng nhân sự bộ phận kinh doanh trực tiếp và giảm nhân sự gián tiếp
- 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.

3.5.3 Nghiên cứu - Phân tích

- Để hỗ trợ tốt hơn hoạt động Môi giới, ngoài việc duy trì các bản tin thị trường ngày/tuần, nhận định hàng tuần tại sàn giao dịch, hoạt động phân tích trong năm 2013 cũng hướng đến việc hỗ trợ phát triển phương pháp đầu tư mới SHS.FTG, lọc cổ phiếu theo phương pháp Canslim, cập nhật liên tục hàng ngày kết quả kinh doanh và các chỉ số cơ bản khi đến mùa báo cáo tài chính, tư vấn trong phiên về vĩ mô, doanh nghiệp, ETF thông qua room Skype…Ngoài ra nhằm tăng cường thêm thông tin phục vụ cho hoạt động tư vấn khách hàng, Công ty cũng phát hành báo cáo nội bộ đầu giờ sáng qua đó cập nhật các thông tin hàng ngày về vĩ mô, doanh nghiệp cũng như các quan điểm nhận định về thị trường của các tổ chức.
- 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 như nghiên cứu thị trường và đối thủ cạnh tranh, rà soát, tổng hợp báo cáo tổng kết tình hình hoạt động của cả công ty và các phòng ban trong các kỳ báo cáo giữa năm, cuối năm, ĐHĐCĐ thường niên…
- Các sản phẩm của Nghiên cứu – Phân tích chất lượng chưa cao, chưa đáp ứng được nhu cầu của Nhà Đầu tư cũng như các đơn vị kinh doanh trong công ty.

3.5.4 Kế hoạch và Phát triển thị trường

- Trong năm 2013, các hoạt động PR & Marketing được triển khai phù hợp với tình hình thực tế cũng như tình hình chung nhằm không chỉ nâng cao hình ảnh của SHS mà còn kịp thời quảng bá giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ của Công ty nhằm thu hút khách hàng, gia tăng giá trị giao dịch. 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.
- Công ty đã đẩy mạnh tương tác với nhà đầu tư thông qua cả các kênh trực tiếp như Hội thảo, Nhận định thị trường, chăm sóc khách hàng nhân các dịp đặc biệt cũng như gián tiếp như tin nhắn SMS, Email, Website… Đồng thời, SHS cũng định kỳ tổ chức các chương trình khảo sát ý kiến khách hàng qua đó nắm bắt được nhu cầu và từ đó dần cải tiến các sản phẩm, dịch vụ.

- Hoạt động truyền thông nội bộ trong năm 2013 cũng được đẩy mạnh thông qua các chương trình, phong trào nhằm nâng cao tình 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.
- Đối với công tác kế hoạch, hoạt động triển khai kế hoạch kinh doanh phòng, ban, chi nhánh trong công ty được cập nhật theo dõi hàng tháng qua đó Ban Lãnh đạo Công ty có thể kịp thời đánh giá và đưa ra các giải pháp phù hợp. Ngoài ra Công ty cũng thực hiện thường xuyên hoạt động nghiên cứu thị trường và phân tích đối thủ cạnh tranh phục vụ cho hoạt động xây dựng chiến lược của Ban Lãnh đạo.

3.5.5 Pháp chế và Quản trị rủi ro

- Trong năm 2013, 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 hiên 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.
- Nhằm đáp ứng yêu cầu của UBCK, Công ty đã hoàn thành các thủ tục, quy trình, bố trí nhân sự phù hợp cho hệ thống quản trị rủi ro, đảm bảo vận hành và báo cáo đúng theo quy định
- 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 2014

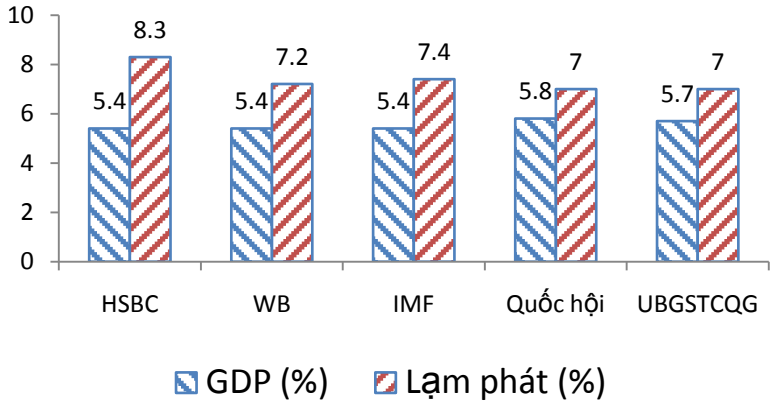
I. ĐÁNH GIÁ TỔNG QUAN 2014

1. Nhận định chung 2014

- Kinh tế toàn cầu dự báo khởi sắc hơn trong năm 2014 chủ yếu nhờ đà phục hồi tại Mỹ, Nhật, Châu Âu. Tuy nhiên một số rủi ro tiềm ẩn bao gồm sự tăng trưởng chậm tại Trung Quốc, khả năng duy trì đà tăng trưởng tại Nhật Bản trong bối cảnh tăng thuế và tác động của việc giảm dần quy mô gói QE3 đặc biệt tới nhóm các nền kinh tế mới nổi.
- Đối với Việt Nam, nhiệm vụ trọng tâm trong năm 2014 ngoài việc tiếp tục triển khai tái cơ cấu 3 lĩnh gồm: thị trường tài chính-ngân hàng, đầu tư công, DNNN, còn là giải quyết khó khăn cho doanh nghiệp, thúc đẩy tăng trưởng và giữ được lạm phát ở mức thấp.

