

Hà Nội, ngày 08 tháng 04 năm 2011

BÁO CÁO

KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2010 VÀ KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2011

- Căn cứ vào Kết quả hoạt động kinh doanh năm 2010 của Công ty Cổ phần Chứng khoán Sài Gòn - Hà Nội.
- Căn cứ vào kết quả kiểm toán cho năm tài chính 2010 của Công ty Cổ phần Chứng khoán Sài Gòn - Hà Nội do Công ty TNHH Dịch vụ tư vấn tài chính kế toán và kiểm toán (AASC) thực hiện.

Tổng Giám đốc Công ty Cổ phần Chứng khoán Sài Gòn - Hà Nội xin báo cáo trước Đại hội đồng cổ đông Tình hình thực hiện kết quả hoạt động kinh doanh năm 2010 và Kế hoạch kinh doanh năm 2011 như sau:

PHẦN I

TÌNH HÌNH CHUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH 2010

I. Bối cảnh chung của nền kinh tế và điều kiện hoạt động.

Năm 2010, vấn đề nợ công đang trở thành mối quan ngại phổ biến ở châu Âu và tỷ lệ thất nghiệp duy trì ở mức cao tại Mỹ đã đe dọa khả năng thực sự thoát khỏi khủng hoảng của các nền kinh tế. Sự phục hồi chậm chạp của nền kinh tế thế giới khiến cho chính phủ nhiều nước phải tiếp tục tính đến những biện pháp nới lỏng nhằm hỗ trợ tăng trưởng. Trong khi một số quốc gia châu Á, đặc biệt là Trung Quốc đang tìm kiếm các giải pháp hướng tới chất lượng phát triển trước những rủi ro về lạm phát, cuộc đua giảm giá nội tệ và thị trường bất động sản tăng trưởng quá nóng. Trong bối cảnh khó khăn của kinh tế toàn cầu, dù nội lực nền kinh tế còn chưa mạnh, Việt Nam vẫn đạt tốc độ tăng trưởng 6,78%, cao hơn chỉ tiêu kế hoạch đề ra (6,5%). Tất cả các ngành, lĩnh vực đều đạt tốc độ tăng trưởng cao hơn so với cùng kỳ năm trước như khu vực nông, lâm và thủy sản tăng 2,78%; công nghiệp và xây dựng tăng 7,70%; dịch vụ tăng 7,52%. Tổng kim ngạch xuất khẩu gấp hơn 4 lần so với chỉ tiêu kế hoạch - đạt trên 71,6 tỷ USD, tăng 25,5% so với năm 2009. Tuy nhiên, kinh tế vĩ mô vẫn thiếu nền tảng vững chắc và tiềm ẩn không ít rủi ro như lạm phát năm 2010 lên tới 11,75% (cao hơn nhiều so với chỉ tiêu lạm phát 7,5% đặt ra đầu năm), cơn sốt lãi suất huy động bùng nổ với việc chạy đua tăng lãi suất của các ngân hàng khiến lãi suất cho vay tăng vọt, lãi suất huy động có lúc tăng đến 17%. Trong năm 2010, Ngân hàng Nhà nước cũng tăng lãi suất cơ bản từ 8% lên 9%; tiếp tục thắt chặt tiền tệ, doanh nghiệp gặp rất nhiều khó khăn khi tiếp cận vốn. Thị trường vàng đầy biến động với những đợt tăng giá chóng mặt (đỉnh giá vàng được thiết lập trong năm 2010 là 38,5 triệu đồng/lượng - ngày 09/11/2011), phần nào tạo ra những tác động dây chuyền sang các thị trường khác như USD, bất động sản và chứng khoán. Sự biến động liên tục của tỷ giá USD/VND đã gây áp lực tỷ giá cho cán cân thương mại, xuất nhập khẩu. Chỉ trong vòng 3 năm (2008-2010), đồng VND mất giá gần 30% so với đồng USD.

Năm 2010, do tác động nhiều từ những bất ổn vĩ mô (lạm phát, tỷ giá, thâm hụt thương mại...) và khó khăn của nền kinh tế toàn cầu, thị trường chứng khoán Việt Nam khá ảm đạm và không hấp dẫn các dòng tiền mạnh. Gắn liền với diễn biến của thị trường chứng khoán, Công ty Cổ phần Chứng khoán Sài Gòn - Hà Nội (SHS) đã phải đối mặt với rất nhiều khó khăn:

- Đóng cửa phiên giao dịch 31/12/2010, **HNX-Index** chốt ở mức 114,24 điểm, giảm 53,93 điểm, tương đương mức **giảm 32% so với thời điểm đầu năm**. Chỉ số **Vn-Index** chốt ở mức 484,66 điểm, giảm 10,14 điểm, tương đương giảm 2% so với thời điểm đầu năm và **giảm 13,3% so với mức đỉnh năm 2010 (06/05/2010)**. Tuy nhiên, nếu loại ra 3 mã cổ phiếu chính mà các quỹ đầu tư chỉ số đẩy giá, chỉ số VN-Index đóng cửa năm 2010 chỉ còn khoảng 448 điểm, giảm 69 điểm tương đương mức 13,35% so với thời điểm đầu năm. Thị trường chủ yếu đi ngang, cả năm 2010 chỉ có 02 sóng phục hồi nhưng biên độ không lớn, khiến hoạt động đầu tư của Công ty không gặp nhiều thuận lợi để tối đa hóa kết quả từ hoạt động tự doanh.
- Thanh khoản trung bình trên thị trường luôn ở mức khá thấp: tại HOSE, khối lượng giao dịch bình quân chỉ có 46,4 triệu đơn vị chứng khoán/phiên - tương đương giá trị giao dịch trung bình là 1.506 tỷ đồng/phiên, tại HNX, con số này là 1.026 tỷ đồng/phiên. Tâm lý dè dặt của nhà đầu tư càng góp phần làm thị trường giảm sâu và trực tiếp tác động tiêu cực đến kết quả hoạt động môi giới cũng như các dịch vụ tiện ích của SHS.
- Hiệu ứng pha loãng cổ phiếu trong năm 2010 qua hoạt động phát hành thêm, chia tách, phát hành cổ phiếu thưởng và trả cổ tức bằng cổ phiếu cộng với hàng loạt doanh nghiệp niêm yết mới khiến nguồn cung cổ phiếu rất dồi dào song lực cầu lại không cân xứng làm tính hấp dẫn của cổ phiếu giảm đi đáng kể, đặc biệt thị trường đã chứng kiến nhiều cổ phiếu giảm điểm liên tục ngay sau khi chào sàn. Diễn biến tiêu cực này làm không ít doanh nghiệp giữ thái độ thận trọng đối với thực hiện kế hoạch niêm yết, phát hành, gây ảnh hưởng không nhỏ tới nghiệp vụ tư vấn doanh nghiệp và bảo lãnh phát hành tại SHS.

II. Đánh giá kết quả thực hiện 2010.

Phương hướng phát triển chung năm 2010

- Hoàn thiện các quy chế hoạt động, quy trình nghiệp vụ trong toàn Công ty nhằm chuẩn hoá công tác quản trị và các nghiệp vụ theo hướng chuyên nghiệp, bài bản;
- củng cố tổ chức bộ máy Công ty; cơ cấu lại một số phòng ban, bổ sung và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu mở rộng quy mô và gia tăng hiệu quả hoạt động;
- Đẩy mạnh nghiệp vụ tư vấn và củng cố, tăng cường hoạt động phân tích để chuẩn bị thực hiện mục tiêu dài hạn, làm nền tảng vững chắc cho các hoạt động nghiệp vụ khác trong những năm tiếp theo;
- Từng bước thực hiện cơ cấu lại danh mục đầu tư, xây dựng danh mục đầu tư trung và dài hạn thay cho tính chất ngắn hạn (hàng năm) của hoạt động đầu tư trước đây.

