VietnamBiz
trang thông tin điện tử tổng hợp

vietnamrankings.vn



CHƯƠNG TRÌNH THƯỜNG NIÊN XÂY DỰNG BỘ CHỈ SỐ
DỊCH VỤ BÁN LẺ CHỨNG KHOÁN VIỆT NAM

BÁO CÁO TÓM TẮT

Dịch vụ bán lẻ chứng khoán Việt Nam 2026

Kết quả xếp hạng, đối sánh với chuẩn benchmark và khuyến nghị cải thiện chất lượng dịch vụ

45
công ty chứng khoán

15.599
phiếu khảo sát hợp lệ

6
bảng xếp hạng

Kỳ đánh giá 1/7/2025 – 30/6/2026 · Công bố ngày 12/11/2026

Khối Nghiên cứu và Xếp hạng VietnamBiz

Lời cảm ơn

Trong suốt 02 năm thực hiện nghiên cứu và hoàn thiện Chương trình thường niên Xây dựng Bộ chỉ số Dịch vụ bán lẻ chứng khoán Việt Nam, Hội đồng sáng lập và Ban Tổ chức đã nhận được sự cố vấn, tư vấn, phản biện, hỗ trợ, phối hợp, khuyến khích đầy trí tuệ, tâm huyết và có trách nhiệm từ hàng chục chuyên gia đầu ngành, các nhà nghiên cứu, nhà quản lý, những người lãnh đạo, điều hành và khối chuyên môn của các công ty chứng khoán, các tổ chức hỗ trợ kỹ thuật và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong lĩnh vực chứng khoán.

Chương trình xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành đến Hội đồng Cố vấn, đặc biệt là ông Phạm Hồng Sơn, Chủ tịch Hội đồng Cố vấn, cùng các Phó Chủ tịch TS. Võ Trí Thành, PGS.TS. Nguyễn Hữu Huân, bà Hoàng Hải Anh, ông Đào Phúc Tường vì các góp ý, khuyến nghị, phản biện, hướng dẫn có giá trị khoa học và thực tiễn cao trong quá trình giúp đỡ Ban Tổ chức cải tiến và hoàn thiện Chương trình năm 2026.

Không thể thiếu là lời tri ân sâu sắc đối với các chuyên gia đầu ngành là các nhà nghiên cứu, nhà quản lý, nhà lãnh đạo và điều hành các công ty chứng khoán, các nhà đầu tư kỳ cựu đã dành nhiều thời gian, tâm huyết để đồng hành, hỗ trợ Chương trình từ khâu nghiên cứu khả thi.

Chương trình cũng cảm kích trước sự phối hợp nhiệt thành của các công ty chứng khoán trong việc phối kiểm, xác nhận dữ liệu – khâu quan trọng trong việc giảm thiểu sai sót cho Chương trình. Sự quan tâm, hỗ trợ của các công ty chứng khoán là khích lệ lớn đối với Chương trình.

Sẽ là thiếu sót nếu không nhắc đến đóng góp to lớn của hàng chục nghìn nhà đầu tư, những người thụ hưởng và trải nghiệm các dịch vụ bán lẻ chứng khoán, vì sự tham gia nhiệt tình và có trách nhiệm trong các cuộc khảo sát ý kiến. Sự phản hồi của các nhà đầu tư không chỉ giúp tạo nguồn dữ liệu đầu vào giá trị cao cho bộ chỉ số, mà còn gợi mở nhiều dư địa quan trọng để phát triển Chương trình cũng như động lực cải tiến cho các công ty chứng khoán.

Chương trình cũng muốn dành lời tri ân đặc biệt đến hai đối tác hỗ trợ kỹ thuật VIS Rating và WiGroup. Sự hỗ trợ thiết thực về nguồn dữ liệu, sự chia sẻ kinh nghiệm, năng lực nghiên cứu và các chuẩn mực đạo đức đáng ngưỡng mộ của các đối tác là một phần quan trọng tạo nên những kết quả bước đầu của Chương trình.

Chương trình tin rằng sự đồng hành, giúp đỡ, phối hợp, hỗ trợ của các quý tổ chức, công ty, chuyên gia và đông đảo các nhà đầu tư là tài sản vô giá của Chương trình, giúp Hội đồng sáng lập và Ban Tổ chức không ngừng hoàn thiện để đáp ứng ngày càng tốt hơn kỳ vọng của thị trường, ngày càng tiến gần hơn tới tầm nhìn, sứ mệnh và giữ vững, phát huy giá trị cốt lõi của Chương trình.

Khối Nghiên cứu và Xếp hạng VietnamBiz

Lời cam đoan

Chương trình thường niên Xây dựng bộ chỉ số Dịch vụ bán lẻ chứng khoán Việt Nam và các sản phẩm trong Chương trình là kết quả nghiên cứu độc lập của Khối Nghiên cứu và Xếp hạng VietnamBiz, tuân thủ chặt chẽ phương pháp luận và các quy trình nghiên cứu đã được công bố. Quá trình nghiên cứu, các số liệu và kết quả là trung thực, khách quan, không chịu bất kỳ sự chi phối nào.

Mục lục

Lời cảm ơn 2

Những phát hiện chính 4
1. Quy mô không quyết định thứ hạng 4
2. Sự khác biệt của Top 10: công cụ hỗ trợ nhà đầu tư hành động và quản lý tiền 4
3. Công cụ quản trị rủi ro chưa theo kịp tốc độ tăng đòn bẩy 4
4. Lãi margin phụ thuộc vào nhóm sở hữu hơn là chính sách phí 4
5. Giáo dục nhà đầu tư là mảng bị bỏ ngỏ nhiều nhất 4

1. Về Chương trình 5
1.1 Tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị cốt lõi 5
1.2 Mục tiêu và nhiệm vụ 5
1.3 Đối tượng, phạm vi và kỳ dữ liệu 5
1.4 Bộ tiêu chí 6

2. Toàn cảnh thị trường bán lẻ chứng khoán 2026 7
2.1 Doanh thu bán lẻ tăng mạnh, cho vay ký quỹ trở thành trụ cột 7
2.2 Hệ sinh thái ngân hàng định hình cuộc đua margin 8