  - **Tăng trưởng** năm 2014 được kỳ vọng sẽ được thúc đẩy thông qua 2 động lực chính là đẩy mạnh giải ngân vốn ngân sách, vốn trái phiếu chính phủ và khu vực có vốn đầu tư nước ngoài. Theo chỉ tiêu được thông qua, thâm hụt ngân sách trong các năm 2014-2015 đã được tăng lên 5,3% thay cho mức 4,8% của năm 2013, ngoài ra Chính phủ cũng sẽ phát hành thêm 170.000 tỷ đồng trái phiếu trong giai đoạn 2014-2016. Cùng với đó dòng vốn FDI trong năm 2014 dự báo sẽ tiếp tục gia tăng mạnh trong xu hướng chuyển dịch nhà máy từ Trung Quốc sang Việt Nam tận dụng chi phí nhân công thấp và nhằm đón đầu cơ hội khi Việt Nam dự báo sẽ kết thúc đàm phán các hiệp định thương mại tự do FTA và hiệp định xuyên Thái Bình Dương (TPP). Đi kèm với dòng vốn này xuất khẩu của Việt Nam được kỳ vọng sẽ gia tăng hơn nữa trong năm 2014 và qua đó đóng góp vào tăng trưởng chung trong bối cảnh cầu nội địa thấp và cải thiện chậm.
  - **Lạm phát** dự báo sẽ ổn định và tăng nhẹ trong năm 2014 xuất phát từ những lý do: giá cả hàng hóa thế giới dự báo không biến động nhiều trong khi cầu nội địa vẫn khá thấp tuy nhiên việc gia tăng chi tiêu và tín dụng nhằm thúc đẩy tăng trưởng cũng như lộ trình điều chỉnh giá các hàng hóa cơ bản như điện, than sẽ tác động làm cho CPI tăng nhẹ.
  - **Tỷ giá** trong năm 2014 mặc dù sẽ chịu áp lực từ nhu cầu về hàng nhập khẩu gia tăng khi tăng trưởng và xuất khẩu cải thiện, tác động từ việc thay đổi chính sách tiền tệ của FED và một số quốc gia tuy nhiên với dự trữ ngoại hối hiện tại dự báo tỷ giá sẽ sẽ ổn định và chỉ biến động trong vòng 1% - 2%.
  - **Lãi suất, tín dụng**: Năm 2014, với việc VAMC tiếp tục mua lại nợ xấu và các ngân hàng vay tái cấp vốn từ trái phiếu đặc biệt, nguồn vốn của hệ thống dự báo sẽ dồi dào hơn. Cộng với việc lạm phát ổn định, trần lãi suất huy động giảm 1% từ cuối quý 1 và nhu cầu đẩy mạnh tín dụng của các ngân hàng, lãi suất cho vay dự báo sẽ giảm thêm 1% - 1,5%. Tuy nhiên tốc độ tăng tín dụng được đánh giá sẽ cải thiện với tốc độ chậm do tăng trưởng chung vẫn ở mức thấp và doanh nghiệp chưa thể phục hồi trong thời gian ngắn.
  - **Tái cơ cấu:** Cùng với lĩnh vực tài chính – ngân hàng, một trong những trọng tâm của quá trình tái cơ cấu trong năm 2014 sẽ là khu vực doanh nghiệp nhà nước (DNNN). Trong lĩnh vực ngân hàng, ngoài việc tiếp tục xử lý nợ xấu là kiểm soát nợ xấu mới phát sinh, nâng cao chất lượng hoạt động và minh bạch, giám sát tình trạng sở hữu chéo… Trong khu vực DNNN, hoạt động thoái vốn đầu tư ngoài ngành của các Tập đoàn, Tổng Công ty cũng như sắp xếp, cổ phần hóa (tổng cộng 432 DN giai đoạn 2014-2015), thoái vốn nhà nước tại các DN không duy trì nắm giữ sẽ tập trung đẩy mạnh.

Một số dự báo chỉ tiêu kinh tế năm 2014



Nguồn: SHS Research tập hợp

2. Dự báo và phân tích tác động

Thị trường chứng khoán năm 2014 được đánh giá sẽ theo xu hướng tích cực và sẽ có các giai đoạn lên xuống tùy theo bối cảnh vĩ mô và các thông tin có liên quan:

Cơ hội:

- Kinh tế thế giới dự báo sẽ tăng trưởng cao hơn trong năm 2014. Điều này sẽ hỗ trợ nhiều cho sự phục hồi của kinh tế Việt Nam đặc biệt là từ lĩnh vực xuất khẩu trong bối cảnh lạm phát tỷ giá được dự báo không có biến động mạnh như đã phân tích ở trên.
- Với việc kiểm soát được lạm phát ở mức thấp, trọng tâm chính sách của Chính phủ trong năm 2014 được dự báo sẽ hướng đến thúc đẩy tăng trưởng nhiều hơn thông qua chính sách tài khóa (tăng cường giải ngân vốn đầu tư công) kết hợp với các biện pháp tiền tệ (tiếp tục khoanh, mua lại nợ xấu của các ngân hàng, đẩy mạnh tín dụng cho các lĩnh vực ưu tiên). Đây sẽ là nền tảng tốt cho sự phát triển chung của TTCK.
- Những chính sách của Chính phủ trong việc tháo gỡ khó khăn trên thị trường BĐS nhằm giải phóng bớt nợ xấu như đẩy mạnh hơn nữa giải ngân gói 30.000 tỷ, nới lỏng điều kiện sở hữu nhà cho người nước ngoài…có thể gián tiếp tác động tích cực tới TTCK qua đó tạo điều kiện cho hoạt động đầu tư, môi giới.
- Trong các kênh đầu tư phổ biến, TTCK được nhìn nhận là kênh đầu tư hấp dẫn trong năm 2014 do a) Lãi suất gửi tiết kiệm sẽ theo xu hướng giảm dần do thanh khoản hệ thống ngân hàng dư thừa trong khi đó chủ trương của NHNN là giảm lãi suất để hỗ trợ cho doanh nghiệp; b) Kênh đầu tư vàng được đánh giá kém hấp dẫn do Fed rút gói kích thích kinh tế và chính sách quản lý thị trường vàng của NHNN đã làm giảm biến động giá trong nước; c) Thị trường BĐS dù được đánh giá là sẽ khởi sắc hơn trong năm 2014 tuy nhiên cần nhiều thời gian để có thể phục hồi; d) Các chính sách của các cơ quan điều hành tập trung vào hỗ trợ sự phát triển của thị trường nhằm phục vụ quá trình cải cách DNNN.
- Chủ trương đẩy mạnh cổ phần hóa, thoái vốn ngoài ngành và thoái bớt vốn nhà nước tại các DN không duy trì nắm giữ bên cạnh việc quyết liệt đưa cổ phiếu của các công ty đại chúng lên sàn giao dịch tập trung sẽ tạo ra cơ hội cho hoạt động đầu tư, tư vấn bảo lãnh phát hành của các CTCK trong các năm 2014 và 2015.
- Dòng vốn ngoại được nhìn nhận là sẽ tiếp tục đóng vai trò quan trọng đối với TTCK trong năm 2014 do a) Định giá xét trên các chỉ số P/E và P/B của Việt Nam hiện vẫn đang khá hấp

dẫn so với các nước trong khu vực Đông Nam Á; b) Chủ trương khuyến khích nhà đầu tư nước ngoài tham gia tái cơ cấu thông qua một loạt các động thái cụ thể gần đây như dự thảo tăng tỷ lệ sở hữu NN tại các công ty đại chúng, DN niêm yết, nới lỏng quy định về sở hữu NN tại các ngân hàng, công ty chứng khoán, bán lại nợ xấu do VAMC quản lý cho nước ngoài. Ngoài việc tạo ra các cơ hội đầu tư trên sàn niêm yết, dòng vốn ngoại còn chảy vào các DN thông qua các hoạt động M&A, P/E tạo điều kiện cho lĩnh vực tư vấn tài chính doanh nghiệp của các CTCK phát triển.