Kết quả thực hiện kế hoạch năm 2010

Kế hoạch năm 2010 được xây dựng trong bối cảnh dấu hiệu phục hồi của nền kinh tế khá rõ nét và kỳ vọng về sự tăng trưởng của thị trường chứng khoán trong năm khá lớn. Theo đó, SHS đã đặt chỉ tiêu kế hoạch năm 2010 khá cao với 488,424 tỷ đồng doanh thu và 238,039 tỷ đồng lợi nhuận trước thuế. Tuy nhiên, trước những diễn biến khó lường của các chỉ tiêu kinh tế trong nước và thế giới cũng như tình hình ảm đạm của thị trường. Kết thúc năm 2010, **doanh thu đạt 337,26 tỷ đồng (tương đương 69,05% kế hoạch)** và **lợi nhuận trước thuế đạt 50,023 tỷ đồng (tương đương 21,01% kế hoạch)**.

So sánh kết quả kinh doanh năm 2010 của SHS với một số công ty chứng khoán, trong 25 công ty chứng khoán đang niêm yết - chủ yếu là các công ty chứng khoán lớn và có tên tuổi thì SHS đứng trong top 10 CTCK có kết quả kinh doanh theo số tuyệt đối tốt nhất.

Đánh giá việc thực hiện các nhóm giải pháp chính đề ra trong năm 2010

Với phương hướng phát triển chung đặt ra trong năm 2010, việc nghiên cứu áp dụng các giải pháp năm 2010 đã được Công ty quan tâm và nghiêm túc thực hiện. Tuy nhiên, do điều kiện nguồn lực và môi trường kinh doanh, một số giải pháp không thể triển khai kịp thời hoặc đạt hiệu quả như mong đợi. Cụ thể, việc thực hiện các nhóm giải pháp chính như sau:

STT	Nhóm giải pháp	Đánh giá tình hình thực hiện giải pháp
1	Cơ cấu lại một số phòng ban, nghiệp vụ	SHS đã thành lập Bộ phận dịch vụ tài chính và chuyên môn hóa Phòng Phân tích theo sản phẩm/ngành song vẫn chưa thành lập tổ phát triển thị trường chuyên biệt. Ngoài các nhiệm vụ về cơ cấu tổ chức đặt ra từ đầu năm, SHS đã thành lập mới Phòng Tư vấn TCDN tại Chi nhánh TP.Hồ Chí Minh, Phòng Kế hoạch - Phát triển thị trường trên cơ sở Phòng PR - Marketing và sáp nhập Phòng Nhân sự Đào tạo, Phòng Hành chính Tổng hợp thành Phòng Tổ chức - Hành chính.
2	Ứng dụng Công nghệ thông tin trong toàn Công ty	SHS đã chính thức vận hành Hệ thống Core Securities, tuy chậm hơn so với dự kiến nhưng tích hợp đầy đủ các tính năng, không chỉ phục vụ giao dịch trực tuyến mà còn mang lại nhiều tiện ích cho khách hàng và đảm bảo quản trị rủi ro. Trừ phần mềm quản lý thông tin nội bộ và quản lý cơ sở khách hàng, SHS cũng trang bị đầy đủ các phần mềm tác nghiệp như phần mềm kế toán, quản lý nhân sự, quản lý hợp đồng tư vấn, quản lý repo, quản lý sổ cổ đông theo đúng kế hoạch.
3	Xây dựng và chuẩn hóa toàn bộ hệ thống quy trình nghiệp vụ	<ul style="list-style-type: none"> - Môi giới - Giao dịch: Quy trình giao dịch chứng khoán niêm yết, Quy trình giao dịch Upcom, Quy chế bán đấu giá cổ phần do SHS làm đại lý, Quy trình lưu ký – tái lưu ký, Quy trình quản lý sổ cổ đông, Quy trình giao dịch trái phiếu CP... - Phân tích - Đầu tư – Nguồn: Quy trình Tư vấn đầu tư chứng khoán, Quy trình hợp tác kinh doanh đầu tư chứng khoán, Quy trình HTKD chứng khoán T+2 - Quản trị nhân sự: Đã hoàn thiện quy trình tuyển dụng, quy trình đào tạo và đang trong quá trình chuẩn hóa bản mô tả công việc, hệ thống chức danh trong Công ty, quy trình đánh giá hiệu quả công việc (Đề án Tái cơ cấu tổ chức bộ máy)
4	Nâng cao kỹ năng chuyên môn của nhân viên	<ul style="list-style-type: none"> - SHS đã tổ chức các buổi nhận định thị trường và phân tích một số doanh nghiệp trọng điểm với sự tham gia của Phòng Phân tích, Đầu tư, Giao dịch; đồng thời thường xuyên họp trao đổi về các sản phẩm tài chính và kinh doanh nguồn. - Thực hiện đào tạo tại chỗ và các khóa đào tạo kỹ năng chuyên sâu theo kế hoạch: kỹ năng bán hàng và CSKH, kỹ năng thuyết trình và một số khóa đào tạo chuyên môn ngoài kế hoạch như phân tích kỹ thuật, quản lý nợ - có, quản trị rủi ro...
5	Hoàn thiện công tác nhân sự - tiền lương	<ul style="list-style-type: none"> - Bổ sung kịp thời nhân sự có chất lượng cho các phòng ban/ Chi nhánh - Bước đầu điều chỉnh lương để phù hợp hơn với mặt bằng chung của thị trường và thử nghiệm cơ chế khoán doanh thu môi giới, tuy nhiên hoạt động tái cơ cấu cơ chế lương thưởng vẫn chưa được chính thức áp dụng một cách rộng rãi.
6	Tập trung mở rộng thị trường, nâng cao chất lượng dịch vụ môi giới - giao dịch	<ul style="list-style-type: none"> - SHS đã hoàn thiện phân lớp khách hàng và đưa ra các tiêu chí để bắt đầu cung cấp dịch vụ chuyên biệt cho từng lớp khách hàng; - Bước đầu tiếp xúc với các khách hàng tổ chức, khách hàng tiềm năng thuộc các công ty có quan hệ với SHS nhưng hiệu quả chưa cao;

