

MỘT SỐ VẤN ĐỀ VỀ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG MÔI GIỚI CHỨNG KHOÁN CỦA CÁC CÔNG TY CHỨNG KHOÁN VIỆT NAM

SOME ISSUES ABOUT THE QUALITY OF SECURITIES BROKING ACTIVITIES OF VIETNAM SECURITIES COMPANY

Nguyễn Thị Bích Ngọc¹, Lê Mạnh Thắng²

¹Khoa Tài chính Ngân hàng và Bảo hiểm, Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp

²Phòng Chính trị và Công tác sinh viên, Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp

Đến Tòa soạn ngày 29/12/2022, chấp nhận đăng ngày 09/02/2023

Tóm tắt: Ngày nay, hầu hết các quốc gia đều có thị trường chứng khoán, một thị trường không thể thiếu với mọi nền kinh tế muốn phát triển vững mạnh. Năm 2000 Trung tâm Giao dịch chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh hoạt động, đánh dấu một bước ngoặt lớn trên thị trường tài chính của Việt Nam. Thị trường chứng khoán là một trong những kênh huy động vốn quan trọng, giúp công ty niêm yết công khai, tăng thêm vốn để mở rộng hoạt động kinh doanh; đồng thời cung cấp các sản phẩm tài chính đa dạng cho các nhà đầu tư. Cùng với sự phát triển không ngừng về quy mô, thị trường chứng khoán Việt Nam đã khẳng định được vai trò của mình, và là sự lớn mạnh của các tổ chức tài chính trung gian, đặc biệt là các công ty chứng khoán. Đặc biệt nghiệp vụ môi giới chứng khoán sẽ rút ngắn khoảng cách giữa các nhà đầu tư; là nghiệp vụ mang lại phần lớn lợi nhuận cho các công ty chứng khoán. Vì vậy, tìm ra giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động môi giới chứng khoán tại công ty chứng khoán Việt Nam, nghiên cứu điển hình tại 10 công ty chứng khoán có thị phần môi giới lớn nhất, là điều cần thiết.

Từ khóa: Chất lượng, môi giới chứng khoán, công ty chứng khoán.

Abstract: Today, most countries have a stock market, an indispensable market for any economy that wants to develop. In 2000, the Ho Chi Minh City Stock Exchange Center opened, marking a major turning point in Vietnam's financial market. The stock market is one of the most important capital mobilization channels, helping companies to list publicly and increase capital to expand business activities; while providing diversified financial products to investors. Along with the continuous growth in size, Vietnam's stock market has affirmed its role, and is the growth of financial intermediaries, especially securities companies. Especially, securities brokerage will shorten the distance between investors; and is the business that brings the majority of profits to securities companies. Therefore, it is necessary to find solutions to improve the quality of securities brokerage activities at Vietnamese securities companies, as well as case studies at 10 securities companies with the largest brokerage market share.

Keywords: Quality, stock brokerage, securities company.

1. GIỚI THIỆU

Chất lượng là một thuật ngữ rất phổ biến trong kinh tế, là một đặc trưng của nền sản xuất hàng hóa. Theo định nghĩa của Tổ chức Tiêu chuẩn hóa quốc tế, chất lượng là mức độ đáp ứng các yêu cầu của một tập hợp có đặc

tính vốn có. Chất lượng là khái niệm thể hiện khả năng thỏa mãn nhu cầu của khách hàng. Sản phẩm, dịch vụ nào không đáp ứng được yêu cầu của khách hàng thì bị coi là kém chất lượng.

Chất lượng dịch vụ là một sự đo lường mức

độ dịch vụ được đưa đến khách hàng tương xứng với mong đợi của khách hàng tốt đến đâu. Chất lượng dịch vụ là khoảng cách mong đợi về sản phẩm dịch vụ của khách hàng và nhận thức, cảm nhận của họ khi sử dụng sản phẩm, dịch vụ đó. [1]

Theo Luật Chứng khoán 2019, “Môi giới chứng khoán là việc làm trung gian thực hiện mua, bán chứng khoán cho khách hàng”. Như vậy công ty chứng khoán là cầu nối giữa các nhà đầu tư với nhau, cung cấp thông tin cho khách hàng, giúp khách hàng tiết kiệm được chi phí và thời gian trong việc tìm kiếm thông tin. Đồng thời, hoạt động môi giới chứng khoán là nghiệp vụ mang lại phần lớn lợi nhuận cho các công ty chứng khoán.