- Khả năng nâng hạng TTCK Việt Nam từ Thị trường Biên thành Thị trường Mới nổi, qua đó giúp TTCK Việt Nam nhận được nhiều sự quan tâm của dòng vốn nước ngoài, sẽ tạo ra sự thay đổi căn bản cho TTCKVN về qui mô và giá trị giao dịch.

Thách thức:

- Tình hình nợ công tại Châu Âu, căng thẳng chính trị tại các quốc gia như Thái Lan, Ucraina, Trung Đông và đà tăng trưởng sụt giảm của Trung Quốc vẫn tiếp tục là những rủi ro đối với kinh tế toàn cầu bao gồm cả Việt Nam.
- Quyết định giảm dần quy mô và tiến tới chấm dứt hoàn toàn QE3 của Ngân hàng trung ương Mỹ (FED) và rủi ro điều chỉnh của chứng khoán Mỹ sau khi lập đỉnh cao mới trong lịch sử với 5 năm tăng trưởng liên tục từ 2008 có thể tác động bất lợi đến dòng vốn FII toàn cầu trong đó có Việt Nam.
- Mặc dù kinh tế trong nước có sự cải thiện tuy nhiên các DN còn gặp nhiều khó khăn, cầu tiêu dùng của dân cư còn thấp trong khi đó cân đối ngân sách của Chính phủ cũng không dồi dào. Điều này sẽ khiến cho sự **phục hồi của nền kinh tế chậm và tăng trưởng kinh tế vẫn ở mức thấp**. Trong khi đó quá trình tái cấu trúc nền kinh tế đặc biệt là DNNN và đầu tư công được đánh giá là sẽ mất nhiều thời gian, điều này cũng sẽ có những tác động không tốt tới triển vọng của nền kinh tế.
- **Hoạt động của các doanh nghiệp sẽ tiếp tục phân hóa mạnh** như đã chứng kiến trong năm 2013. Ngoài các doanh nghiệp đầu ngành có nền tảng cơ bản tốt, những doanh nghiệp tốt thuộc các nhóm ngành đang là trọng điểm trong quá trình tái cơ cấu như Bất động sản, Ngân hàng, hoặc các doanh nghiệp có triển vọng sau khi thực hiện tái cơ cấu tài chính sẽ thu hút được dòng tiền. Điều này sẽ đòi hỏi các hoạt động đầu tư, tư vấn đầu tư của các CTCK cũng cần linh hoạt và nhanh nhạy hơn.
- Quá trình **tái cơ cấu ngành ngân hàng** sẽ tiếp tục diễn ra mạnh mẽ. Ngoài việc tiếp tục xử lý nợ xấu, các quy định liên quan đến hoạt động tín dụng, quản trị rủi ro của hệ thống ngân hàng cũng được nâng cao mà điển hình là TT02 liên quan đến phân loại nợ và trích lập dự phòng có thể có những tác động bất lợi đối với nguồn tín dụng cho hoạt động đầu tư chứng khoán.
- **Áp lực nguồn cung ảnh hưởng đến mức độ tăng trưởng của thị trường:** Theo định hướng tái cấu trúc DNNN, quá trình cổ phần hóa nhiều DN lớn trực thuộc HUD, Viglacera, Vinalines, Vinachem, Vietnam Airlines, Vinatex, Vinamotor sẽ được đẩy mạnh trong năm 2014. Cùng với đó là hoạt động thoái vốn đầu tư ngoài ngành của các Tập đoàn, DNNN và thoái vốn tại các DN không nắm giữ của SCIC. Điều này một mặt tạo ra cơ hội nhưng cũng sẽ tạo sức ép không nhỏ đến sự tăng trưởng chung của thị trường chứng khoán.

3. Trong năm 2014, một số chính sách đối với TTCK đáng quan tâm bao gồm:

- Tiếp tục thực hiện đề án tái cấu trúc TTCK theo đó dự kiến trong năm 2014 sẽ trình đề án sáp nhập 2 Sở giao dịch thành Sở giao dịch chứng khoán Việt Nam từ năm 2015.

- Chính thức triển khai việc thực hiện và báo cáo định kỳ theo **"Quy chế hướng dẫn việc thiết lập hệ thống và thực hiện quản trị rủi ro trong công ty chứng khoán"**
- Quy chế xếp loại CTCK theo tiêu chuẩn CAMEL được UBCK thực hiện trong năm 2014 theo đó các công ty sẽ được chia thành 5 nhóm căn cứ vào mức độ đủ vốn (C), chất lượng tài sản (A), chất lượng quản trị (M), khả năng sinh lời (E) và chất lượng thanh khoản (L).
- UBCK đang xem xét sẽ 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.
- Trong năm 2014 Đề án xây dựng và phát triển thị trường chứng khoán phái sinh sẽ được thông qua tạo tiền đề cho việc triển khai sản phẩm phái sinh như hợp đồng tương lai, quyền chọn bắt đầu được thực hiện từ 2016. Ngoài ra các khung pháp lý cần thiết cho sản phẩm quỹ chỉ số (ETF) sẽ được các cơ quan điều hành xem xét ban hành trong năm 2014.
- Chế độ kế toán mới áp dụng cho các CTCK đang được xem xét và nếu được chính thức ban hành sẽ tạo ra sự thay đổi về hệ thống kế toán, báo cáo, hệ số tài chính của các công ty chứng khoán.
- Xem xét tăng thêm room của NĐTNN tại các DNNY sẽ tăng lên 60% số cổ phiếu có quyền biểu quyết, tại các ngành cần giới hạn hoặc doanh nghiệp mà Nhà nước cần nắm giữ cổ phần chi phối thì sẽ thực hiện theo các quy định riêng, cho phép tổ chức nước ngoài nắm giữ đến 100% CTCK thay vì tối đa 49% và 100%.