3. Kết quả xếp hạng 2026 9
3.1 Điều gì tạo nên nhóm dẫn đầu 9

4. Đối sánh với chuẩn benchmark theo nhóm tiêu chí 11
4.1 Nền tảng, sản phẩm và tính năng 12
4.2 Phí giao dịch và lãi cho vay ký quỹ 12
4.3 Hỗ trợ giao dịch và giáo dục nhà đầu tư 13
4.4 Hiệu quả kinh doanh và năng lực tài chính 14
4.5 Minh bạch, tuân thủ và an toàn hệ thống 14

5. Tiếng nói nhà đầu tư 16
5.1 Nhà đầu tư chọn công ty chứng khoán theo chi phí trước tiên 16
5.2 Mức độ hài lòng: tin tưởng cao, nền tảng và chi phí còn dư địa cải thiện 17

6. Hàm ý và khuyến nghị 18
6.1 Khuyến nghị cho các công ty chứng khoán 18
6.2 Gợi ý cho nhà đầu tư 18
6.3 Định hướng hoàn thiện bộ chỉ số trong các kỳ tiếp theo 18

Phụ lục A. Phương pháp nghiên cứu 20

Phụ lục B. Thông tin pháp lý 23

Những phát hiện chính

Kỳ đánh giá 2026 diễn ra trong một năm thị trường sôi động, khi doanh thu môi giới và cho vay ký quỹ của 45 công ty được đánh giá cùng tăng trên 60%. Đối chiếu dịch vụ của 45 công ty với chuẩn tối đa của bộ chỉ số cho thấy bức tranh phân hóa rõ: nhóm dẫn đầu đã tiệm cận chuẩn ở nền tảng giao dịch, trong khi phần đông thị trường còn cách xa chuẩn ở các công cụ giúp nhà đầu tư quản trị rủi ro và nâng cao kiến thức.

6/45	**30,6%**	**4/45**	**2,2**	**18/45**
Công ty đưa AI lên cấp độ trợ lý đầu tư thông minh; 28/45 công ty chưa có chatbot AI	Mức đáp ứng chuẩn hỗ trợ giao dịch và giáo dục của công ty giữa bảng; top 10 đạt 60,0%	Công ty tự động cảnh báo khi tài khoản margin chạm ngưỡng, dù thu lãi margin tăng 62%	Điểm % chênh lệch lãi margin giữa nhóm công ty độc lập (11,9%) và nhóm vốn ngoại (9,7%)	Công ty lỗ ở mảng môi giới: phí thấp đang được bù bằng thu lãi margin

1. Quy mô không quyết định thứ hạng

4/10 công ty có thị phần môi giới cổ phiếu lớn nhất không có mặt trong top 10 chung cuộc của kỳ đánh giá 2026. Ngược lại, DNSE (thị phần thứ 15) đứng trong top 3 và Pinetree (thị phần thứ 23) xếp hạng 8. 10 công ty dẫn đầu đạt bình quân **57%** điểm tối đa của bộ chỉ số, 35 công ty còn lại đạt **35%**; khoảng cách này đến chủ yếu từ chất lượng dịch vụ chứ không vì quy mô.

2. Sự khác biệt của Top 10: công cụ hỗ trợ nhà đầu tư hành động và quản lý tiền

Ba tính năng có tác dụng phân hóa rõ nhất giữa nhóm top 10 và 35 công ty còn lại:

- **Chuyển tiền 24/7:** 9/10 công ty trong top 10, so với 5/35 công ty còn lại.
- **Cảnh báo và khuyến nghị bán tự động:** 7/10 so với 1/35.
- **Danh mục mẫu:** 7/10 so với 3/35.

Giao dịch trái phiếu và chứng chỉ quỹ mở ở cấp độ toàn thị trường cũng phân hóa rõ: 8/10 và 6/10 công ty top 10 có, so với 13/35 và 10/35 công ty còn lại. Ngược lại, eKYC, hợp đồng điện tử và báo cáo phân tích đã phổ biến ở cả hai nhóm nên không còn tạo khác biệt.

3. Công cụ quản trị rủi ro chưa theo kịp tốc độ tăng đòn bẩy

Doanh thu cho vay ký quỹ của 45 công ty tăng 62% trong kỳ, nhưng chỉ 4/45 công ty tự động cảnh báo nhà đầu tư khi tỷ lệ ký quỹ của tài khoản xuống gần ngưỡng duy trì, và chỉ 8/45 công ty tự động gửi cảnh báo, khuyến nghị bán (chốt lời, cắt lỗ) cho cổ phiếu trong danh mục. Đây là mảng thực tế thị trường còn cách xa nhất so với yêu cầu của bộ chỉ số: hơn 4/5 số công ty chưa có hai công cụ này.

4. Lãi margin phụ thuộc vào nhóm sở hữu hơn là chính sách phí

Lãi cho vay ký quỹ bình quân của nhóm công ty vốn ngoại là 9,7%/năm, thấp hơn 2,2 điểm % so với nhóm công ty độc lập (11,9%). Ngược lại, miễn phí giao dịch không đi kèm lãi vay thấp hơn: nhóm miễn phí trọn đời ở mức 10,9%/năm, cao hơn trung vị 10,6% của 45 công ty. Với nhà đầu tư dùng đòn bẩy, so sánh lãi margin giữa các công ty quan trọng không kém so sánh phí giao dịch.

5. Giáo dục nhà đầu tư là mảng bị bỏ ngỏ nhiều nhất

19/45 công ty chưa có chuỗi chương trình phổ biến kiến thức nào và chỉ 2/45 công ty tổ chức sự kiện giáo dục định kỳ, trong khi đòn bẩy và số nhà đầu tư cá nhân mới tăng nhanh trong kỳ.

1. Về Chương trình

1.1 Tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị cốt lõi

Tầm nhìn. Trở thành Chương trình tiên phong tại Việt Nam trong việc xây dựng bộ chỉ số các dịch vụ bán lẻ trong ngành tài chính có giá trị tham chiếu cho nhà đầu tư cá nhân, người sử dụng dịch vụ; đo lường chất lượng dịch vụ và khuyến khích năng lực cải tiến cho các tổ chức kinh doanh trong ngành.