Theo đuổi mục tiêu phát triển thị trường chứng khoán bền vững, các công ty chứng khoán thực hiện những chiến lược nhằm mở rộng quy mô phát triển và nâng cao chất lượng dịch vụ môi giới chứng khoán. Việc nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ môi giới chứng khoán, từ đó đánh giá kết quả đạt được và những mặt hạn chế, từ đó đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động môi giới chứng khoán là cần thiết. Vì vậy, có thể dùng sự hài lòng của khách hàng để đo lường chất lượng dịch vụ môi giới chứng khoán của công ty chứng khoán hiện nay.

Chất lượng dịch vụ môi giới chứng khoán nhằm mang lại sự hài lòng cho khách hàng và chính mức độ hài lòng của khách hàng là thang đo chất lượng dịch vụ.

Mô hình nghiên cứu SERVQUAL được xây dựng dựa trên quan điểm chất lượng dịch vụ là sự so sánh giữa các giá trị mong đợi và các giá trị khách hàng cảm nhận được.

Mô hình nghiên cứu gồm 5 tiêu chí:

- **Sự đáp ứng:** là tiêu chí đo lường khả năng giải quyết và xử lý vấn đề nhanh chóng, sẵn

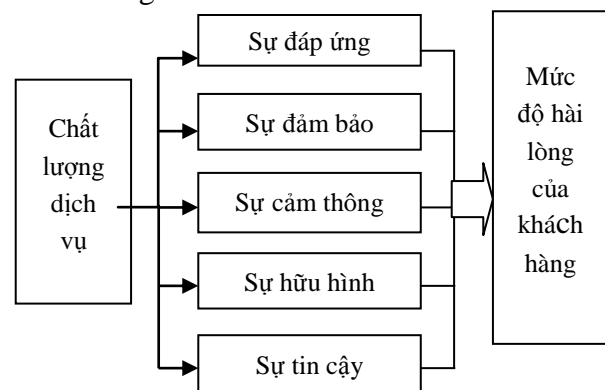
sàng giúp đỡ khách hàng và đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

- **Sự đảm bảo:** là yếu tố tạo nên sự tín nhiệm, tin tưởng cho khách hàng được cảm nhận thông qua sự phục vụ chuyên nghiệp, kiến thức chuyên môn giỏi, nhờ đó, khách hàng cảm thấy yên tâm mỗi khi sử dụng dịch vụ môi giới của công ty chứng khoán.

- **Sự cảm thông** là sự quan tâm, chăm sóc khách hàng.

- **Sự hữu hình:** là hình ảnh bên ngoài của cơ sở vật chất, thiết bị, máy móc, phong thái của đội ngũ nhân viên và hệ thống thông tin của công ty chứng khoán.

- **Sự tin cậy:** khả năng cung ứng dịch vụ môi giới của công ty chứng khoán chính xác, tin cậy, luôn tư vấn thông tin vì quyền lợi của khách hàng.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu [1]

Các giả thuyết được đặt ra là:

H1: Có mối quan hệ cùng chiều giữa sự đáp ứng của chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

H2: Có mối quan hệ cùng chiều giữa sự đảm bảo của chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

H3: Có mối quan hệ cùng chiều giữa sự cảm thông của chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

H4: Có mối quan hệ cùng chiều giữa sự hữu hình của chất lượng dịch vụ và sự hài lòng

của khách hàng.