STT	Nhóm giải pháp	Đánh giá tình hình thực hiện giải pháp
		<ul style="list-style-type: none"> - Mô hình khách VIP kèm theo hoạt động chăm sóc khách hàng nhân các dịp lễ, hội thảo – hội nghị đang từng bước triển khai, song chưa phát triển đồng bộ các sản phẩm tư vấn đầu tư dành riêng cho nhóm khách hàng này; - SHS đã có ý tưởng tìm kiếm khách hàng nước ngoài song việc tiếp cận, xây dựng quan hệ với nhóm khách hàng này chưa hiệu quả; - Thực hiện chương trình bốc thăm trúng thưởng cho khách hàng cũ và chương trình khuyến mại cho khách hàng mới mở tài khoản tại Chi nhánh TP.HCM; - Tích cực cơ hội phát triển mạng lưới, chính thức vận hành Chi nhánh Nghệ An nhưng mô hình điểm tư vấn – hỗ trợ nhận lệnh chưa có điều kiện triển khai; - Dịch vụ cơ bản và tiện ích được chú trọng phát triển trên nền tảng internet song vẫn chưa được tích hợp trên các giải pháp công nghệ khác (mobile, sms...)
7	Hoạt động phân tích - đầu tư tập trung theo hướng dài hạn, bền vững	<ul style="list-style-type: none"> - SHS đã tích cực xây dựng danh mục cổ phiếu theo dõi và phân tích (đặc biệt hệ thống chỉ số SHS50); tổng hợp thông tin vĩ mô, chính sách trong và ngoài nước; - Tổ chức thuyết trình định kỳ trước nhà đầu tư về nhận định thị trường và bước đầu cung cấp các sản phẩm phân tích phục vụ nhu cầu doanh nghiệp; - Thường xuyên tổ chức thăm và tìm hiểu doanh nghiệp, tìm kiếm cơ hội đầu tư; - SHS đã khá thành công trong việc tìm kiếm và tận dụng cơ hội đầu tư cổ phiếu OTC, tuy nhiên do điều kiện thị trường còn nhiều bất lợi nên kế hoạch giải ngân, thoái vốn và chuyển dịch cơ cấu đầu tư diễn ra chậm hơn dự kiến.
8	Nâng cao vai trò của nghiệp vụ tư vấn TCDN - bảo lãnh phát hành	<ul style="list-style-type: none"> - Bên cạnh nhóm đối tác tiềm năng giúp SHS phát triển khách hàng tư vấn được đặt ra từ đầu năm như Hội doanh nghiệp trẻ Hà Nội, các cổ đông chiến lược của SHS, DATC, SCIC...; SHS đã phát triển mạnh mẽ cơ sở khách hàng tư vấn thuộc nhiều ngành nghề, lĩnh vực khác nhau như dầu khí, xây dựng, vật liệu... - Ngoài các sản phẩm truyền thống như tư vấn niêm yết, phát hành, chuyển đổi DN; SHS cũng tích cực nghiên cứu và bước đầu triển khai các sản phẩm có hàm lượng chất xám và giá trị gia tăng cao như M&A, lựa chọn đối tác chiến lược...
9	Đảm bảo sử dụng và cân đối nguồn hiệu quả	<ul style="list-style-type: none"> - Huy động nguồn: Tuy lộ trình tăng vốn trễ 02 tháng so với dự kiến và nhu cầu nguồn phát sinh ngoài kế hoạch khá nhiều, SHS về cơ bản đã đáp ứng nhu cầu vốn kinh doanh cho các nghiệp vụ, góp phần mở rộng quy mô kinh doanh. SHS cũng tích cực tìm kiếm và huy động vốn từ nhiều nguồn khác nhau (ngân hàng, công ty tài chính, công ty quản lý quỹ, khách hàng tư vấn, khách hàng giao dịch...) - Sử dụng nguồn: Tận dụng khá hiệu quả vốn tạm thời nhàn rỗi và cung cấp sản phẩm hợp tác kinh doanh OTC; tuy nhiên công tác đầu tư trái phiếu và triển khai sản phẩm mới theo thay đổi thị trường chưa được thực hiện như kế hoạch.

I.2. Môi giới và Lưu ký.

Năm 2010, doanh thu từ phí môi giới của SHS mới đạt gần 19,206 tỷ đồng, tương ứng với 19,01% kế hoạch năm 2010. Mặc dù thị phần của SHS đã có sự cải thiện đáng kể trong năm nay (thị phần giao dịch trên HOSE là 0,65%, trên HNX là 1,102%) nhưng TTCK Việt Nam khá trầm lắng với khối lượng giao dịch rất khiêm tốn khiến phí giao dịch của Công ty giảm mạnh. Tuy nhiên, phần dịch vụ tiện ích dành cho nhà đầu tư đạt kết quả khả quan nhờ triển khai sản phẩm hợp tác kinh doanh chứng khoán niêm yết Tplus với các tiện ích nổi trội về quản lý tài chính và

quản trị rủi ro đã thúc đẩy doanh thu của hoạt động tài chính của bộ phận môi giới trong năm 2010 đạt 34,89 tỷ đồng - tương đương 124,19% kế hoạch).

Bên cạnh công tác phân nhóm khách hàng và phân công đội ngũ môi giới chăm sóc, việc xây dựng và chính thức vận hành hệ thống Core Securities là một bước đột phá trong hoạt động giao dịch của SHS trong năm 2010 nhằm nâng cao chất lượng và các tiện ích cho khách hàng; đồng nghĩa với sự đảm bảo tính cạnh tranh của SHS trên thị trường chứng khoán Việt Nam. Dù vậy, Công ty vẫn phải đối mặt với một số hạn chế như sau:

- Dịch vụ chưa nổi trội, thái độ và trình độ phục vụ khách hàng còn hạn chế;
- Dịch vụ tài chính chưa có nhiều sản phẩm đáp ứng nhu cầu của nhà đầu tư. Bên cạnh đó do sự thiếu ổn định về nguồn vốn nên có nhiều thời điểm trong năm không đáp ứng đủ nhu cầu của nhà đầu tư làm giảm khả năng cạnh tranh.
- Chưa chủ động, tích cực tìm kiếm cách thức cung cấp dịch vụ và thông tin về thị trường - doanh nghiệp; phương pháp tiếp cận, mở rộng quan hệ khách hàng chưa chuyên nghiệp;
- Bị động trước sự thay đổi quy chế hoạt động và phần mềm quản lý của Trung tâm Lưu ký Chứng khoán Việt Nam (VSD), làm chậm hồ sơ lưu ký của khách hàng.
- Trình độ chuyên môn của nhân viên môi giới nhìn chung còn yếu, tính chuyên nghiệp chưa cao, ý thức tự giác kém; đòi hỏi Công ty phải có sự bồi dưỡng kịp thời về năng lực của nhân viên và có cơ chế sắp xếp, sàng lọc nhằm đảm bảo chất lượng nhân sự.

I.3. Hoạt động đầu tư.

Với tổng giá trị danh mục đầu tư trên 800 tỷ đồng, kết quả tự doanh có ảnh hưởng lớn nhất đối với doanh thu của toàn Công ty. Do tác động tiêu cực thị trường, năm 2010 SHS đã ghi nhận chi phí tự doanh là 111,316 tỷ đồng (tương đương mức giảm 13% trên tổng giá trị đầu tư và bằng 174% kế hoạch). Mặc dù ghi nhận doanh thu tự doanh (chênh lệch lãi tự doanh và thu cổ tức, trái tức, lợi tức chứng chỉ quỹ) đạt 193,034 tỷ đồng – tương đương 83,81% kế hoạch, kết thúc năm 2010 SHS phải trích lập dự phòng giảm giá chứng khoán tự doanh là 60,601 tỷ đồng (tương đương 7% tổng giá trị đầu tư).

Quá trình phục hồi chậm và thiếu ổn định của nền kinh tế khiến thị trường chứng khoán trong nước luôn trong xu thế đi ngang và giảm điểm; ảnh hưởng không nhỏ đến các công ty chứng khoán/ quản lý quỹ (Thống kê cho thấy giá trị tài sản ròng của các quỹ đầu tư chứng khoán chuyên nghiệp tại Việt Nam năm 2010 đều giảm tối thiểu 11%; cá biệt NAV của quỹ VF1 giảm 17,2%; quỹ VF4 giảm 26,6%; PXP Vietnam Fund giảm 17,5%; Vietnam Emerging Equity Fund giảm 15%; Vietnam Equity Holding giảm 18,7%). Ngoài nguyên nhân khách quan, kết quả tự doanh của SHS năm 2010 còn bị chi phối bởi quá trình tái cơ cấu danh mục diễn ra không như kỳ vọng. Tỷ trọng cổ phiếu trong danh mục vẫn đang duy trì ở mức cao do thị trường chưa có những tăng trưởng đáng kể, thị trường nói chung và một số cổ phiếu SHS nắm giữ nói riêng có tính thanh khoản thấp. Đánh giá thị trường còn chủ quan, xử lý thiếu nhanh nhạy và kịp thời.

I.4. Kinh doanh nguồn vốn.

Năm 2010, hoạt động kinh doanh nguồn (thu lãi tiền gửi, thu lãi repo và hợp đồng hợp tác kinh doanh) của Công ty chỉ đạt doanh thu 78,953 tỷ đồng (tương đương 67,11% kế hoạch).