Sứ mệnh. Không ngừng cải tiến, cập nhật, hoàn thiện các bộ chỉ số đã công bố và liên tục nghiên cứu xây dựng các bộ chỉ số mới về dịch vụ bán lẻ trong các lĩnh vực phổ biến thuộc ngành tài chính.

Giá trị cốt lõi. Khoa học – Trung lập – Phi thương mại – Không ngừng hoàn thiện. Nội dung đầy đủ của từng giá trị được trình bày tại Phụ lục A.

Khoa học	Trung lập	Phi thương mại	Không ngừng hoàn thiện
Tuân thủ phương pháp luận đã công bố; kiểm thử, giả lập, đánh giá độ nhạy và kiểm toán nội bộ hằng năm	Không chịu tác động của bất kỳ cá nhân, tổ chức nào ở mọi khâu, từ phương pháp, tiêu chí, trọng số đến dữ liệu	Không nhận tài trợ hay lợi ích vật chất từ các tổ chức có dịch vụ được đánh giá	Tiếp thu phản hồi, phản biện để liên tục cập nhật, hoàn thiện bộ chỉ số

1.2 Mục tiêu và nhiệm vụ

Mục tiêu. Xây dựng, công bố bộ chỉ số đánh giá dịch vụ bán lẻ chứng khoán có giá trị tham chiếu cho nhà đầu tư cá nhân để lựa chọn dịch vụ phù hợp với nhu cầu; đo lường chất lượng, hiệu quả và khuyến khích năng lực cải tiến dịch vụ của các công ty chứng khoán; ghi nhận mức độ cải tiến hằng năm của các công ty.

Nhiệm vụ. Thông qua bộ chỉ số và các sản phẩm của Chương trình (các báo cáo và bảng xếp hạng), tạo lập các chuẩn mực tham chiếu và cái nhìn tổng quan về lĩnh vực bán lẻ chứng khoán trong nước; công bố và chia sẻ thông tin cho các đối tượng thụ hưởng cùng các khuyến nghị để tham khảo định hướng cải tiến và nâng cao năng lực cạnh tranh theo chiến lược phát triển của mỗi công ty.

1.3 Đối tượng, phạm vi và kỳ dữ liệu

Đối tượng. Chương trình đưa vào nghiên cứu toàn bộ các công ty chứng khoán hoạt động tại thị trường Việt Nam, lựa chọn đánh giá các công ty có dịch vụ bán lẻ ở mức đáng quan tâm, thể hiện trên các tiêu chí định lượng như thị phần và doanh thu bán lẻ. Năm 2026, Chương trình nghiên cứu 75 công ty, lựa chọn đánh giá 45 công ty đại diện cho 98% thị phần môi giới cổ phiếu; không có công ty nào bị loại trừ hay hạn chế đánh giá.

Phạm vi. Chương trình chỉ nghiên cứu và đánh giá dịch vụ bán lẻ của các công ty chứng khoán, không đánh giá các mảng kinh doanh khác.

Kỳ dữ liệu. Dữ liệu tài chính và hiệu quả kinh doanh được thu thập trong kỳ 1/7/2025 – 30/6/2026. Dữ liệu thu thập trực tiếp trên nền tảng giao dịch và các dữ liệu phi tài chính khác được thu thập trong kỳ 1/10/2025 – 30/9/2026; riêng các vi phạm bị xử phạt được tính theo ngày có quyết định của cơ quan quản lý. Khảo sát người dùng được thực hiện từ ngày 7/10 đến hết ngày 30/10/2026.

1.4 Bộ tiêu chí

Bộ tiêu chí gồm 61 tiêu chí, phân thành 6 nhóm để đánh giá toàn diện các khía cạnh của dịch vụ bán lẻ chứng khoán. Các tiêu chí đã được rà soát để loại bỏ trùng lặp do quan hệ nhân – quả. Cách xây dựng trọng số và quy trình kiểm soát chất lượng được trình bày tại Phụ lục A.

Bảng 1. Bộ tiêu chí và trọng số theo nhóm

Nhóm tiêu chí	Số tiêu chí	Trọng số (%)
Nền tảng, sản phẩm và tính năng	15	35
Phí giao dịch và lãi margin	7	12
Hỗ trợ giao dịch và giáo dục	13	18
Hiệu quả kinh doanh và năng lực tài chính	15	20
Hài lòng khách hàng	5	8
Minh bạch và tuân thủ	6	7
Tổng	**61**	**100**

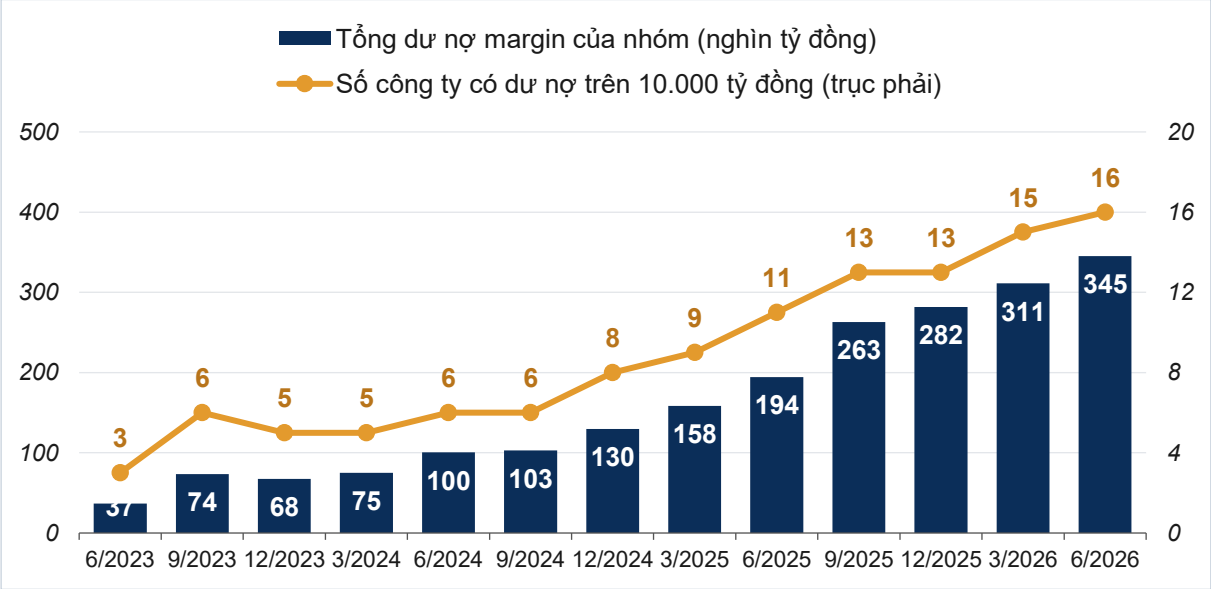
2. Toàn cảnh thị trường bán lẻ chứng khoán 2026