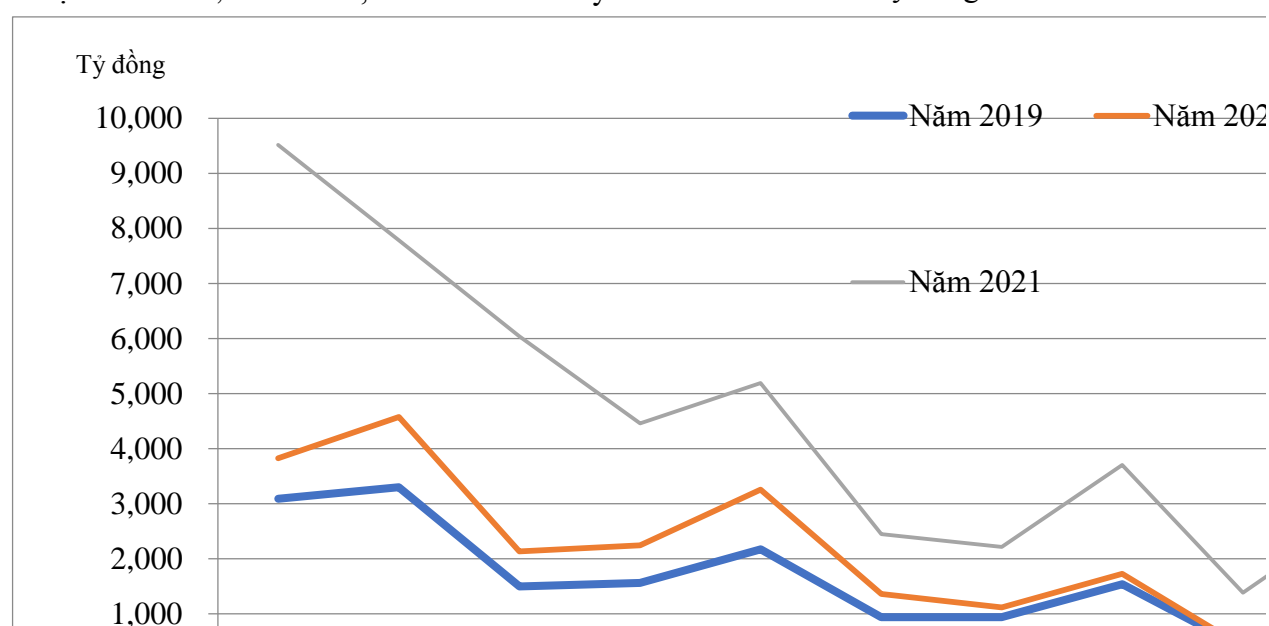
H5: Có mối quan hệ cùng chiều giữa sự tin cậy của chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

Mô hình sẽ được dùng để kiểm định nhóm giả thuyết từ H1 đến H5 bằng phương pháp hồi quy với mức ý nghĩa 5%.

2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG MÔI GIỚI CHỨNG KHOÁN TẠI MỘT SỐ CÔNG TY CHỨNG KHOÁN VIỆT NAM

Ở vị trí dẫn đầu, năm 2019, 2020 SSI vẫn duy

trì cách biệt lớn với các công ty còn lại với 3.301 tỷ đồng doanh thu năm 2019 và đạt 4.575 tỷ đồng năm 2020. Tuy nhiên đến năm 2021, SSI đứng vị trí thứ 2 với 7.786 tỷ đồng về doanh thu. VCI giữ ở vị trí thứ nhất về doanh thu với 9.518 tỷ đồng. Đứng sau đó là VNDS với 6.039 tỷ đồng năm 2021. Tiếp theo đó là TCBS đạt 5.194 tỷ đồng năm 2021. Công ty có doanh thu nhỏ nhất trong top 10 là FPTS, đạt gần 1.383 tỷ đồng năm 2021, 403 tỷ đồng năm 2020 và 386 tỷ đồng năm 2019.



Hình 2. 10 công ty chứng khoán có doanh thu hợp nhất cao nhất giai đoạn 2019-2021

Nguồn: Báo cáo thường niên các công ty chứng khoán Việt Nam năm 2019 – 2021[4]