Dù Công ty đã nâng mức vốn chủ sở hữu lên 1.000 tỷ - giúp tăng năng lực kinh doanh và cung cấp các sản phẩm dịch vụ tài chính; hoạt động kinh doanh nguồn của Công ty vẫn gặp rất nhiều khó khăn:

- *Thị trường tiền tệ:* Từ giữa năm 2010, cung tiền cho chứng khoán và bất động sản bị co hẹp khiến lãi suất cho vay chứng khoán đẩy lên mức 16-17%/năm. Sự bùng nổ lãi suất huy động của một số ngân hàng thương mại từ cuối tháng 11/2010 càng khiến lãi suất cho vay tăng nhanh, chi phí huy động vốn của Công ty cũng cao đột biến trong khi dịch vụ hỗ trợ tài chính trở nên kém hấp dẫn đối với nhà đầu tư. Mặt khác, việc thắt chặt hạn mức cho vay kinh doanh/cầm cố chứng khoán của các tổ chức tín dụng gây khó khăn trong việc huy động nguồn cho Công ty chứng khoán.
- *Thị trường chứng khoán OTC:* Với ảnh hưởng từ diễn biến tiêu cực của thị trường niêm yết, thị trường OTC có ít sóng đầu tư, giao dịch khá ảm đạm, chủ yếu tập trung vào một số mã chuẩn bị niêm yết. Cuối năm 2010, thanh khoản của các cổ phiếu OTC rất kém, giá suy giảm khá mạnh. Việc thị trường OTC đóng băng đã tác động rất lớn đến khả năng mở rộng nghiệp vụ hợp tác kinh doanh chứng khoán OTC do rủi ro thanh khoản cao.

Ngoài ra, diễn biến thị trường tiêu cực hơn dự báo đã làm giảm tốc độ quay vòng vốn, ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu quả kinh doanh nguồn. Lãi suất trái phiếu có xu hướng đi ngang và không mấy hấp dẫn cũng khiến kế hoạch kinh doanh trái phiếu của Công ty bị đình trệ.

I.5. Tư vấn và Bảo lãnh phát hành.

Chịu ảnh hưởng chung từ sự sụt giảm liên tục của thị trường chứng khoán, hoạt động tư vấn trong năm 2010 vừa qua đã gặp rất nhiều khó khăn, đặc biệt trong lĩnh vực đại lý phát hành và bảo lãnh phát hành. Doanh thu đối với hoạt động bảo lãnh phát hành trong năm 2010 đạt 5,884 tỷ đồng - tương đương 81,06% kế hoạch. Mặc dù vậy, SHS đã xây dựng và củng cố hình ảnh là một tổ chức tư vấn uy tín, là một trong số ít các công ty chứng khoán có khả năng cung cấp trọn gói các dịch vụ tư vấn cho doanh nghiệp. Công ty cũng đã phát triển thêm các nghiệp vụ tư vấn khác như: Tư vấn chuyển đổi hình thức doanh nghiệp, tư vấn đăng ký Upcom, tư vấn tài chính thường xuyên...

Với hơn 90 hợp đồng tư vấn ký mới trong năm 2010 và một số lượng khá lớn các hợp đồng gói đầu sang năm 2011, công tác tìm kiếm và phát triển khách hàng tư vấn đã thu được những kết quả rất khả quan. Cùng với chất lượng tư vấn ngày càng được khẳng định, đây là yếu tố dẫn đến doanh thu của riêng nghiệp vụ tư vấn tài chính doanh nghiệp năm 2010 đạt 4,225 tỷ đồng, tương ứng 117,51% kế hoạch; trong đó các dịch vụ chủ chốt của SHS đều có kết quả khả quan như tư vấn niêm yết và phát hành đều vượt kế hoạch mục tiêu đề ra. Tổng hợp chung doanh thu từ hoạt động tư vấn và bảo lãnh phát hành năm 2010 đạt 10,1 tỷ đồng.

Thống kê chi tiết kết quả hoạt động tư vấn và bảo lãnh phát hành như sau:

Nghiệp vụ	Hợp đồng ký mới năm 2010		Hợp đồng thực hiện năm 2010	
	Số lượng HĐ	Giá trị HĐ	Số lượng HĐ	Doanh thu thực hiện
Bảo lãnh phát hành	8	8.047.968.645	6	5.884.654.545
Tư vấn TCDN	95	12.665.253.564	42	4.224.452.237
Tổng	103	20.713.222.209	48	10.109.106.782

I.7. Các hoạt động khác.

I.7.1. Nghiên cứu phân tích.

Thị trường dao động trong biên độ hẹp theo xu hướng giảm dần là cơ hội để SHS đẩy mạnh mảng phân tích ngành, phân tích doanh nghiệp và tìm kiếm cơ hội đầu tư. Với mục tiêu xây dựng đội ngũ phân tích chuyên nghiệp, am hiểu sâu các ngành trong nền kinh tế, SHS đã xây dựng chỉ số SHS50 nhằm tập trung phân tích các doanh nghiệp lớn tiêu biểu trên sàn chứng khoán để đưa ra nhận định thị trường cũng như từng ngành, nhóm ngành cụ thể hơn.

Ngoài ra, các bản tin thị trường định kỳ, báo cáo phân tích vĩ mô, các phân thuyết trình, phỏng vấn nhận định xu hướng thị trường trực tiếp tại sàn và trên các phương tiện thông tin bước đầu được đông đảo khách hàng đánh giá cao. Đặc biệt, các báo cáo phân tích do SHS thực hiện cho các doanh nghiệp trong tiến trình phát hành, niêm yết vừa cung cấp thông tin phong phú, chuẩn xác và cơ hội đầu tư cho các cá nhân - tổ chức, vừa hỗ trợ cho nghiệp vụ tư vấn và tạo ra giá trị gia tăng cho doanh nghiệp.

Năm 2010, SHS đã hoàn thành gần 30 báo cáo phân tích vĩ mô, ngành và doanh nghiệp; trong đó có 6 báo cáo phân tích doanh nghiệp được thực hiện theo hợp đồng hỗ trợ công bố thông tin cho khách hàng có thu phí. Bên cạnh các buổi nhận định thị trường hàng tuần, SHS cũng tiến hành thuyết trình báo cáo phân tích tại các roadshow trước khi doanh nghiệp niêm yết và IPO.

I.7.2. Kế toán tài chính.

Năm 2010, SHS đã hoàn tất xây dựng 2 hệ thống phần mềm mới, hệ thống phần mềm giao dịch chứng khoán Core Securities được cung cấp bởi đối tác TongYang HPT (Hàn Quốc) và hệ thống phần mềm kế toán Bravo được cung cấp bởi Công ty cổ phần phần mềm Bravo (Việt Nam); ban hành kịp thời và đầy đủ các qui định hạch toán, quy trình đối chiếu số liệu giữa hai phần mềm đảm bảo chính xác số liệu tiền của nhà đầu tư và số liệu kế toán của Công ty.

Trên cơ sở hệ thống phần mềm mới và các quy định pháp lý đầy đủ, SHS đã triển khai tốt một số các tiện ích cho nhà đầu tư như: dịch vụ chuyển tiền Online, dịch vụ ứng trước tiền bán chứng khoán Online; góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ của SHS.

I.7.3. Công nghệ thông tin.

Từ tháng 9/2010, Hệ thống Core Securities chính thức vận hành, bước đầu đảm bảo hoạt động tốt, an toàn cũng như cung cấp cho khách hàng các dịch vụ giao dịch chứng khoán kèm theo các tiện ích nổi bật với chất lượng ổn định và bảo mật.

Để đáp ứng yêu cầu hoạt động của Hệ thống Core Securities, từ tháng 4/ 2010, SHS đã tiến hành đầu tư mới hệ thống thiết bị phần cứng (tập trung vào hệ thống các máy chủ, hệ thống lưu trữ) nâng cấp và chuyển đổi Hệ thống và Mạng đáp ứng tiêu chí tập trung hóa toàn bộ Hệ thống tại trụ sở chính. Việc nâng cấp và quy hoạch hạ tầng Mạng, nâng cấp các đường truyền dữ liệu kết nối Trụ sở và các Chi nhánh cũng được triển khai thực hiện, đảm bảo đáp ứng cơ bản hoạt động an toàn và có dự phòng của toàn Công ty.