Kỳ đánh giá 2026 (1/7/2025 – 30/6/2026) trùng với giai đoạn thị trường chứng khoán Việt Nam được FTSE Russell nâng hạng từ cận biên lên mới nổi thứ cấp. VN-Index liên tiếp lập đỉnh lịch sử và vượt mốc 1.800 điểm. Thanh khoản đạt kỷ lục trong tháng 8/2025: tổng giá trị giao dịch trên HOSE vượt 1 triệu tỷ đồng, bình quân 49.557 tỷ đồng mỗi phiên. Cả kỳ có 7/12 tháng giá trị giao dịch bình quân trên HOSE vượt 1 tỷ USD mỗi phiên, trong khi không tháng nào của kỳ 2025 đạt ngưỡng này.

Nhà đầu tư cá nhân trong nước là lực đỡ chính của đợt tăng này. Khối ngoại rút ròng 172.464 tỷ đồng trên toàn thị trường, gấp hơn hai lần kỳ trước, trong đó tháng bán ròng kỷ lục (42.718 tỷ đồng) rơi đúng tháng thanh khoản kỷ lục 8/2025. Nhà đầu tư cá nhân trong nước chiếm khoảng 90% giá trị giao dịch ở đầu kỳ và 80–85% ở cuối kỳ. Theo VSDC, số tài khoản giao dịch tăng ròng hơn 3,16 triệu trong kỳ, 99,8% đến từ cá nhân trong nước, đưa tổng số lên hơn 13,43 triệu tài khoản tại 30/6/2026 và 14,38 triệu tại 31/10/2026.

Thị trường môi giới tập trung cao: 45 công ty được đánh giá nắm 98,03% thị phần môi giới cổ phiếu; VPS dẫn đầu với 16,12%, 10 công ty lớn nhất chiếm 67,39% và 20 công ty lớn nhất chiếm 87,23%. Dư nợ margin toàn ngành tăng 52,5%, từ 308.828 tỷ đồng lên 471.080 tỷ đồng; số công ty có dư nợ trên 10.000 tỷ đồng tăng từ 11 lên 16.

Biểu đồ 1. Dư nợ margin của các công ty chứng khoán có dư nợ trên 10.000 tỷ đồng

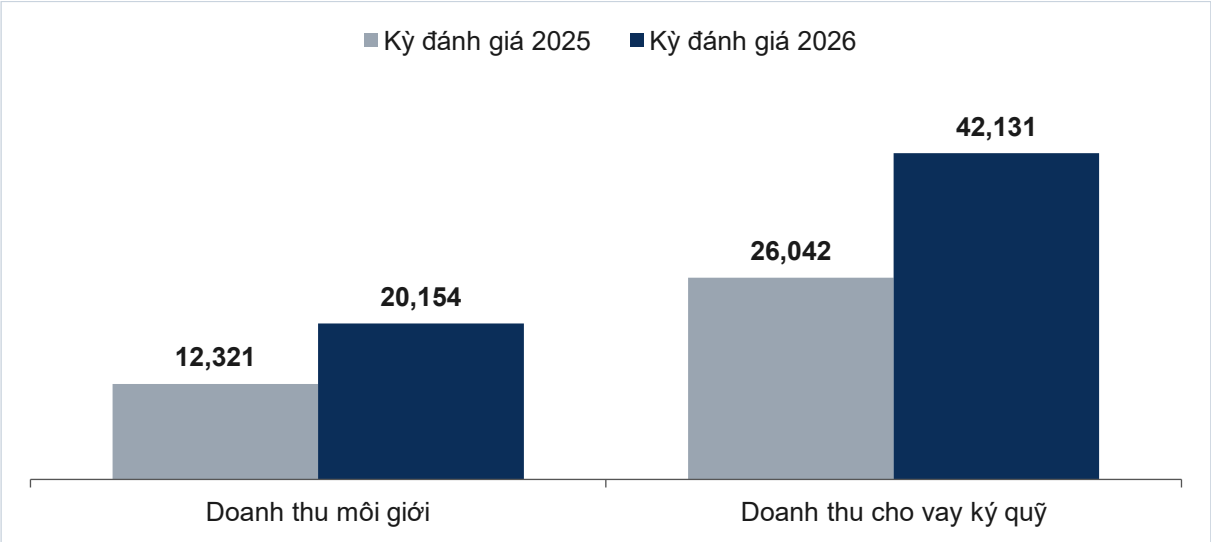


Nguồn: Báo cáo tài chính các công ty chứng khoán; Khối Nghiên cứu và Xếp hạng VietnamBiz tổng hợp. Số liệu tại ngày cuối mỗi quý, từ 30/6/2023 đến 30/6/2026.

2.1 Doanh thu bán lẻ tăng mạnh, cho vay ký quỹ trở thành trụ cột

Doanh thu môi giới của 45 công ty được đánh giá tăng 64% lên 20.154 tỷ đồng; doanh thu cho vay ký quỹ tăng 62% lên 42.131 tỷ đồng. Dư nợ margin của 45 công ty đạt 436.364 tỷ đồng tại 30/6/2026. Ở 40/45 công ty, cho vay ký quỹ đóng góp vào doanh thu hoạt động nhiều hơn môi giới.