4. Đánh giá tác động tới hoạt động của SHS

Cơ hội

- TTCK trong năm 2014 đang được đánh giá là có nhiều cơ hội tăng trưởng do: 1/Nền kinh tế được kỳ vọng đã xác lập đáy và hồi phục đi lên; 2/Các kênh đầu tư khác như vàng, ngoại tệ kém hấp dẫn trong khi đó lãi suất gửi tiết kiệm thấp và đầu tư bất động sản đòi hỏi nhiều thời gian; 3/TTCK đang nhận được nhiều chính sách hỗ trợ từ phía Chính phủ và các cơ quan quản lý; 4/ Lãi suất cho vay tiếp tục giảm. Đây là những điểm tích cực kích thích thị trường sôi động từ đó gia tăng giá trị giao dịch tạo điều kiện tốt cho SHS triển khai các hoạt động môi giới, đầu tư tận dụng các cơ hội thị trường.
- Cùng với sự khởi sắc của thị trường, hoạt động niêm yết cũng được dự báo cũng sẽ tích cực hơn. Ngoài ra sức ép CPH, IPO các DNNN, thoái vốn ngoài ngành của các tập đoàn, tổng công ty, hoạt động tái cơ cấu nợ của các ngân hàng đặc biệt là SHB cũng sẽ tiếp tục tạo ra cơ hội cho hoạt động Đầu tư cũng như Tư vấn và Bảo lãnh phát hành của SHS.
- Việc tiếp tục nâng cao các tiêu chí kiểm soát hoạt động và tỷ lệ an toàn tài chính theo hướng siết chặt hơn với các CTCK nhằm mục tiêu giảm số lượng các Công ty chứng khoán xuống để đảm bảo với sự phát triển phù hợp với thị trường. Như vậy, đây cũng là cơ hội cho SHS giảm bớt đối thủ cạnh tranh và vươn lên gia tăng thị phần.
- SHS luôn nhận được sự hỗ trợ nguồn vốn ổn định từ SHB và nhận được sự chỉ đạo sát sao của HĐQT.

Khó khăn

- **Mặc dù thị trường Chứng khoán dự báo sẽ có những dấu hiệu tích cực trong năm 2014, tuy nhiên bên cạnh đó sẽ vẫn còn những thách thức tiềm ẩn** do vậy SHS sẽ cần rất cố gắng

tận dụng những cơ hội của thị trường để nâng cao doanh thu từ các hoạt động Môi giới, Tư vấn, Dịch vụ tài chính .... Đồng thời hoạt động tự doanh sẽ đòi hỏi sự linh hoạt, nhanh nhạy mới có thể nắm bắt được cơ hội đầu tư.

- Quy định ngày càng chặt chẽ trong hoạt động của hệ thống Ngân hàng, cùng với việc Ngân hàng Nhà nước áp dụng các biện pháp để chống sở hữu chéo (như việc cấm các TCTD nhận cầm cố để cho vay bằng cổ phiếu của tổ chức tín dụng khác)... Các vấn đề này có thể tạo thêm áp lực trong việc huy động các nguồn vốn tín dụng của SHS.
- **Quá trình tái cơ cấu ngành chứng khoán** thông qua phân loại CTCK theo chuẩn CAMEL, nghiên cứu, bổ sung các quy định nhằm thắt chặt hoạt động của các CTCK đặc biệt trong công tác quản lý tài chính (huy động và sử dụng vốn), triển khai chế độ kế toán mới cho CTCK (nếu có) sẽ tác động đến hoạt động, chỉ tiêu an toàn tài chính của SHS qua đó ảnh hưởng đến khả năng linh hoạt trong công tác quản trị, điều hành các hoạt động của SHS.
- **Sự cạnh tranh đi vào chiều sâu:** Với việc dự báo TTCK đã và đang đi qua thời kỳ khó khăn nhất, thì việc cạnh tranh sẽ đi vào chiều sâu về chất lượng đòi hỏi Công ty phải tiếp tục đầu tư về nhân sự và công nghệ hơn nữa để nâng cao thị phần và hình ảnh, điều này sẽ khiến chi phí hoạt động có thể tăng lên tạo nên sức ép lớn với công ty trong ngắn hạn.

KẾ HOẠCH VÀ GIẢI PHÁP THỰC HIỆN KẾ HOẠCH KINH DOANH 2014

Dự báo tình hình kinh tế vĩ mô và thị trường chứng khoán năm 2014 có nhiều thuận lợi dù còn nhiều thách thức, Công ty sẽ phát huy nguồn lực và thế mạnh để tận dụng các cơ hội đồng thời vẫn chú trọng ổn định tình hình tài chính, củng cố về tổ chức, nhân sự.

1. Mục tiêu và nhiệm vụ trọng tâm

STT	Lĩnh vực	Nhiệm vụ	Mục tiêu
1	**Môi giới**	▪ Nâng cao chất lượng dịch vụ, chú trọng đến việc khai thác và chăm sóc các nhóm khách hàng VIP và KH tổ chức; Nâng cao số lượng, chất lượng của đội ngũ; Nâng cao hiệu suất lao động thông qua cơ chế khoán lương, thưởng gắn với kết quả kinh doanh; Tăng cường ứng dụng công nghệ; Nâng cao năng lực tư vấn đầu tư.	▪ Phát triển SHS trở thành một trong những công ty môi giới hàng đầu Việt Nam. Đặt mục tiêu lọt vào top 5 công ty chứng khoán có thị phần môi giới lớn nhất Việt Nam
2	**Dịch vụ tài chính**	▪ Đa dạng hóa các 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. Phát triển các sản phẩm dịch vụ mới, sản phẩm kết hợp với các bên thứ ba không chỉ liên quan trực tiếp đến chứng khoán (như bảo hiểm, tín dụng,..); ▪ 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.	▪ Phát triển các sản phẩm tài chính linh hoạt, thuận tiện và chuyển sang chế độ tự động hoàn toàn tích hợp với phần mềm giao dịch. Quản trị tốt rủi ro trong hoạt động.
3	**Đầu tư**	▪ Ưu tiên nguồn vốn hợp lý để tận dụng các cơ hội có được về đầu tư CKNY; Tiếp tục tái cơ cấu danh mục đầu tư; Tìm kiếm và thực hiện hoạt động M&A, PE khi có cơ hội tốt và phù hợp với khả năng của SHS; thực hiện các kênh đầu tư khác mà pháp luật và Điều lệ Công ty cho phép.	▪ Tận dụng được các cơ hội để tìm kiếm lợi nhuận ngắn hạn kết hợp với việc xây dựng danh mục đầu tư có mức sinh lời kỳ vọng tốt, bền vững
4	**Tư vấn**	▪ 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; tư vấn và làm trung gian thu xếp vốn, cùng các nghiệp vụ IB khác. Nâng cao chất lượng tư vấn.	▪ Kết hợp việc thực hiện các nghiệp vụ tư vấn cơ bản với việc tìm kiếm và thực hiện thành công một số hợp đồng tư vấn chuyên sâu nhằm PR hình ảnh và tích lũy kinh nghiệm
5	**Tổ chức quản trị**	▪ Triển khai hệ thống quản trị rủi ro theo quy định mới; Đào tạo, sàng lọc, tuyển chọn mới để bổ sung và nâng cao chất lượng đội ngũ nhân sự; Rà soát và kiểm soát chi phí, nâng cao hiệu quả sử dụng các nguồn lực. ▪ Xây dựng, trình HĐQT ban hành cơ chế lương khoán đảm bảo thúc đẩy động lực của người lao động tạo ra hiệu quả kinh doanh tốt cân đối hài hòa giữa quyền lợi của người lao động và KQKD của công ty	▪ Mô hình tổ chức năng động, chuyên nghiệp, kỷ luật, đạt hiệu quả cao trong hoạt động kinh doanh.