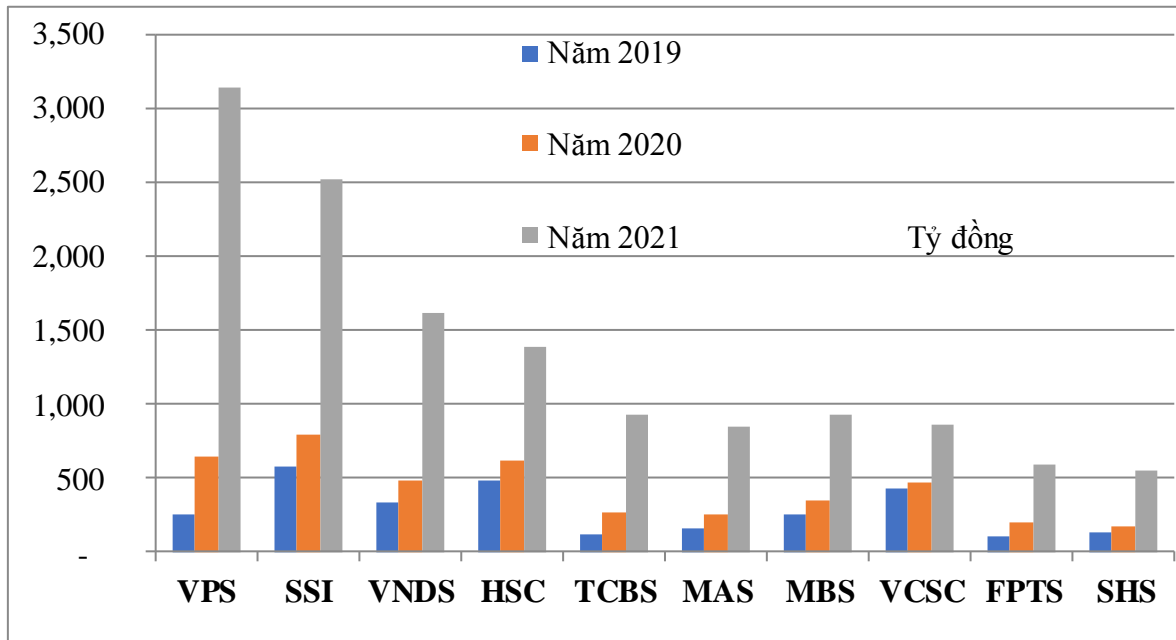
Doanh thu môi giới không hẳn là mục tiêu hàng đầu của tất cả các công ty chứng khoán. Cũng có công ty đặt mục tiêu tập trung tạo dựng những thế mạnh riêng như tư vấn, hay tự doanh [3]. Tuy vậy, việc xuất hiện trong top các công ty chứng khoán có doanh thu môi giới lớn nhất là cách quảng bá thương hiệu tốt nhất khi môi giới là nghiệp vụ chính, thể hiện vị thế của công ty. Đối với 10 công ty chứng khoán có doanh thu lớn nhất, nguồn thu chính vẫn chủ yếu đến từ mảng môi giới. Với mảng môi giới chứng khoán, năm 2019 doanh thu về hoạt động này lớn nhất là SSI với 582 tỷ đồng,

tiếp theo là HSC với 482 tỷ đồng, VCSC là 433 tỷ đồng và VNDS là 335 tỷ đồng. Đến năm 2021, vị trí thay đổi, đứng đầu là VPS với doanh thu đạt 3.135 tỷ đồng, tiếp theo là SSI đạt 2.519 tỷ đồng và VNDS đạt 1.615 tỷ đồng. Nhưng xét về tỷ trọng môi giới chứng khoán trong tổng doanh thu năm 2021 thì thuộc về MBS là 42%, đứng thứ hai là MAS là 34%. Tiếp theo là VPS với 32,9% và SSI là 32,35%.

Mặc dù, giai đoạn 2019-2021 thị trường chứng khoán có sự biến động mạnh. Năm 2021 VPS giữ vững vị trí số một về thị phần

môi giới cổ phiếu với 16,14%, điều này là do VPS tập trung khai thác mạnh vào mảng nhà đầu tư cá nhân. Đứng sau VPS là công ty chứng khoán SSI với thị phần 11,05%, chứng

khoán VNDS và HSC giữ vị trí số ba với 7,46% thị phần. Tiếp theo là TCBS, MAS, MBS, VCSC, FPT. SHS có thị phần nhỏ nhất trong 10 công ty năm 2021 là 3,42%.