Biểu đồ 2. Doanh thu môi giới và cho vay ký quỹ của 45 công ty chứng khoán (tỷ đồng)



Nguồn: Báo cáo tài chính các công ty chứng khoán; Khối Nghiên cứu và Xếp hạng VietnamBiz tổng hợp. Kỳ đánh giá 2025: 1/7/2024 – 30/6/2025; kỳ đánh giá 2026: 1/7/2025 – 30/6/2026.

2.2 Hệ sinh thái ngân hàng định hình cuộc đua margin

Các công ty chứng khoán gắn với ngân hàng có lợi thế về vốn và tệp khách hàng. Tại 30/6/2026, hai trong ba công ty dẫn đầu thị phần cho vay ký quỹ thuộc hệ sinh thái ngân hàng: TCBS (Techcombank) đứng đầu với 10,8% và VPBankS (VPBank) đứng thứ 3 với 7,9%, tăng từ 5,7% đầu kỳ. SSI, công ty không thuộc nhóm ngân hàng, đứng thứ 2 với 8,5% nhưng đang bị VPBankS thu hẹp khoảng cách. Nhiều công ty khác gắn với ngân hàng cũng tăng nhanh thị phần, như LPBS (từ 0,9% lên 2,9%).

3. Kết quả xếp hạng 2026

Kết quả 2026 gồm một bảng xếp hạng chung về dịch vụ bán lẻ và 5 bảng xếp hạng thành phần nhằm ghi nhận thế mạnh riêng của từng công ty. Các hạng mục giải thưởng bao gồm: tăng trưởng thị phần, nền tảng công nghệ, chính sách chi phí, giáo dục và hỗ trợ nhà đầu tư, và mức độ cải thiện so với kỳ trước.

Bảng 2. Bảng xếp hạng chung về Dịch vụ bán lẻ 2026 (Retail Brokerage)

Thứ hạng	Công ty chứng khoán	Danh hiệu
1	**CTCP Chứng khoán Kỹ Thương (TCBS)**	**Dịch vụ bán lẻ tốt nhất 2026**
2	**CTCP Chứng khoán DNSE**	**Dịch vụ bán lẻ xuất sắc 2026**
3	**CTCP Chứng khoán VPS**	**Dịch vụ bán lẻ tiêu biểu 2026**
4	CTCP Chứng khoán SSI	Top dịch vụ bán lẻ tốt nhất 2026
5	CTCP Chứng khoán VPBank	Top dịch vụ bán lẻ tốt nhất 2026
6	CTCP Chứng khoán VNDIRECT	Top dịch vụ bán lẻ tốt nhất 2026
7	CTCP Chứng khoán MB	Top dịch vụ bán lẻ tốt nhất 2026
8	CTCP Chứng khoán Pinetree	Top dịch vụ bán lẻ tốt nhất 2026
9	CTCP Chứng khoán Mirae Asset (Việt Nam)	Top dịch vụ bán lẻ tốt nhất 2026
10	CTCP Chứng khoán BIDV	Top dịch vụ bán lẻ tốt nhất 2026

Bảng 3. Các bảng xếp hạng thành phần 2026

Bảng xếp hạng	Tốt nhất	Xuất sắc	Tiêu biểu
Tăng trưởng thị phần (Market Share Growth)	Chứng khoán VPBank	Chứng khoán SSI	Chứng khoán DNSE
Nền tảng công nghệ (Trading Platform)	Chứng khoán DNSE	Chứng khoán Kỹ Thương	Chứng khoán VNDIRECT
Chính sách chi phí giao dịch (Trading Cost Optimisation)	Chứng khoán Pinetree	Chứng khoán DNSE	Chứng khoán Kỹ Thương
Giáo dục thị trường và hỗ trợ nhà đầu tư (Investor Education & Support)	Chứng khoán DNSE	Chứng khoán Kỹ Thương	Chứng khoán Mirae Asset (Việt Nam); Chứng khoán SSI; Chứng khoán VNDIRECT
Dịch vụ bán lẻ năng động (Emerging Retail Brokerage)	Chứng khoán LPS · Chứng khoán Sài Gòn – Hà Nội · Chứng khoán ACB (3 công ty cùng nhận danh hiệu, không xếp hạng trên dưới)		

3.1 Sự khác biệt tạo nên nhóm dẫn đầu

Kết quả kỳ 2026 cho thấy thứ hạng không phụ thuộc nhiều vào quy mô thị phần. Các công ty dẫn đầu khác biệt với nhóm đứng sau ở mức độ đầy đủ và đa dạng của hệ sinh thái dịch vụ: công cụ hỗ trợ ra quyết định, sản phẩm tích hợp trên cùng nền tảng và chính sách chi phí cạnh tranh.

Chứng khoán Kỹ Thương (TCBS): bộ công cụ hỗ trợ giao dịch đầy đủ nhất thị trường. TCBS vươn lên vị trí số 1 trên bảng xếp hạng chung, cải thiện từ vị trí thứ 3 của kỳ 2025. TCBS là công ty duy nhất đạt chuẩn tối đa ở toàn bộ các công cụ hỗ trợ giao dịch: khuyến nghị mua tự động, khuyến nghị chốt lời, cắt lỗ tự động, cảnh báo tài khoản và margin, danh mục mẫu của nhà đầu tư nổi bật, cùng trợ lý AI ở cấp độ cao nhất. TCBS cũng kết hợp miễn phí giao dịch trọn đời với giao dịch trái phiếu, chứng chỉ quỹ mở và đầu tư tích sản định kỳ trên cùng một nền tảng.

Chứng khoán DNSE: dẫn đầu cả nền tảng công nghệ lẫn giáo dục nhà đầu tư. DNSE giữ vị trí thứ 2 trên bảng xếp hạng chung và đứng đầu hai bảng xếp hạng thành phần về nền tảng công nghệ và giáo dục, hỗ trợ nhà đầu tư. DNSE thuộc nhóm 5 công ty có liên kết đối tác bán lẻ ở cấp độ cao nhất, có sinh lời tự động với nhiều lựa chọn từ ngân hàng, có tài khoản giao dịch giả lập và duy trì chính sách miễn phí giao dịch trọn đời.