Ngoài ra, Công ty đã phát triển các ứng dụng công nghệ cho quá trình tác nghiệp như nâng cấp phần mềm Quản lý Sổ cổ đông - bổ sung thêm phân hệ quản lý Online, chương trình quản lý - giám sát hoạt động Tự doanh, chương trình hỗ trợ quản lý Hợp đồng Repo và Hợp đồng Tư vấn.

I.7.4. Đầu tư xây dựng cơ bản và mua sắm tài sản.

Để tạo điều kiện cho việc mở rộng và đẩy mạnh hoạt động kinh doanh, cải thiện môi trường làm việc cho cán bộ và góp phần nâng cấp dịch vụ khách hàng; trong năm 2010 SHS đã tập trung thực hiện công tác xây dựng và mở rộng Trụ sở:

- Thuê bổ sung 54m² diện tích sàn giao dịch tầng 1 và khoảng 300m² mặt bằng tầng 8 tại Văn phòng Hội sở của Công ty.
- Thuê mới, sửa chữa và cải tạo trụ sở Chi nhánh TP. Hồ Chí Minh tại 141-143 Hàm Nghi với tổng diện tích 430m²; đáp ứng yêu cầu về địa điểm giao dịch và mặt bằng làm việc. Chi nhánh mới đã đi vào hoạt động và chính thức khai trương ngày 11/01/2011.

Trong năm 2010, SHS cũng thực hiện mua sắm tài sản, công cụ, dụng cụ phù hợp với yêu cầu mở rộng quy mô hoạt động của Công ty.

I.7.5. Quản lý nguồn nhân lực.

Từ đầu năm 2010, SHS chủ trương tiếp tục kiện toàn tổ chức bộ máy, tăng cường và phát huy hiệu quả hoạt động của các cán bộ, phòng ban; Công ty đã thực hiện các công việc sau đây:

- Tuyển dụng mới nhân sự cho các phòng ban tại Hội sở và các Chi nhánh, đáp ứng nhu cầu bổ sung số lượng và cải thiện chất lượng nhân sự, phục vụ mục tiêu tăng trưởng của Công ty.
- Bổ nhiệm các chức danh quản lý chủ chốt cấp cao và cấp trung nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của các bộ phận và tăng cường quản trị Công ty.
- Tích cực xây dựng và thử nghiệm Phần mềm quản lý nhân sự, dự kiến hoàn thành trong tháng 1/2011.
- Rà soát và điều chỉnh lương cho toàn thể CB.CNV toàn Công ty, tiếp tục nghiên cứu cơ chế trả lương cho nhân viên các phòng nghiệp vụ như giao dịch chứng khoán để khuyến khích động lực làm việc và tạo cơ chế đãi ngộ hợp lý.
- Triển khai Đề án tái cơ cấu tổ chức bộ máy Công ty theo chủ trương phê duyệt của HĐQT.

I.7.6. Kế hoạch, Phát triển thị trường và PR-Marketing.

- Công ty đã hoàn tất thủ tục xin phép thành lập và chính thức khai trương Chi nhánh Nghệ An, góp phần phát triển mạng lưới giao dịch của SHS, tăng khả năng tiếp cận khách hàng ở khu vực Bắc trung bộ và củng cố hình ảnh Công ty.
- Trên định hướng chuyên nghiệp hóa công tác truyền thông, hoạt động PR chuyển hướng tập trung triển khai các chương trình hỗ trợ công bố thông tin cho doanh nghiệp sử dụng dịch vụ tư vấn của SHS, qua đó phát triển thương hiệu của SHS gắn với khách hàng. Đến nay Công ty đã và đang triển khai 12 hợp đồng hỗ trợ công bố thông tin, bước đầu nhận được phản hồi tốt từ phía doanh nghiệp và mang lại nguồn thu đáng kể cho Công ty.
- Chủ động hợp tác trao đổi thông tin với các kênh truyền thông (báo chí - truyền hình - website chuyên sâu) để tăng cường chuyển tải các hoạt động của SHS nói chung (ra mắt sản phẩm/dịch vụ tiện ích mới, tăng vốn điều lệ, khai trương Chi nhánh, bốc thăm trúng thưởng...) và nghiệp vụ tư vấn đầu tư nói riêng.
- Tích cực tham dự các giải thưởng, tài trợ cho các diễn đàn – hội thảo và các hoạt động xã hội để củng cố uy tín, hình ảnh và trách nhiệm xã hội của Công ty.

I.7.7. Pháp chế và kiểm soát nội bộ.

- *Hoạt động trợ giúp và tư vấn pháp lý:*
 - + Trả lời khiếu nại của khách hàng liên quan đến các dịch vụ của Công ty;
 - + Xây dựng văn bản nội bộ và chuẩn hóa các quy trình nghiệp vụ của Công ty phục vụ công tác quản trị Công ty và triển khai các nghiệp vụ;
 - + Nghiên cứu các khía cạnh pháp lý, triển khai xây dựng các sản phẩm mới.

- *Hoạt động kiểm soát nội bộ:*
Thực hiện công tác kiểm tra, kiểm soát đối với các nghiệp vụ có tính rủi ro cao để đánh giá hiệu quả hoạt động. Thông qua các đợt kiểm toán nội bộ để phát hiện điểm yếu trong hệ thống và rà soát, tìm kiếm biện pháp khắc phục.
- *Duy trì thường xuyên hoạt động quản trị rủi ro nhằm đảm bảo an toàn tài chính và thu hồi nợ.*

PHẦN II

ĐỊNH HƯỚNG TRIỂN KHAI HOẠT ĐỘNG NGHIỆP VỤ NĂM 2011

I. DỰ BÁO TÌNH HÌNH KINH TẾ NĂM 2011

Năm 2011, tăng trưởng kinh tế tiếp tục xu hướng phục hồi, tuy nhiên vẫn còn nhiều vấn đề tồn tại như áp lực lạm phát, tỷ giá, lãi suất. Đối với TTCK, năm 2011 sẽ tiếp tục là năm có các thông tin tốt xấu đan xen. Có thể đánh giá các yếu tố tác động đến thị trường như sau:

Các yếu tố tích cực:

- + Tăng trưởng kinh tế có khả năng duy trì ở mức cao. Chỉ tiêu tăng trưởng kinh tế năm 2011 do Bộ Kế hoạch - Đầu tư đề xuất là 7-7,5%, cao hơn mức tăng trưởng năm 2010 và được đánh giá khá sát với mức tăng trưởng bình quân dài hạn nhiều năm trở lại đây.
- + TTCK Việt Nam đã giảm về mức giá hấp dẫn cho mục tiêu đầu tư dài hạn.
- + Dòng tiền tiềm năng đang nằm ngoài thị trường chờ cơ hội là khá lớn. Trong điều kiện kinh tế vĩ mô ổn định hơn, mức giá cổ phiếu hấp dẫn sẽ thu hút dòng tiền vào thị trường.

Các yếu tố tiêu cực:

- + Sức ép của các đợt phát hành tăng vốn từ hệ thống ngân hàng và doanh nghiệp khá lớn do các doanh nghiệp phải hoàn kế hoạch niêm yết, phát hành trong năm 2010 vì thị trường ảm đạm và 31/12 2011 là thời hạn tăng vốn cuối cùng của các tổ chức tín dụng.
- + Áp lực lạm phát (hiện đang được đánh giá khó có thể kiểm soát được ở mức đã đề ra) sẽ khiến NHNN chưa thể nới lỏng chính sách tiền tệ. Mặt bằng lãi suất cũng khó có thể giảm mạnh so với năm 2010.
- + Dòng vốn tín dụng vào kênh chứng khoán và bất động sản bị hạn chế.
- + Áp lực tỷ giá sẽ tác động một phần tới lạm phát do khả năng dự trữ ngoại tệ của Việt Nam khó cải thiện trước khả năng nhập siêu tăng mạnh trong năm 2011. Điều này sẽ tác động không nhỏ đến tâm lý của các nhà đầu tư nước ngoài khi bỏ vốn vào Việt Nam.