Hình 3. Cơ cấu của 10 công ty chứng khoán có doanh thu môi giới cao nhất

Nguồn: Báo cáo thường niên các CTCK Việt Nam [4]

Bảng 1. Thị phần môi giới chứng khoán của 10 công ty chứng khoán giai đoạn 2019-2021

Đơn vị: %

Năm	VPS	SSI	VNDS	HSC	TCBS	MAS	MBS	VCSC	FPTS	SHS
2019	3,94	9,7	8,58	8,58	6,53	4,57	5,78	8,19	4,18	3,5
2020	8,22	12,33	7,19	7,19	8,66	5,28	4,79	7,69	3,76	8,66
2021	16,14	11,05	7,46	7,46	6,71	4,87	4,44	4,27	3,38	3,42

Nguồn: cafef.vn [4]

3. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG MÔI GIỚI CHỨNG KHOÁN CỦA MỘT SỐ CÔNG TY CHỨNG KHOÁN VIỆT NAM

3.1. Thực trạng chất lượng hoạt động môi giới chứng khoán tại một số công ty chứng khoán Việt Nam

Kết quả đánh giá dựa trên việc khảo sát, phân tích 300 phiếu câu hỏi về chất lượng dịch vụ môi giới chứng khoán tại 10 công ty chứng

khoán có thị phần môi giới lớn nhất năm 2019, 2020, 2021 trên sàn giao dịch (bao gồm Công ty cổ phần Chứng khoán Sài Gòn (SSI), Công ty cổ phần Chứng khoán VPS (VPS), Công ty cổ phần Chứng khoán VNDIRECT (VND), Công ty cổ phần Chứng khoán TP. HCM (HSC), Công ty cổ phần Chứng khoán Kỹ thương (TCBS), Công ty cổ phần Chứng khoán Bản Việt (VSCS), Công ty cổ phần Chứng khoán MB (MBS), Công ty cổ phần

Chứng khoán FPT (FPTS), Công ty cổ phần Chứng khoán Mirae Asset (Việt Nam) (MAS)) với 18 yếu tố.

Bảng 2. Các thành phần chất lượng dịch vụ môi giới chứng khoán tại 10 công ty chứng khoán Việt Nam

Thành phần	Mã hóa
I. Sự đáp ứng	DU
1. Công ty chứng khoán luôn gửi tin nhắn SMS xác nhận kết quả khớp lệnh nhanh chóng và chính xác.	DU1
2. Công ty chứng khoán cung cấp tiện ích SMS khi có bất kỳ thay đổi trên tài khoản (tiền, quyền mua, quyền cổ tức) nhanh chóng.	DU2
3. Nhân viên Công ty chứng khoán hiểu đúng và thực hiện nhanh các yêu cầu của khách hàng.	DU3
4. Công ty chứng khoán có phản ứng nhanh, phù hợp với các chính sách và thay đổi của thị trường chứng khoán.	DU4
5. Nhân viên môi giới chứng khoán luôn sẵn sàng và nhiệt tình giúp đỡ khách hàng mọi lúc.	DU5
II. Sự đảm bảo	DB
1. Nhân viên môi giới chứng khoán có chứng chỉ hành nghề do Ủy ban chứng khoán Nhà nước cấp phép.	DB1
2. Uy tín về thương hiệu của Công ty chứng khoán làm khách hàng tin tưởng.	DB2
3. Công ty chứng khoán luôn tuân thủ đúng pháp luật và quy định về chứng khoán.	DB3
4. Công ty chứng khoán quản lý tách bạch tài khoản khách hàng với tài khoản công ty.	DB4
III. Sự cảm thông	CT
1. Nhân viên chăm sóc khách hàng chu đáo, sẵn sàng phục vụ khách hàng.	CT1
2. Công ty chứng khoán có hoạt động marketing hiệu quả, ấn tượng và đi đầu trong cải tiến	CT2
3. Nhân viên xử lý nghiệp vụ, khiếu nại nhanh chóng.	CT3
IV. Tính hữu hình	HH
1. Công ty chứng khoán có mạng lưới văn phòng rộng khắp và thuận tiện	HH1
2. Các biểu mẫu phục vụ cho khách hàng giao dịch chứng khoán tại sàn được sắp xếp trật tự, dễ nhìn thấy.	HH2
3. Phần mềm giao dịch chứng khoán được sắp xếp khoa học và tích hợp nhiều tiện ích	HH3
V. Sự tin cậy	TC
1. Nhân viên Công ty chứng khoán luôn giữ đúng lời hứa với khách hàng	TC1
2. Công ty chứng khoán cung cấp dịch vụ môi giới chứng khoán đúng nội dung cam kết với khách hàng	TC2
3. Công ty chứng khoán luôn quan tâm và giải quyết kịp thời những khiếu nại của khách hàng	TC3
VI. Sự hài lòng của khách hàng	HL
Quý khách hàng hoàn toàn hài lòng với chất lượng dịch vụ môi giới chứng khoán tại Công ty chứng khoán mình mở tài khoản	