2. Kế hoạch hoạt động kinh doanh năm 2014

Dựa trên các dự báo kinh tế vĩ mô và TTCK 2014, Công ty đặt kế hoạch kinh doanh như sau:

Đơn vị tính: triệu đồng

STT	CHỈ TIÊU	Thực hiện 2013	Kế hoạch 2014	% tăng/giảm so với 2013
1	**Doanh thu (1=1.1+1.2+1.3+1.4+1.5+1.6)**	**134.985,7**	**647.979,6**	**380,0%**
1.1	Doanh thu hoạt động môi giới chứng khoán	25.016,4	117.587,0	370,0%
1.2	Doanh thu hoạt động đầu tư chứng khoán, góp vốn	50.836,5	407.774,6	702,1%
1.3	Doanh thu hoạt động tư vấn	13.157,3	50.146,4	281,1%
a/	*Doanh thu bảo lãnh, đại lý phát hành CK*	*5.953,0*	-	
b/	*Doanh thu hoạt động tư vấn*	*7.204,3*	*50.146,4*	*596,1%*
-	Doanh thu hoạt động tư vấn đầu tư chứng khoán	4.776,0	35.344,4	640,0%
-	Doanh thu hoạt động tư vấn khác.	2.428,3	14.802,0	509,6%
1.4	Doanh thu lưu ký chứng khoán	2.750,4	4.088,3	48,6%
1.5	Doanh thu hoạt động uỷ thác đấu giá	4,8	-	
1.6	Doanh thu khác	43.220,3	68.383,3	58,2%
1.7	Các khoản giảm trừ doanh thu	1.009,9	-	
2	**Doanh thu thuần (2=1-1.7)**	**133.975,8**	**647.979,6**	**383,7%**
3	**Chi phí hoạt động kinh doanh (3=3.1+3.2+3.3+3.4+3.5+3.6+3.7+3.8)**	**87.918,6**	**248.719,1**	**182,9%**
3.1	Chi phí hoạt động môi giới chứng khoán	4.601,2	20.699,4	349,9%
3.2	Chi phí hoạt động đầu tư chứng khoán, góp vốn	22.502,6	74.030,8	229,0%
3.3	Chi phí bảo lãnh, đại lý phát hành chứng khoán	2.805,3	-	
3.4	Chi phí hoạt động tư vấn	1.397,2	4.053,3	190,1%
3.5	Chi phí hoạt động lưu ký chứng khoán	2.215,8	2.799,3	26,3%
3.6	Chi phí/ hoàn nhập dự phòng	(36.410,9)	(60.196,0)	65,3%
3.7	Chi phí khác	65.311,0	144.666,8	121,5%
3.8	Chi phí trực tiếp	25.496,4	62.665,5	145,8%
a/	*Chi phí nhân viên*	*14.919,4*	*44.487,7*	*198,2%*
b/	*Chi phí vật liệu, công cụ dụng cụ*	*387,2*	*1.091,3*	*181,8%*
c/	*Chi phí khấu hao tài sản cố định*	*2.902,8*	*3.437,5*	*18,4%*
d/	*Chi phí khác bằng tiền*	*7.287,0*	*13.649,0*	*87,3%*
4	**Lợi nhuận gộp (4 = 2-3)**	**46.057,2**	**399.260,5**	**766,9%**
5	**Chi phí quản lý doanh nghiệp**	**34.298,7**	**89.215,1**	**160,1%**
5.1	Chi phí nhân viên quản lý	10.825,2	37.875,8	249,9%
5.2	Chi phí vật liệu, công cụ dụng cụ	693,2	501,0	-27,7%
5.3	Chi phí khấu hao tài sản cố định	2.914,6	326,6	-88,8%
5.4	Chi phí/ hoàn nhập dự phòng	8.869,7	37.856,3	326,8%
5.5	Chi phí khác	10.996,1	12.655,3	15,1%
	Trong đó:			
	Chi thù lao HĐQT, BKS	2.753,4	3.600,0	30,7%
6	**Lợi nhuận thuần (6 = 4-5)**	**11.758,4**	**310.045,4**	**2536,8%**
7	**Lợi nhuận khác**	**(137,1)**	-	
8	**Tổng lợi nhuận kế toán trước thuế**	**11.621,4**	**310.045,4**	**2567,9%**

Tổng hợp kế hoạch năm 2014:

- Tổng doanh thu: 647,9 tỷ đồng
- Tổng chi phí: 337,9 tỷ đồng
- Lợi nhuận trước thuế: 310 tỷ đồng

3. Giải pháp triển khai

3.1. Hoạt động đầu tư

- Đẩy mạnh đầu tư chứng khoán niêm yết tận dụng các sóng tăng điểm của thị trường. Tập trung đầu tư theo phương pháp đã được nghiên cứu và đã được chứng minh hiệu quả qua nhiều giai đoạn thử nghiệm.
- 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.
- 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.
- Thường xuyên rà soát, sửa đổi và bổ sung các quy định, quy trình nghiệp vụ liên quan đến hoạt động đầu tư (tối thiểu 1 lần/quý) sao cho phù hợp bối cảnh hiện tại và hướng tới việc xây dựng quy trình thực hiện theo lưu đồ chuẩn ISO. Xây dựng và đề xuất cơ chế khoán hạn mức và thưởng theo hiệu quả đầu tư.

3.2. Hoạt động môi giới

Năm 2014, 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. Về thị phần Công ty phấn đấu đưa thị phần của SHS lọt vào TOP 5 toàn thị trường vào Quý 4/2014.