Trên cơ sở đánh giá tình hình kinh tế vĩ mô và dự báo tăng trưởng EPS của các doanh nghiệp, SHS nhận định thị trường chứng khoán sẽ ổn định và tăng trưởng trong giai đoạn nửa cuối năm 2011. Với mức PE thị trường có thể chấp nhận được dao động quanh khoảng 10 - 12 lần thì chỉ số VnIndex có thể đạt cao nhất đến vùng từ 560 - 600 điểm; và dự báo có thể chia thành 03 giai đoạn:

- *Giai đoạn 1 (từ Quý 1 đến Quý 2):* Thị trường giảm điểm khi tình hình lạm phát tăng cao, tỷ giá được điều chỉnh và mặt bằng lãi suất cho vay chưa giảm.
- *Giai đoạn 2 (từ Quý 3 đến đầu Quý 4):* Thị trường tăng điểm khi sức ép lạm phát, lãi suất giảm thiểu.
- *Giai đoạn 3:* Thị trường điều chỉnh giảm khi các vấn đề lạm phát, lãi suất và tỷ giá có thể căng thẳng trở lại theo chu kỳ.

Triển vọng thị trường chứng khoán được đánh giá tuy chưa thực sự tích cực nhưng khả quan hơn so với năm 2011 như dự báo trên sẽ tạo cơ hội phát triển cho các công ty chứng khoán nói chung và SHS nói riêng trong năm 2011 trên tất cả các lĩnh vực: Môi giới - giao dịch, Tư vấn TCDN - BLPH, Tự doanh, Kinh doanh nguồn.

II. CÁC CHỈ TIÊU HOẠT ĐỘNG NGHIỆP VỤ TRONG NĂM 2011

Dựa trên các dự báo về tình hình kinh tế vĩ mô và thị trường chứng khoán Việt Nam trong năm 2011, SHS đặt ra mục tiêu kinh doanh như sau:

CHỈ TIÊU	Kế hoạch 2010	Thực hiện 2010	% hoàn thành KH	Kế hoạch 2011
I. CHỈ TIÊU DOANH THU	488.423.649.821	337.259.940.647	69,05%	386.080.000.000
1. Thu dịch vụ	112.168.335.378	29.736.606.475	26,51%	47.350.000.000
2. Thu lãi đầu tư	376.255.314.443	307.606.728.350	81,75%	338.730.000.000
3. Doanh thu khác	0	-83.394.178	0,00%	0
II. CHỈ TIÊU CHI PHÍ	250.384.579.385	287.236.256.173	114,72%	251.193.000.000
1. Chi phí hoạt động kinh doanh	166.766.166.288	227.146.651.249	136,21%	161.110.000.000
2. Chi phí trực tiếp chung + chi phí quản lý				
Trong đó:	83.618.413.096	60.089.604.924	71,86%	90.083.000.000
Chi nhân viên trực tiếp - quản lý	44.337.432.217	29.386.977.668	66,28%	48.000.000.000
Chi thù lao HĐQT và BKS	5.000.000.000	4.477.913.444	89,56%	4.500.000.000
III. CHỈ TIÊU LỢI NHUẬN TRƯỚC THUẾ	238.039.070.436	50.023.684.474	21,01%	134.887.000.000
IV. THUẾ THU NHẬP DOANH NGHIỆP	59.509.767.609	8.528.501.906	14,33%	33.721.750.000
V. CHỈ TIÊU LỢI NHUẬN SAU THUẾ	178.529.302.827	41.495.182.568	23,24%	101.165.250.000
VI. LÃI CƠ BẢN TRÊN CỔ PHIẾU	2.145	514	23,96%	1.012

Tổng hợp kế hoạch kinh doanh năm 2011:

Tổng doanh thu: 386.080.000.000 đồng (tăng 14,48%)

Tổng chi phí: 251.193.000.000 đồng (giảm 12,55%)

Lợi nhuận trước thuế: 134.887.000.000 đồng (tăng 169,65%)

Thu nhập trên cổ phiếu (EPS) ước đạt: 1.012 đồng (tăng 96,89%)

Kế hoạch phân phối lợi nhuận (sau thuế) năm 2011:

- a. Trích lập Quỹ dự trữ bổ sung vốn điều lệ: 5%
- b. Trích lập Quỹ dự phòng tài chính: 5%
- c. Trích Quỹ khen thưởng: 1%
- d. Trích Quỹ phúc lợi: 1%
- e. Tỷ lệ chi trả cổ tức dự kiến: 8%

III. PHƯƠNG HƯỚNG, GIẢI PHÁP TRIỂN KHAI CÁC HOẠT ĐỘNG

Định hướng phát triển chung năm 2011:

- Trọng tâm phát triển: Đẩy mạnh nghiệp vụ môi giới, giao dịch, mở rộng về quy mô/ giá trị giao dịch, số lượng tài khoản và gia tăng thị phần môi giới.
- Tiếp tục tái cơ cấu và đẩy mạnh hoạt động đầu tư theo hướng dài hạn, bền vững.
- Tiếp tục củng cố các nghiệp vụ chủ chốt như tư vấn tài chính doanh nghiệp - bảo lãnh phát hành, phân tích, kinh doanh nguồn vốn.
- Hoàn thiện công tác rà soát và tái cơ cấu tổ chức bộ máy, triển khai cơ chế lương mới; đặc biệt chú trọng các hình thức khoán cho các phòng kinh doanh và chi hoa hồng cho bộ phận Môi giới (Đề án khoán và chi hoa hồng môi giới Công ty sẽ xây dựng phù hợp với Kế hoạch được duyệt và Quy chế Tài chính hiện hành)
- Đặt mục tiêu phấn đấu đảm bảo tỷ lệ cổ tức chi trả cho các cổ đông ở mức tối thiểu 8%.

1. Hoạt động môi giới và lưu ký.

• Về phát triển dịch vụ:

- Tập trung phát triển sản phẩm dựa trên nền tảng web như quản lý cổ đông trực tuyến, thực hiện quyền trực tuyến, mở tài khoản trực tuyến và các ứng dụng trên điện thoại (mobile trading);
- Tích cực nghiên cứu và phát triển sản phẩm hợp tác kinh doanh chứng khoán T+2; giao dịch ký cho khách hàng VIP cùng với dịch vụ tư vấn đầu tư chuyên biệt (xây dựng báo cáo phân tích một số mã chứng khoán hấp dẫn kèm theo khuyến nghị đầu tư);
- Xây dựng và triển khai sản phẩm hỗ trợ mới cho khách hàng: quyền chọn mua, quyền chọn bán...; nghiên cứu các quy định pháp luật mới về giao dịch chứng khoán như margin, nhà đầu tư mở nhiều tài khoản, giao dịch mua bán cùng một mã chứng khoán trong phiên... để có sản phẩm và chính sách khuyến khích giao dịch kịp thời;
- Đối với một số mã chứng khoán do SHS đầu tư chiến lược: nghiên cứu tạo điều kiện cho khách hàng VIP cùng tham gia đầu tư song vẫn đảm bảo không xung đột lợi ích với SHS;
- Nâng cao trình độ nhân sự thông qua các chương trình đào tạo, các buổi trao đổi hợp tin đánh giá thị trường, nhận định xu hướng và chia sẻ cơ hội đầu tư để nhân viên môi giới nắm bắt thông tin và tư vấn khách hàng một cách hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ.