Nguồn: Tác giả phân tích

Sau khi thu thập được thông tin qua bảng câu hỏi với các nội dung khác nhau, tác giả tiến hành mã hóa dữ liệu, sử dụng phần mềm

SPSS. Kết quả đánh giá dựa vào việc khảo sát, phân tích 300 phiếu câu hỏi về chất lượng môi giới chứng khoán với 18 yếu tố, nội dung

đánh giá từ mức độ: (1) Rất không hài lòng; (2) Không hài lòng; (3) Bình thường; (4) Hài lòng; (5) Rất hài lòng.

Kết quả kiểm định thang đo Cronbach'alpha.

Bảng 3. Kết quả kiểm định thang đo

Thành phần	Số biến quan sát	Hệ số Cronbach' alpha	Hệ số tương quan tổng nhỏ nhất
Đáp ứng	5	0.751	0.436
Đảm bảo	4	0.791	0.548
Cảm thông	3	0.623	0.303
Hữu hình	3	0.651	0.305
Tin cậy	3	0.769	0.483

Nguồn: Kết quả phân tích SPSS

Căn cứ vào kết quả bảng 2, các thành phần trong thang đo đều cho kết quả hệ số Cronbach'alpha > 0,6 và hệ số tương quan tổng nhỏ nhất > 0,3 nên chấp nhận độ tin cậy của thang đo.

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

Phân tích nhân tố khám phá EFA với 18 biến quan sát thuộc 5 thành phần của thang đo chất lượng dịch vụ, rút ngắn thành 5 nhóm gồm 18 biến, tại hệ số KMO là 0.777; hệ số Eigenvalues là 1.015; tổng phương sai trích giải thích được 61.466%, kiểm định Bartlett's Test Sig. 0,00 có ý nghĩa thống kê và đặt:

DB (giá trị trung bình) gồm các biến: DB1, DB2, DB3, DB4, DU1

DU (giá trị trung bình) gồm các biến: DU2, DU3, DU4, DU5

TC (giá trị trung bình) gồm các biến: TC1, TC2, TC3

CT (giá trị trung bình) gồm các biến: CT1, CT2, CT3

HH (giá trị trung bình) gồm các biến: HH1, HH2, HH3

Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội

Tác giả tiến hành phân tích hồi quy tuyến tính bội được sử dụng để đánh giá tầm quan trọng của từng thành phần trong thang đo chất lượng dịch vụ dựa vào sự cảm nhận của khách hàng về dịch vụ môi giới chứng khoán.

Kết quả phân tích SPSS cho Trị số R2 - điều chỉnh là 0,439 cho thấy mức độ phù hợp của mô hình đạt 43,9%. Trị số thống kê F được xác định bằng 31.707; với mức ý nghĩa Sig.0,00 cho thấy mô hình hồi quy tuyến tính bội phù hợp với tập dữ liệu nghiên cứu. Hệ số Durbin-Watson bằng 1,825; gần bằng 2, chứng tỏ phần dư không có tương quan chuỗi bậc nhất. Với kết quả như trên, các giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5 đề ra trong mô hình được chấp nhận.