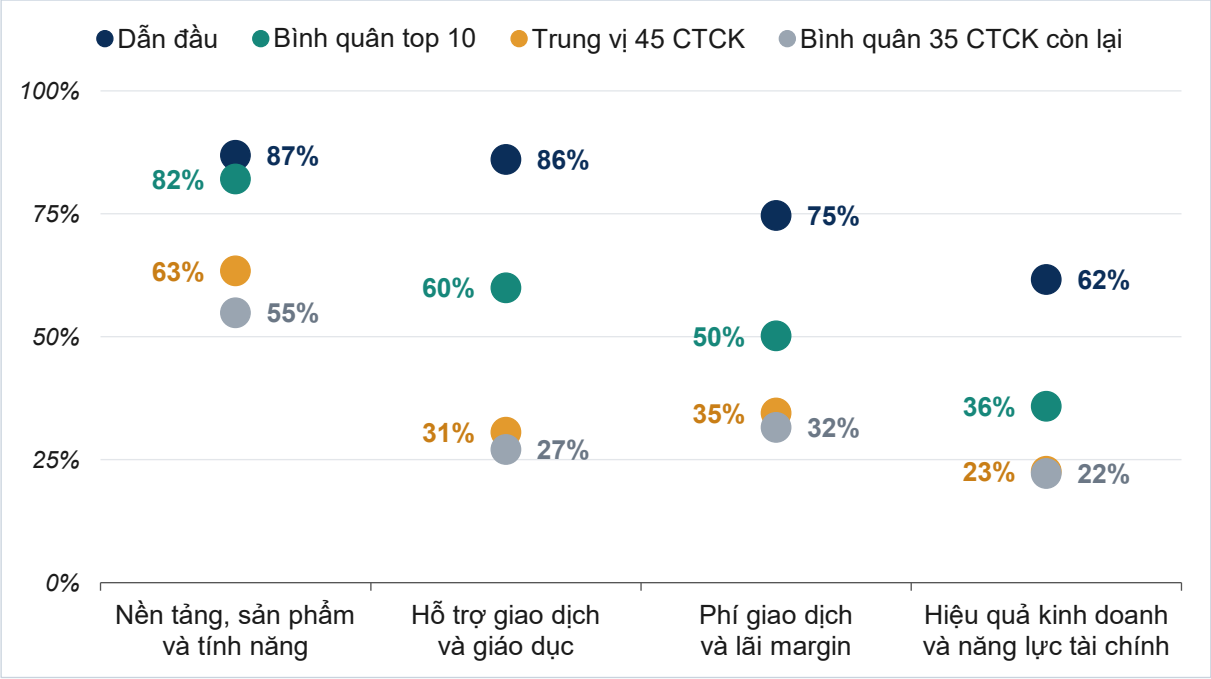
Các điểm sáng theo hạng mục. Chứng khoán Pinetree dẫn đầu về chính sách chi phí nhờ miễn phí giao dịch trọn đời kết hợp mức lãi margin thấp hơn bình quân ngành. **VPBankS** dẫn đầu bảng xếp hạng tăng trưởng thị phần và đứng thứ 3 về thị phần cho vay ký quỹ (7,9% tại 30/6/2026). **Chứng khoán LPBank** có mức cải thiện điểm số lớn nhất so với kỳ 2025 trong nhóm các công ty ngoài top 10.

4. Đối sánh với chuẩn benchmark theo nhóm tiêu chí

Bộ chỉ số được thiết kế như một chuẩn tham chiếu: đạt 100% điểm tối đa của một nhóm tiêu chí nghĩa là công ty đáp ứng đầy đủ mọi yêu cầu của nhóm đó. Báo cáo này đặt thực tế của 45 công ty cạnh chuẩn để trả lời ba câu hỏi: thị trường đang ở đâu so với chuẩn, nhóm dẫn đầu làm khác điều gì, và khoảng trống lớn nhất nằm ở đâu.

> Với mỗi nhóm tiêu chí, điểm của từng công ty được quy về **% điểm tối đa của nhóm**. Báo cáo trình bày 4 mốc: **Dẫn đầu** (mức cao nhất một công ty đạt được), **Bình quân top 10** (10 công ty đứng đầu bảng xếp hạng tổng), **Trung vị** (công ty ở vị trí giữa trong 45 công ty) và **Bình quân 35 công ty còn lại**. Báo cáo không công bố điểm của từng công ty.

Biểu đồ 3. Mức đáp ứng chuẩn benchmark theo 4 nhóm tiêu chí chính (% điểm tối đa của nhóm)



Nguồn: Khối Nghiên cứu và Xếp hạng VietnamBiz, cơ sở dữ liệu chấm điểm kỳ 2026 của 45 công ty chứng khoán.

Bảng 4. Khoảng cách giữa các mốc đối sánh (% điểm tối đa của nhóm)

Nhóm tiêu chí	Dẫn đầu	Bình quân top 10	Trung vị	Bình quân 35 CTCK còn lại	Chênh lệch top 10 – còn lại
Nền tảng, sản phẩm và tính năng	86,9%	82,1%	63,4%	54,9%	27,2 điểm %
Hỗ trợ giao dịch và giáo dục	86,1%	60,0%	30,6%	27,1%	32,9 điểm %
Phí giao dịch và lãi margin	74,7%	50,2%	34,5%	31,6%	18,6 điểm %
Hiệu quả kinh doanh và năng lực tài chính	61,7%	35,9%	22,7%	22,2%	13,7 điểm %

Hai quan sát nổi bật từ bảng kết quả này:

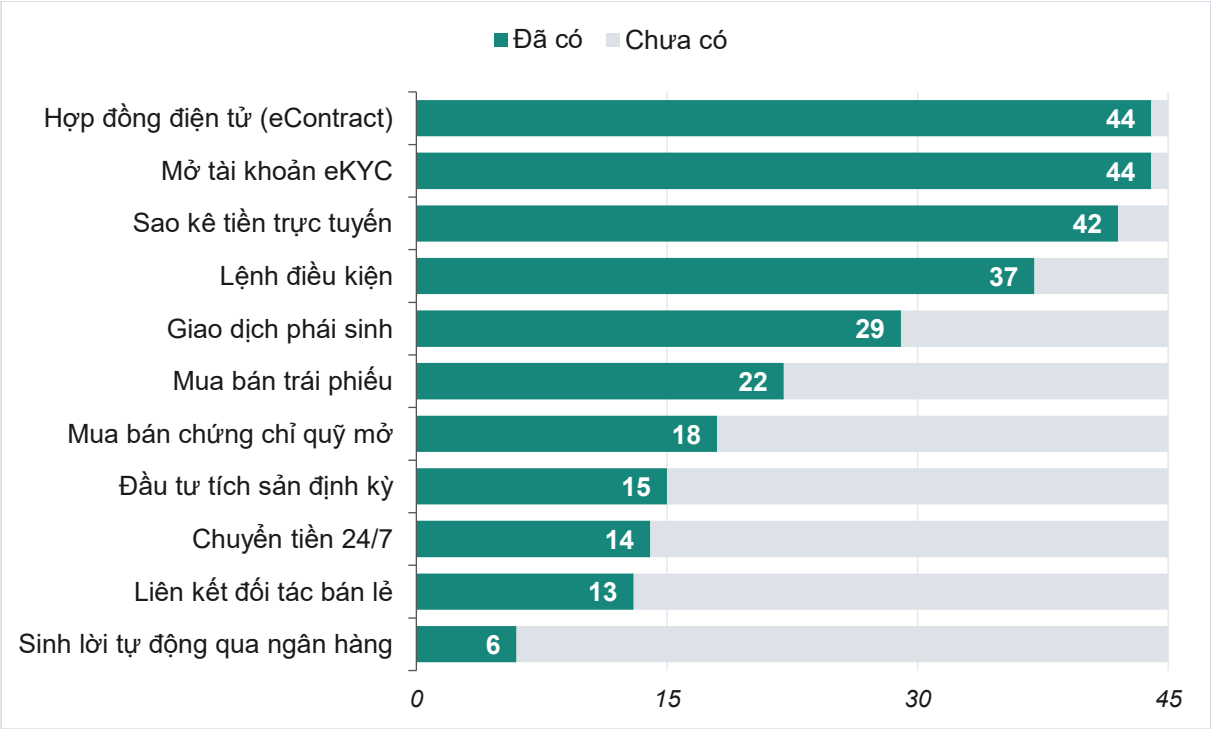
Thứ nhất, **nền tảng giao dịch là mảng thị trường tiến gần chuẩn nhất**: ngay cả nhóm 35 công ty xếp sau cũng đạt khoảng một nửa tiêu chuẩn. Thứ hai, **hỗ trợ giao dịch và giáo dục là mảng phân hóa mạnh nhất**: công ty dẫn đầu đạt 86,1% chuẩn, trong khi công ty giữa bảng chỉ đạt 30,6%.

Ở nhóm hiệu quả kinh doanh, khoảng cách giữa top 10 và phần còn lại hẹp nhất, xác nhận rằng quy mô không phải yếu tố quyết định thứ hạng.

4.1 Nền tảng, sản phẩm và tính năng

Các tính năng mở tài khoản và giao dịch cơ bản gần như đã phổ cập đại trà. Khác biệt nằm ở những tính năng giúp nhà đầu tư sử dụng tiền hiệu quả và tiếp cận nhiều lớp tài sản trên cùng một ứng dụng.

Biểu đồ 4. Mức độ phổ biến của các tính năng nền tảng và tính năng liên kết



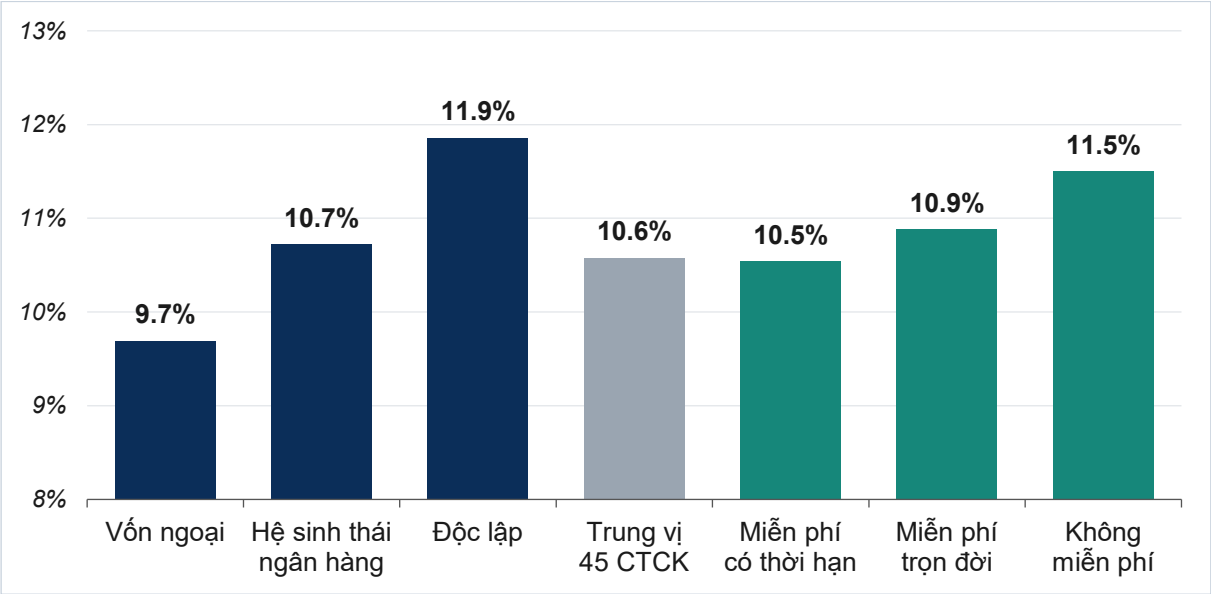
Nguồn: Khối Nghiên cứu và Xếp hạng VietnamBiz, dùng thử trực tiếp ứng dụng giao dịch của từng công ty như một nhà đầu tư và đối soát với 45 công ty chứng khoán.