• Về phát triển khách hàng:

- Xác định chiến lược phát triển khách hàng năm 2011 nhắm tới đối tượng khách hàng tổ chức, khách hàng cá nhân VIP và khách hàng nước ngoài để có cơ chế khuyến khích tìm kiếm các tài khoản mở mới (đặc biệt là các tài khoản active, tài khoản VIP);
- Mạng lưới của Công ty được mở rộng theo hướng đầu tư mới và/hoặc nhượng quyền thương hiệu; thường xuyên đánh giá hiệu quả của các điểm giao dịch để có giải pháp cải thiện kịp thời (dịch vụ cơ bản, dịch vụ tiện ích, chính sách chăm sóc khách hàng...); Nghiên cứu và phát triển thêm các phòng giao dịch tại Hà Nội và TP.Hồ Chí Minh;
- Đảm bảo nguồn vốn ổn định để thúc đẩy các dịch vụ tài chính;
- Tập trung quảng bá về phần mềm SHPro với những ưu đãi cho khách hàng sử dụng;
- Hoàn thiện và triển khai cơ chế khoán lương kinh doanh, hợp tác kinh doanh chia doanh số, chi hoa hồng môi giới nhằm phát huy tối đa nguồn lực và tăng thị phần môi giới của SHS.

2. Hoạt động đầu tư.

- Đối với cổ phiếu niêm yết: tập trung tái cấu trúc danh mục trên cơ sở thoái vốn ở những mã cổ phiếu nhỏ, gia tăng tỷ trọng nắm giữ ở những mã cổ phiếu có nền tảng cơ bản tốt và được dự báo lợi nhuận tăng trưởng cao trong năm 2011. Tiếp tục duy trì tỷ trọng tiền trong danh mục ở mức an toàn, đảm ứng biến linh hoạt với những biến động thị trường.
- Đẩy mạnh tìm kiếm cơ hội đầu tư để gia tăng tỷ trọng cổ phiếu OTC trong danh mục ở thời điểm thích hợp; đặc biệt là hoạt động đầu tư dài hạn với tư cách là cổ đông lớn/ cổ đông chiến lược tại các doanh nghiệp có nhiều tiềm năng phát triển.
- Tăng cường phối hợp giữa Phòng Đầu tư, Phòng Phân tích, Phòng Tư vấn và Phòng Nguồn vốn để việc tìm kiếm thông tin và cơ hội đầu tư vào các doanh nghiệp.
- Nếu dịch vụ ủy thác, quản lý danh mục đầu tư được phép thực hiện; SHS sẽ hình thành Bộ phận Quản lý tài sản riêng biệt hướng tới các khách hàng tổ chức và khách hàng cá nhân VIP; đồng thời đảm bảo không xung đột lợi ích với Công ty.

3. Kinh doanh nguồn vốn.

- *Quản lý nguồn:* Tăng cường công tác xây dựng kế hoạch nguồn theo từng phòng ban/chi nhánh (chú ý tính khả thi và linh hoạt). Dựa trên kế hoạch dòng tiền, SHS xây dựng kế hoạch huy động và điều phối nguồn cùng hoạt động rà soát định kỳ nhằm đảm bảo tính thanh khoản và tận dụng hiệu quả, tránh tổn động vốn và giảm thiểu rủi ro.
- *Huy động nguồn:* Mở rộng các mối quan hệ với các tổ chức tài chính tín dụng nhằm khai thác nguồn; Tiếp tục đàm phán xin hạn mức tín dụng cho năm 2011; Tìm kiếm nguồn huy động của các Doanh nghiệp là khách hàng sử dụng dịch vụ tư vấn của Công ty với chi phí thấp hơn qua sản phẩm Môi giới chứng khoán, hoặc hợp tác kinh doanh dịch vụ đòn bẩy tài chính; nghiên cứu áp dụng thực tế hình thức Repo ngược.
- *Sử dụng nguồn:* Tận dụng có hiệu quả nguồn vốn nhàn rỗi tạm thời hiện có thông qua các nghiệp vụ: tiền gửi qua đêm, tiền gửi kỳ hạn ngắn, hỗ trợ lãi suất; Thực hiện nghiệp vụ hợp tác chứng khoán OTC trên cơ sở đảm bảo các chỉ tiêu an toàn; Xây dựng phương án đầu tư trái phiếu phù hợp với diễn biến lãi suất trên thị trường tiền tệ và trái phiếu; Đảm bảo cân đối nguồn vốn hiệu quả hơn, đặc biệt cho hoạt động môi giới.

4. Tư vấn và bảo lãnh phát hành.

- Xây dựng và chuẩn hoá các quy trình tư vấn cũng như tìm hiểu nghiên cứu các sản phẩm tư vấn tài chính doanh nghiệp mới phù hợp, nâng cao chất lượng hoạt động tư vấn nhằm tăng tính cạnh tranh về năng lực nghiệp vụ.
- Chủ động khai thác quan hệ - nguồn lực để tìm kiếm khách hàng: SHS sẽ tận dụng và khai thác tối đa các hợp đồng từ các đơn vị thành viên của các cổ đông sáng lập; đồng thời SHS sẽ tập trung vào các cơ hội cung cấp dịch vụ cho các đơn vị thuộc Tập đoàn Dầu khí Việt Nam và tiếp cận các định chế tài chính lớn; coi đây là trọng tâm phát triển trong năm 2011 của mảng hoạt động này.
- Trước nhu cầu phát hành huy động vốn của các doanh nghiệp đang tăng cao, SHS sẽ chủ động tiếp cận các doanh nghiệp để thiết kế phương án và tổ chức các đợt phát hành thêm chứng khoán; trong đó SHS sẽ là tổ chức tư vấn tái cơ cấu tài chính, tư vấn và bảo lãnh phát hành. Việc phát hành theo phương thức có bảo lãnh vừa đảm bảo thành công cho đợt phát hành và ổn định thị trường, vừa làm tăng uy tín và hiệu quả kinh doanh cho SHS. Tuy nhiên để hạn chế những rủi ro trong hoạt động bảo lãnh, SHS sẽ phối kết hợp chặt chẽ với các ngân hàng, định chế tài chính đặc biệt là các Quỹ đầu tư trong quá trình triển khai bảo lãnh.

5. Nghiên cứu phân tích.

Trong năm 2011, SHS tiếp tục đẩy mạnh công việc phân tích ngành, doanh nghiệp, tìm kiếm cơ hội đầu tư và đẩy mạnh mảng tư vấn đầu tư nhằm cung cấp dịch vụ giá trị gia tăng cho doanh nghiệp và tối đa hóa doanh thu. Dự kiến triển khai hoạt động phân tích – tư vấn đầu tư như sau:

- Hoạt động Phân tích: Báo cáo phân tích vĩ mô và dự báo thị trường, báo cáo nhận định thị trường định kỳ và các báo cáo bất thường; báo cáo phân tích, cập nhật ngành/ doanh nghiệp và Báo cáo chiến lược đầu tư (SHS50);
- Hoạt động tư vấn đầu tư dành cho khách hàng tổ chức và khách hàng cá nhân VIP: Báo cáo đặc biệt về thị trường và doanh nghiệp (theo yêu cầu của khách hàng); xây dựng và đánh giá danh mục đầu tư.
- Thực hiện các báo cáo phân tích theo yêu cầu nghiệp vụ cho hoạt động đầu tư, tư vấn doanh nghiệp và môi giới.

6. Nhân sự và tiền lương.

Năm 2011, SHS sẽ hoàn tất công tác triển khai Đề án Tái cơ cấu tổ chức bộ máy Công ty, bao gồm Rà soát hiện trạng hoạt động của SHS; Xác định định hướng hoạt động của Công ty và chiến lược phát triển trung - dài hạn; Xây dựng phương án và lộ trình kiện toàn cơ cấu tổ chức với các giai đoạn điều chỉnh phù hợp; Chuẩn hóa hệ thống chức danh, bảng mô tả công việc và quy trình đánh giá hiệu quả hoạt động; Hoàn thiện hệ thống đãi ngộ đảm bảo tính cạnh tranh, hiệu quả trong quản trị nhân sự.