3.2.1. Nhóm chiến lược và giải pháp mở rộng quy mô

A. Mở rộng quy mô khách hàng

a. Phân khúc khách hàng bán lẻ:

- Đẩy mạnh tuyển dụng nhân sự bộ phận Môi giới qua đó phát triển thêm khách hàng.
- Tăng cường thu hút thêm khách hàng từ nhiều kênh như: từ các CTCK nhỏ có khả năng rút nghiệp vụ Môi giới, hợp tác với các diễn đàn chứng khoán, tiếp cận nhà đầu tư chứng khoán trong mùa ĐHCĐ…
- Tổ chức thường xuyên hội thảo đào tạo phương pháp đầu tư SHS.FTG từ đó thu hút khách hàng mới đến tham gia và mở tài khoản.
- Hợp tác cùng BSH, Phòng Khách hàng cá nhân của SHB để bán chéo sản phẩm, phát triển khách hàng.

***b.* Phân khúc khách hàng bán buôn:**

- Xây dựng các gói chính sách với đặc thù riêng về sản phẩm, phí giao dịch, lãi suất…. phù hợp với từng khách hàng.
- Phát triển khách hàng thông qua tiếp cận các quỹ, các công ty đầu tư tài chính có quy mô vừa và nhỏ, các doanh nghiệp niêm yết, cổ đông lớn, các công ty quản lý quỹ tại Việt Nam đang triển khai thành lập quỹ ETF để liên kết làm đại lý phân phối chứng chỉ quỹ ETF…
- Hợp tác cùng SHB, BSH, T&T, SHF và các mối quan hệ từ thành viên HĐQT để bán chéo sản phẩm, phát triển khách hàng.
- Phát triển dần đội ngũ nhân sự chuyên biệt về khách hàng tổ chức cả tại Hội sở và tại Chi nhánh Hồ Chí Minh.

***c.* Phân khúc khách hàng giao dịch online**

- Phát triển mới đội ngũ nhân sự để tập trung khai thác, phát triển khách hàng thông qua Internet.
- Bổ sung các tiện ích nâng cao trên phần mềm giao dịch SHpro và SHWeb để đáp ứng nhu cầu của nhóm khách hàng này.

***B.* Mở rộng Quy mô nhân sự môi giới:**

- Tổ chức thực hiện cải tiến và điều chỉnh lại chính sách lương theo cơ chế khoán nhằm thu hút nhân sự Môi giới mới có chất lượng.
- Đẩy mạnh hoạt động tìm kiếm và tuyển dụng nhân sự cho hoạt động Môi giới thông qua nhiều hình thức cả trực tiếp và gián tiếp. Áp dụng chính sách khuyến khích thưởng cho những CBNV giới thiệu được nhân sự môi giới mới về SHS.
- Xây dựng nấc thang nghề nghiệp để tạo sự phấn đấu và kỳ vọng phát triển nghề nghiệp cho đội ngũ nhân sự Môi giới.

***C.* Mở rộng Quy mô về sản phẩm cho vay Hợp tác qua ngân hàng SHB**

- Phối hợp với SHB xây dựng và triển khai các sản phẩm mới đáp ứng nhu cầu của nhà đầu tư.

***D.* Mở rộng Quy mô mạng lưới/thị trường**

- Tìm kiếm các đối tác có cơ sở vật chất, nhân sự và nền tảng khách hàng để hợp tác mở rộng mạng lưới khách hàng.
- Tiếp tục phối hợp cùng ngân hàng SHB phát triển các Điểm hỗ trợ và Tư vấn Khách hàng tại các địa bàn có nhiều tiềm năng.

3.2.2. <u>Nhóm chiến lược và giải pháp phát triển chiều sâu</u>

***A.* Nâng cao chất lượng Tư vấn đầu tư**

- Tăng cường số lượng và duy trì tần suất các báo cáo tư vấn (báo cáo phân tích doanh nghiệp, báo cáo vĩ mô) gửi đến nhà đầu tư.
- Nghiên cứu sản phẩm báo cáo mới dành riêng cho hệ thống quản lý danh mục SHS FTG nhằm tạo sự nổi bật của hệ thống, gây sự chú ý đối với các khách hàng.

- Tăng cường chất lượng của các báo cáo như hình thức, nội dung thông qua việc xây dựng mối quan hệ với các DN mục tiêu, kết hợp với DN thực hiện các chuyến thăm DN.
- Ngoài các hình thức tư vấn gián tiếp, đẩy mạnh các kênh tư vấn trực tiếp thông qua các hình thức như blog, skype, email, tổ chức các buổi hội thảo thường xuyên liên quan đến xu hướng thị trường, nhận định & giới thiệu các mã cổ phiếu đáng quan tâm.

B. **Nâng cao chất lượng nhân sự môi giới**

- Tiếp tục triển khai tự đào tạo để nâng cao kỹ năng về sales, tư vấn đầu tư chứng khoán, chăm sóc khách hàng, kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống….
- Tổ chức làm việc theo nhóm với các Phòng Môi giới (tương trợ nhau trong việc phát triển, chăm sóc khách hàng)

C. **Nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ của SHS**

- Trong dài hạn, xây dựng hệ thống sản phẩm margin từ phát vay theo tài khoản sang phát vay theo tỉ lệ từng mã chứng khoán. Hoàn thiện các tính năng tính tự động trên phần mềm SHPro.
- Xem xét phát triển các tính năng, xây dựng các sản phẩm dịch vụ mới phù hợp với nhu cầu của khách hàng nhưng vẫn đảm bảo quản trị rủi ro.

D. **Nâng cao chất lượng về sản phẩm công nghệ:**

- Tăng cường tính ổn định của hệ thống giao dịch, tiếp tục phát triển core kết nối với các Ngân hàng để đáp ứng các yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước, phát triển các tính năng mới về lệnh trên phần mềm SHPro, không ngừng nâng cao các tiện ích trên Mobile trading.
- Phát triển hệ thống giao dịch chứng chỉ quỹ ETF, xem xét chỉnh sửa, cập nhật hệ thống công nghệ để chuẩn bị sẵn sàng tham gia thị trường chứng khoán phái sinh khi được triển khai.

E. **Nâng cao chất lượng hệ thống vận hành và quản trị rủi ro**

- Định kỳ rà soát lại các công việc thực tiễn để đánh giá và nhận diện rủi ro, từ đó cải tiến và sửa đổi quy trình cho chặt chẽ, khoa học và phù hợp với thực tế.
- Tiếp tục nâng cao tính chuyên môn hóa giữa khối trực tiếp và khối hỗ trợ.
- Tăng cường sự phối hợp với các bộ phận chức năng có liên quan trong công ty để đảm bảo hoạt động Môi giới được thực hiện đúng với các quy trình và quy định của Công ty, kịp thời phát hiện và xử lý các hành vi vi phạm hạn chế rủi ro phát sinh.