Dựa trên hệ số chưa chuẩn hóa của kết quả phân tích hồi quy bội, mức độ ảnh hưởng của các thành phần trong thang đo chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng của khách hàng được thể hiện trong biểu thức sau:

$$HL = 0,303 DB + 0,284 DU + 0,165 TC + 0,120 CT + 0,138 HH + \epsilon$$

Bảng 4. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.483	.038		91.001	.000
	DB	.303	.038	.371	7.901	.000
	DU	.284	.038	.348	7.400	.000
	TC	.165	.038	.202	4.308	.000
	CT	.120	.038	.147	3.122	.002
	HH	.138	.038	.170	3.611	.000

a. Dependent Variable: HL

Nguồn: Kết quả phân tích SPSS

Trong đó, thành phần đảm bảo có ảnh hưởng nhiều nhất đến sự hài lòng của khách hàng,

tiếp theo là đáp ứng, tin cậy, cảm thông và cuối cùng là sự hữu hình. Do đó công ty chứng khoán cần chú ý và quan tâm hơn nữa các yếu tố thuộc các thành phần trên. Bên cạnh đó, khách hàng cũng đánh giá cao sự đảm bảo và sự đáp ứng của công ty chứng khoán thể hiện điểm mạnh của công ty, tạo điều kiện nâng cao tính cạnh tranh, tăng sự trung thành của khách hàng đối với các dịch vụ môi giới chứng khoán của công ty.

3.2. Kết quả đạt được

Trên cơ sở phân tích thực trạng chất lượng hoạt động môi giới chứng khoán theo mô hình SERVQUAL và một số chỉ tiêu tài chính, tác giả đánh giá kết quả đạt được như sau:

- Công ty chứng khoán có đội ngũ nhân viên có chuyên môn cao, có chứng chỉ hành nghề do UBCK cấp phép sẵn lòng thỏa mãn nhu cầu của khách hàng.
- Cơ sở vật chất, văn phòng làm việc của công ty chứng khoán được bày trí chuyên nghiệp, trang thiết bị phục vụ khách hàng hiện đại, tạo điều kiện giao dịch hoạt động mua bán chứng khoán được dễ dàng. Phần mềm giao dịch chứng khoán được sắp xếp khoa học và tích hợp nhiều tiện ích.
- Chính sách đáp ứng của công ty chứng khoán mang lại sự hài lòng cho khách hàng. Hầu hết khách hàng cho rằng công ty chứng khoán luôn gửi tin nhắn SMS xác nhận kết quả khớp lệnh nhanh chóng và chính xác, công ty có phản ứng nhanh và phù hợp với các chính sách và thay đổi của nhà điều hành thị trường chứng khoán. Điều đó giúp gắn kết khách hàng với công ty, xây dựng và thu hút một mạng lưới khách hàng lớn.
- Công ty luôn quản lý tách bạch tài khoản khách hàng với tài khoản công ty chứng khoán, làm cho khách hàng yên tâm hơn về hoạt động môi giới của công ty.

3.3. Hạn chế

Mặc dù chất lượng hoạt động môi giới chứng khoán đã có những bước phát triển đáng kể, thu hút nhiều khách hàng. Song bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động môi giới chứng khoán còn tồn tại những mặt yếu kém cần phải khắc phục.

Một là, mạng lưới của công ty chứng khoán còn mỏng, chưa bao phủ khắp quận huyện của thành phố, mà chủ yếu tập trung tại Hà Nội và TP Hồ Chí Minh. Được phản ánh thông qua yếu tố HH1, khách hàng đánh giá thấp.

Hai là, kỹ năng và trình độ nhân viên còn hạn chế. Một số nhà đầu tư nhận xét năng lực tư vấn của nhân viên chưa cao.

Ba là, Chính sách Marketing của các công ty chứng khoán chưa được chú trọng đúng mức, được phản ánh thông qua yếu tố CT2. Hoạt động môi giới chứng khoán của công ty chưa có sự quảng cáo rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng để thu hút khách hàng.