Để củng cố nguồn nhân lực, Công ty tiếp tục thực hiện chính sách đào tạo chuyên môn, đào tạo định hướng và các kỹ năng mềm bám sát yêu cầu công việc và nhu cầu của người lao động. Bên cạnh đó, SHS sẽ tiến hành tuyển dụng bổ sung nhân sự (bao gồm cả các chức danh quản lý) với số lượng dự kiến khoảng 43 người, nâng số lượng cán bộ đến cuối năm 2011 lên 230 người để đảm bảo nhân sự cho những năm tiếp theo. Do đó, SHS xây dựng kế hoạch tiền lương với tổng mức chi lương (lương thưởng, bảo hiểm xã hội - y tế - thất nghiệp, phí công đoàn, ăn trưa, trang phục, đào tạo...) năm 2011 là 48.000.000.000 đồng. Chi phí cho công tác quản trị và kiểm soát ở mức 4.500.000.000 đồng.

7. Các hoạt động khác.

• Công nghệ thông tin và mua sắm tài sản

- *Hệ thống và mạng*: Trọng tâm của của SHS đối với việc đầu tư vào Hạ tầng Mạng trong năm 2011 là tăng cường khả năng bảo mật của hệ thống qua việc đầu tư thêm các Firewall cho vùng Hosting và Server; đồng thời đầu tư Hệ thống xác thực mạnh 2 yếu tố sử dụng Token để tăng cường tính bảo mật của khách hàng khi sử dụng SHWeb/SHPro để thực hiện giao dịch. Bổ sung hệ thống lưu trữ phục vụ các dữ liệu ghi âm điện thoại của Hệ thống tổng đài IP.
- *Hệ thống Quản trị thông tin*: Đầu tư Hệ thống Call Center trên nền tảng IP đảm bảo phục vụ hoạt động thông tin liên lạc phục vụ khách hàng, có khả năng cung cấp các dịch vụ giá trị gia tăng cho khách hàng (đặt lệnh, tra cứu thông tin...), đảm bảo khả năng ghi âm, lưu trữ cũng như đảm bảo hệ thống thông tin nội bộ thông suốt và giảm thiểu chi phí. Đối với quản trị thông tin nội bộ: Đầu tư giải pháp tổng thể dựa trên nền tảng giải pháp quản trị thông tin doanh nghiệp **Lotus Notes** để tăng hiệu quả quản lý, theo dõi, lưu trữ các công văn giấy tờ.
- *Quản trị và phát triển ứng dụng*: Xây dựng một hệ thống phần mềm trung gian (Middleware) để có thể kết nối hệ thống Core với các hệ thống ứng dụng khác; **nâng cấp website của**

Công ty và phát triển phiên bản PDA cho điện thoại di động; nghiên cứu triển khai Giải pháp Quản trị quan hệ khách hàng (CRM).

Kế hoạch đầu tư thiết bị công nghệ thông tin: 12.428.522.700 đồng. Kế hoạch mua sắm công cụ dụng cụ - tài sản: 1.767.572.000 đồng

- **PR-Marketing và Phát triển mạng lưới**

Trong chiến lược phát triển mạng lưới, SHS sẽ tiếp tục mở rộng các điểm hoạt động dưới hình thức Phòng Giao dịch ở Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh, Chi nhánh ở các tỉnh thành khác. Năm 2011, Công ty sẽ nghiên cứu các hình thức phù hợp như đầu tư toàn bộ và/hoặc hợp tác kinh doanh tại các khu vực kinh tế trọng điểm như Quảng Ninh, Hải Phòng, Cần Thơ, Vũng Tàu...

Kế hoạch chi phí cho hoạt động PR-Marketing: 4.500.000.000 đồng. Kế hoạch chi phí cho hoạt động phát triển mạng lưới: 3.500.000.000 đồng.

Ngoài việc thực hiện công tác PR-Marketing cho Công ty, hoạt động này sẽ được mở rộng thành dịch vụ cho các doanh nghiệp khác dưới hình thức tư vấn hỗ trợ công bố thông tin; đặc biệt là các khách hàng đang sử dụng dịch vụ tư vấn của Công ty nhằm tận dụng tối đa năng lực và nguồn nhân lực.

- **Kiểm soát nội bộ**

Căn cứ vào chức năng và nhiệm vụ, SHS xây dựng Kế hoạch tổng thể triển khai công tác Kiểm soát nội bộ năm 2011 trong toàn Công ty như sau:

- Kiểm toán nội bộ:

- + Phối hợp với BKS thực hiện kiểm toán theo từng quý sau khi có Báo cáo quyết toán của Phòng TCKT nhằm đánh giá việc tuân thủ các chuẩn mực và chế độ kế toán hiện hành cũng như tính hợp lý của các số liệu BCTC. đồng thời đưa ra các kiến nghị nhằm khắc phục những điểm còn tồn tại, các đề xuất nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của Công ty;
- + Định kỳ đánh giá lại việc thực hiện kiến nghị do BKSNB đưa ra cho các phòng ban, chi nhánh.

- Kiểm soát nội bộ:

- a. **Kiểm soát thường xuyên:**

Tập trung kiểm soát tuân thủ và kiểm soát rủi ro các Phòng Giao dịch và Phòng Nguồn vốn về các nội dung chủ yếu sau:

- a1 - **Kiểm soát hàng ngày:**

Kiểm soát thực hiện việc duy trì tỷ lệ đòn bẩy, giải chấp và thu hồi nợ... của các sản phẩm dịch vụ tài chính (bao gồm Margin, Ứng trước tiền bán chứng khoán, T+2 và các sản phẩm khác).

- a2 - **Kiểm soát hàng tháng:**

- Kiểm soát hồ sơ pháp lý đóng, mở tài khoản và ủy quyền, khai báo hệ thống giao dịch;
 - Kiểm soát Hợp đồng, Phụ lục các sản phẩm dịch vụ tài chính;
 - Kiểm soát các hợp đồng repo chứng khoán chưa niêm yết;
 - Kiểm soát việc tính lãi hàng tháng của các sản phẩm dịch vụ tài chính và hợp đồng repo.

- b. **Kiểm soát định kỳ:**

Thực hiện kiểm soát tuân thủ theo định kỳ đối với các hoạt động sau:

- b1. **Kiểm soát từng quý:** Kiểm soát hoạt động Phòng Đầu tư.

- b2. **Kiểm soát 6 tháng/lần:** Kiểm soát hoạt động Phòng Tư vấn, Phòng TC - HC và Phòng KH - PTTT và các Chi nhánh

c. Kiểm soát 1 năm/lần: Kiểm soát hoạt động của các phòng ban còn lại.

- Rà soát/xây dựng hệ thống quy chế, quy trình, quy định nội bộ:

- + Định kỳ hằng quý thực hiện rà soát hệ thống quy chế, quy trình, quy định nội bộ của toàn Công ty; đánh giá tính đầy đủ, phù hợp và cập nhật của hệ thống văn bản đó so với hoạt động của Công ty; đề xuất xây dựng, chỉnh sửa và cập nhật hệ thống văn bản cho phù hợp.
- + Hoàn thiện trình Tổng Giám đốc ban hành toàn bộ các quy trình kiểm soát tuân thủ.
- + Xây dựng và trình Tổng Giám đốc ban hành chế tài xử lý cá nhân/phòng ban khi không thực hiện/ thực hiện không đúng, không đủ các kiến nghị/đề xuất của BKSNB.

Trên đây là tổng hợp báo cáo Tình hình thực hiện kết quả hoạt động kinh doanh năm 2010 và Kế hoạch kinh doanh năm 2011 của Công ty Cổ phần Chứng khoán Sài Gòn - Hà Nội.

Công ty xin báo cáo và kính trình ĐHĐCĐ xem xét thông qua./.

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

(Đã ký)

Nguyễn Quang Vinh

SHS