F. **Nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng**

- Chuẩn hóa hệ thống cơ sở dữ liệu khách hàng thông qua phần mềm CRM. Nâng cấp phần mềm CRM với nhiều tính năng ưu việt tạo công cụ cho Môi giới chăm sóc khách hàng.
- Tổ chức đào tạo nâng cao các kỹ năng chăm sóc khách hàng, kỹ năng phục vụ khách hàng một cách tận tâm, chuyên nghiệp.
- Tổ chức các chương trình tri ân khách hàng, dành quà tặng cho khách hàng đặc biệt có giá trị giao dịch lớn và khách hàng trung thành tại SHS. Tổ chức gặp gỡ giao lưu giữa lãnh đạo Công ty với khách hàng VIP trong các dịp đặc biệt.
- Tổ chức các đợt thăm quan dã ngoại cho các khách hàng VIP.

***G.* Nâng cao hình ảnh/văn hóa doanh nghiệp**

- Xây dựng các chương trình thi đua phấn đấu trong nội bộ CBNV bộ phận Môi giới.
- Đẩy mạnh các hoạt động thể thao, văn nghệ tập thể.
- Xây dựng các chương trình tuyên dương khen thưởng nhằm động viên khuyến khích nhân viên làm việc.

3.2.3. Nhóm chiến lược tạo ra sự khác biệt

- Xây dựng và thường xuyên nâng cấp hệ thống phương pháp đầu tư SHS.FTG
- Thường xuyên tổ chức hội thảo, đào tạo khách hàng cũ và thu hút khách hàng mới về hệ thống phương pháp đầu tư SHS.FTG.
- Tổ chức thực hiện tư vấn trực tuyến trong phiên cho các môi giới nắm bắt thông tin về thị trường và tư vấn mã chứng khoán giao dịch..
- Tuyên truyền phương pháp đầu tư hiệu quả ra cộng đồng nhà đầu tư chứng khoán nhằm quảng bá hình ảnh của SHS.

3.3. Hoạt động Tư vấn & Bảo lãnh phát hành

Dịch vụ tư vấn tài chính truyền thống

- Tiếp tục triển khai các hợp đồng tư vấn cổ phần hóa và thoái vốn đã có với các đối tác thuộc Bộ GTVT, LILAMA, VINAFOR, EVN NPC đồng thời đẩy mạnh khai thác các hợp đồng mới liên quan đến mảng dịch vụ này từ các doanh nghiệp khác.
- Với lợi thế đã từng cung cấp dịch vụ thoái vốn cho Vinacomin và được sự hỗ trợ từ SHB, SHS sẽ kết hợp với SHB nghiên cứu tìm kiếm cơ hội để tham gia tư vấn phát hành, tìm kiếm nhà đầu tư và thu xếp vốn cho Vinacomin. Bên cạnh đó, xuất phát từ nhu cầu phát hành trái phiếu đang gia tăng, SHS sẽ đi sâu tìm hiểu những doanh nghiệp có mức tín nhiệm tốt, có tiềm năng phát triển hoạt động chủ yếu trong các lĩnh vực bất động sản, tiêu dùng, tài nguyên để tìm kiếm cơ hội cung cấp dịch vụ phát hành trái phiếu.
- Tiếp tục khai thác dịch vụ tư vấn tổ chức đại hội đồng cổ đông tới các khách hàng truyền thống đã từng sử dụng dịch vụ tư vấn cho SHS.
- Với đánh giá tích cực về xu hướng thị trường trong năm 2014, SHS sẽ đẩy mạnh khai thác hoạt động tư vấn phát hành thêm, niêm yết cổ phiếu cũng như một số hoạt động tư vấn khác có liên quan như tư vấn đăng ký giao dịch Upcom, tư vấn định giá cổ phiếu, tư vấn quan hệ nhà đầu tư...

Dịch vụ tư vấn tài chính chuyên sâu

- Tiếp bước những lợi thế có được trong năm 2013, SHS sẽ tiếp tục thực hiện các thương vụ tư vấn M&A trên cơ sở các đối tác được Hội đồng quản trị giới thiệu. Ngoài ra, Công ty cũng nghiên cứu và tham gia thực hiện các thương vụ M&A đối với các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực dược phẩm, dệt may, xi măng, bảo hiểm,... Ngoài việc chú trọng khai thác tối đa các đối tác trong hệ thống khách hàng nội bộ (SHB, T&T), SHS sẽ phát triển mối quan hệ với các đối tác là ngân hàng đầu tư, tổ chức tài chính lớn và các đối tác uy tín trong và ngoài nước..

- Nhằm nâng cao mối quan hệ với các đối tác là Ngân hàng đầu tư, tổ chức tài chính lớn và các đối tác uy tín trong nước, SHS sẽ tổ chức sắp xếp nhân sự để có thể thường xuyên liên hệ, nắm bắt được nhu cầu, đánh giá của các đối tác, xây dựng hệ thống thông tin quản trị để đưa ra các phương án phù hợp, không ngừng mở rộng mạng lưới thu thập thông tin, tìm kiếm khách hàng tiềm năng hoặc có thể liên kết cùng cung cấp các dịch vụ liên quan đến hoạt động M&A theo nguyên tắc các bên cùng có lợi, vừa giúp SHS học hỏi kinh nghiệm chuyên môn, quản lý và kỹ năng từ phía đối tác;
- Bên cạnh đó, trong quá trình cung cấp dịch vụ tư vấn cho khách hàng, tìm kiếm các doanh nghiệp có ngành nghề cơ bản ổn định, chiến lược kinh doanh khả thi và dòng tiền bền vững để đề xuất thực hiện các thương vụ M&A.
- Tích cực nghiên cứu và thực hiện cung cấp các sản phẩm mới phù hợp với khả năng và tình hình tài chính của Công ty.

Giải pháp về nhân sự

- Tiếp tục tìm kiếm và tuyển dụng thêm nhân sự có kinh nghiệm, có khả năng khai thác khách hàng, khả năng phát triển các sản phẩm mới nhằm đón đầu các cơ hội cung cấp dịch vụ trên thị trường tài chính.
- 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 giao tiếp, kỹ năng chăm sóc khách hàng và trình độ chuyên môn nghiệp vụ nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động.

- 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 chuyên sâu sẽ phấn đấu có các chứng chỉ đào tạo được chấp nhận rộng rãi như CFA, ACCA, CPA.

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 đầu tư tại các 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 nguồn khác nhau, 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.