4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG MÔI GIỚI CHỨNG KHOÁN TẠI MỘT SỐ CÔNG TY CHỨNG KHOÁN VIỆT NAM

Một là, Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Công ty chứng khoán cần sàng lọc, đào tạo và chọn ra một đội ngũ nhân lực có năng lực. Các công ty không thể trông chờ một cơ sở duy nhất được phép đào tạo cấp chứng chỉ luật là Ủy ban Chứng khoán. Bên cạnh sự hỗ trợ từ Ủy ban Chứng khoán Nhà nước, với đội ngũ nhân viên hiện tại, các công ty chứng khoán cần tập trung đào tạo tại chỗ, có chế độ chính sách đãi ngộ tốt để giữ chân người có chuyên môn. Bên cạnh yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ thì vấn đề về đạo đức nghề nghiệp của nhân viên tại công ty chứng

khoán cần được chú trọng để tạo sự tin cậy cho khách hàng. Những vi phạm của người hành nghề chứng khoán đã và đang làm xói mòn niềm tin của nhà đầu tư. Vì vậy, các công ty nên nâng cao khả năng giám sát, kiểm soát nội bộ và hiệu quả tác nghiệp của nhân viên.

Hai là, giải pháp nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, công nghệ thông tin. Nâng cấp và đổi mới hệ thống công nghệ thông tin nhằm tăng cường khả năng tiếp cận thị trường của nhà đầu tư. Đầu tư vào công nghệ thông tin là một yêu cầu tất yếu. Ở các trung tâm chứng khoán lớn trên thế giới, thời gian quay vòng lệnh chỉ dưới một giây. Trong khi ở Việt Nam, đôi khi các công ty để rớt lệnh nhiều. Những lỗi như chậm và sai sót khi nhập lệnh hay từ chối khách hàng vì quá đông... sẽ là điều không còn được chấp nhận trong một thị trường phát triển ổn định.

Ba là, một số kiến nghị với Ủy ban Chứng khoán Nhà nước:

- Chính phủ phải hỗ trợ cho thị trường chứng khoán nói chung và các công ty chứng khoán nói riêng về việc xây dựng cơ sở hạ tầng. Ví dụ như: quy hoạch mặt bằng địa lý tạo thành “phố Wall” của Thành phố Hồ Chí Minh và của thành phố Hà Nội, hệ thống băng thông

đường truyền rộng để đảm bảo cho giao dịch trực tuyến hoạt động tốt.

- Phát triển Trung tâm Nghiên cứu và Bồi dưỡng nghiệp vụ chứng khoán và thị trường chứng khoán thành đơn vị có đủ điều kiện và khả năng nghiên cứu về thị trường chứng khoán; đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ quản lý thị trường chứng khoán, hợp tác với các trường đại học, các cơ sở nghiên cứu trong và ngoài nước trong hoạt động nghiên cứu, đào tạo cơ bản và nâng cao kiến thức về thị trường vốn [2].

5. KẾT LUẬN

Thị trường chứng khoán Việt Nam đang dần khẳng định tầm quan trọng của mình. Cùng với sự phát triển của thị trường thì chất lượng của các công ty chứng khoán ngày càng được nâng cao. Những kết quả của công ty chứng khoán giai đoạn 2019-2021 đã cho thấy công ty ngày càng hoàn thiện dịch vụ môi giới cung cấp cho khách hàng. Nhằm đưa lại cho thị trường những dịch vụ tốt nhất, các công ty chứng khoán chủ trương tìm tòi, sáng tạo và nâng cao chất lượng dịch vụ môi giới của mình. Điều đó đòi hỏi ban lãnh đạo và toàn thể cán bộ nhân viên phải hết sức nỗ lực.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Trần Thị Như Châu, Những nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ môi giới chứng khoán, Đại học Kinh tế TP Hồ Chí Minh, (2009).
- [2] Nguyễn Thị Minh Huệ, Lê Thị Hương Lan, Giáo trình Thị trường chứng khoán, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, (2022).
- [3] TS. Trần Thị Thái Hà, Nghề môi giới chứng khoán, NXB Chính trị quốc gia, 2011.
- [4] Website: <http://www.cafef.vn/>

Thông tin liên hệ: **Nguyễn Thị Bích Ngọc**

Điện thoại: 0904514190 - Email: ntbngoc@uneti.edu.vn

Khoa Tài chính Ngân hàng và Bảo hiểm, Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp.