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 ;
- Phối hợp chặt chẽ với SHB để đẩy mạnh triển khai gói sản phẩm Margin 3+, tiếp tục duy trì các sản phẩm giao dịch ký quỹ chứng khoán khác trên cơ sở đảm bảo an toàn về khả năng thu hồi vốn.
- Bố trí nguồn vốn hợp lý để phục vụ cho hoạt động tự doanh, M&A, PE của Công ty.

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 đối tác nước ngoài kiện toàn hệ thống Core, ứng dụng các kênh giao dịch trực tuyến với các tính năng nổi bật 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.
- Để gia tăng tiện ích: cần xây dựng các phần mềm giao dịch với các tiêu chí: dễ tiếp cận và sử dụng, tiện lợi, nhiều tính năng.
- Để tăng cường khả năng kiểm soát rủi ro: xây dựng các công cụ quản trị rủi ro, cảnh báo sớm rủi ro đối với các sản phẩm dịch vụ tài chính.
- Phát triển các công cụ phần mềm hỗ trợ chăm sóc khác hàng, góp phần nâng cao kỹ năng phục vụ khách hàng.
- 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, đảm bảo 100% các thiết bị quan trọng tại SHS có dự phòng để đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin tuyệt đối, đảm bảo hoạt động giao dịch không có gián đoạn.

Về quản trị nội bộ:

- Rà soát và có các biện pháp cụ thể để cắt giảm chi phí CNTT.
- 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 công tác đào tạo nội bộ nhằm nâng cao chất lượng nhân sự.

3.5.2. Công tác Tổ chức - Hành chính

a. Nhân sự

- Trong năm 2014, 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 tổng số nhân sự dự kiến sẽ tăng thêm 133 người lên 275 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 2014 dự kiến là 82,3 tỷ đồng trong đó tiền lương khoán theo doanh thu cho hoạt động môi giới dự kiến là 28 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.
- 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 ổn định, kiện toàn bộ máy nhân sự.
- Triển khai công tác đánh giá hiệu quả công việc hàng tháng.
- Tăng cường công tác tuyển dụng để mở rộng quy mô đội ngũ Môi giới nhằm tăng hiệu quả kinh doanh trong hoạt động Môi giới và tăng trưởng thị phần Môi giới.
- Phát triển ứng dụng test online để đánh giá hiệu quả các khóa đào tạo nội bộ, đào tạo hội nhập, kiểm tra hiểu biết quy trình nghiệp vụ, sản phẩm mới, quy định mới của Công ty.

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.

3.5.3. Nghiên cứu - Phân tích

- Tiếp tục duy trì hoạt động phân tích vĩ mô, đẩy mạnh hoạt động Phân tích ngành, phân tích doanh nghiệp phục vụ cho cả nhu cầu nội bộ và khách hàng của Công ty. Ngoài các báo cáo định kỳ, triển khai hoạt động tư vấn khuyến nghị trong phiên kết hợp cả các yếu tố kỹ thuật và cơ bản.
- 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..
- 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. Kế hoạch và Phát triển Thị trường

Tiếp tục triển khai các chương trình truyền thông hướng tới việc xây dựng thương hiệu SHS là một trong những công ty chứng khoán uy tín thông qua chuỗi các sản phẩm – dịch vụ đa dạng, chất lượng cao, cạnh tranh và nhiều ưu đãi. Đồng thời, tiếp tục phát triển hoạt động truyền thông nội bộ xây dựng đội ngũ cán bộ đoàn kết, gắn bó, kỷ luật.

Hoạt động Marketing:

- Hợp tác và tận dụng các cơ hội phù hợp nhằm giảm chi phí thực hiện nhưng vẫn đẩy mạnh được tần suất xuất hiện của SHS trên các phương tiện truyền thông và vẫn đạt được hiệu quả như mong muốn thông qua một số kênh như báo giấy, báo mạng.

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

- Hợp tác với các kênh truyền hình uy tín, các bản tin thời sự chuyên sâu về lĩnh vực ngân hàng – tài chính – chứng khoán nhằm tăng cường mức độ nhận biết thương hiệu của SHS với công chúng.
- Xây dựng quan hệ tốt với các báo chuyên ngành và các tờ báo có ảnh hưởng lớn để từ đó xúc tiến đăng bài viết, phân tích và phỏng vấn.
- Làm mới Fanpage của Công ty và liên tục cập nhật thông tin, chương trình, hoạt động của SHS. Tham gia từ khóa trên hệ thống quảng cáo của Google và các trang diễn đàn.

Hỗ trợ bán hàng:

- Triển khai hoạt động khuyến mại như giảm phí giao dịch/lãi suất cho vay, kết hợp với các đơn vị thực hiện các ưu đãi nhằm thu hút khách hàng mới mở tài khoản, tăng tỷ trọng tài khoản active, kích thích giao dịch.
- Thành lập CLB Nhà đầu tư với những hoạt động ngoại khóa: Tham quan, Hoạt động văn hóa, tâm linh qua đó tạo mối quan hệ thân thiết, bền vững giữa khách hàng với Công ty.
- Rà soát và cập nhật, chỉnh sửa kịp thời tài liệu và công cụ giới thiệu sản phẩm. Nghiên cứu các chủng loại/mẫu mã quà tặng phù hợp với các chương trình khuyến mãi của SHS và tiêu chí của từng chương trình cụ thể

Phòng ngừa và Quản trị khủng hoảng truyền thông:

- 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
- Tiếp tục duy trì và phát triển quan hệ tốt với các cơ quan truyền thông lớn có uy tín trong ngành.

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 của UBCKNN. Thực hiện triển khai quản trị rủi ro đến các phòng ban, chi nhánh theo đúng chính sách và quy trình ban hành.
- Tiếp tục xây dựng, rà soát và hoàn thiện các quy trình, quy chế nội bộ và thực hiện kiểm tra, kiểm soát thường xuyên nhằm đảm bảo các hoạt động của Công ty chấp hành đúng các quy định, quy trình. Kiểm soát thường xuyên để đảm bảo các cam kết, thỏa thuận, hợp đồng, văn bản của Công ty được soạn thảo, ban hành, ký kết đúng pháp luật.
- 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), các cơ quan chức năng để hỗ trợ các hoạt động của Công ty.

Trên đây là báo cáo tổng kết hoạt động 2013 và kế hoạch kinh doanh năm 2014 của Công ty cổ phần Chứng khoán Sài Gòn – Hà Nội, kính trình Đại hội đồng cổ đông xem xét thông qua.

Trân trọng!

Hà Nội, ngày 15 tháng 4 năm 2014

CÔNG TY CP CHỨNG KHOÁN SÀI GÒN - HÀ NỘI

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC ĐIỀU HÀNH

VŨ ĐỨC TIẾN