- **Đã phổ cập:** eKYC (44/45), hợp đồng điện tử (44/45), lệnh điều kiện (37/45), sao kê tiền trực tuyến (42/45).
- **Còn hiếm:** chuyển tiền 24/7 (14/45), đầu tư tích sản định kỳ (15/45), liên kết đối tác bán lẻ (13/45, trong đó chỉ 5 công ty đạt cấp độ cao nhất), sinh lời tự động qua ngân hàng (6/45).
- **Đa dạng lớp tài sản:** 22/45 công ty cho phép mua bán trái phiếu và 18/45 cho phép mua bán chứng chỉ quỹ mở ngay trên nền tảng. Ở cấp độ giao dịch toàn thị trường (trái phiếu của các tổ chức phát hành khác, chứng chỉ quỹ của các công ty quản lý quỹ ngoài hệ sinh thái), con số còn 21/45 và 16/45. Đây là mảng có sự phân hóa rõ: phần lớn công ty hoặc mở giao dịch toàn thị trường, hoặc chưa có, rất ít công ty dừng ở mức sản phẩm của chính mình hay của cổ đông. Trong top 10, 8 công ty cho giao dịch trái phiếu toàn thị trường và 6 công ty phân phối chứng chỉ quỹ ngoài hệ sinh thái; ở 35 công ty còn lại, tỷ lệ tương ứng chỉ là 13/35 và 10/35.

4.2 Phí giao dịch và lãi cho vay ký quỹ

25/45 công ty có chương trình miễn phí giao dịch trong kỳ, trong đó 7 công ty miễn phí trọn đời cho một nhóm hoặc toàn bộ khách hàng; 11/45 công ty miễn phí giao dịch phái sinh. Lãi cho vay ký quỹ bình quân thực thu của 45 công ty là 11,0%/năm, trung vị 10,6%, dao động từ 8,1% đến 18,6%.

Biểu đồ 5. Lãi cho vay ký quỹ bình quân thực thu theo nhóm công ty chứng khoán (%/năm)



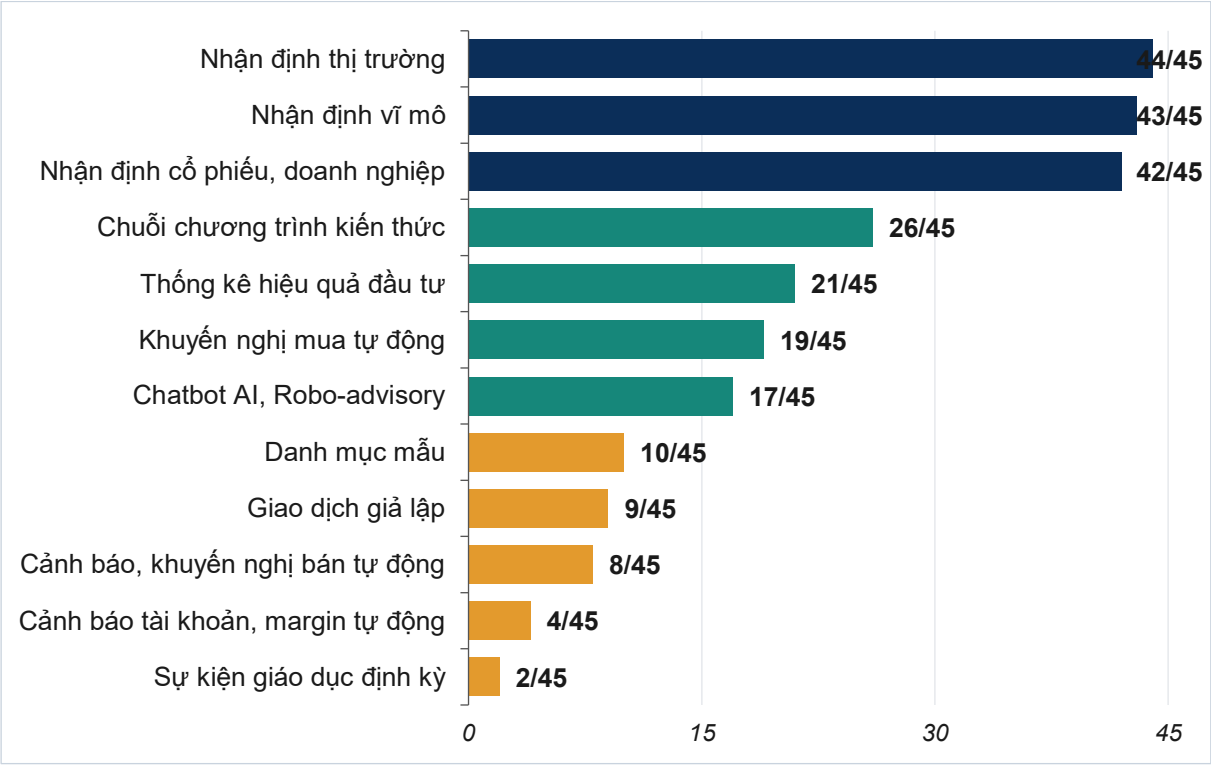
Nguồn: Khối Nghiên cứu và Xếp hạng VietnamBiz tính toán từ báo cáo tài chính các công ty chứng khoán. Lãi bình quân thực thu = tiền lãi cho vay ký quỹ thực thu trong 12 tháng / dư nợ cho vay bình quân 12 tháng. Lãi theo nhóm là bình quân giản đơn giữa các công ty trong nhóm. Cột xanh đậm: nhóm sở hữu, do Khối Nghiên cứu và Xếp hạng VietnamBiz phân loại theo cổ đông chi phối (vốn ngoại 10 công ty, hệ sinh thái ngân hàng 14, độc lập 21). Cột xanh ngọc: nhóm chính sách phí (chỉ miễn phí có thời hạn 18 công ty, miễn phí trọn đời 7, không có chương trình miễn phí 20). Cột xám: trung vị 45 công ty.

Mức lãi margin phân hóa theo nhóm sở hữu rõ hơn theo chính sách phí. Công ty vốn ngoại có lãi bình quân thấp nhất (9,7%/năm), nhóm thuộc hệ sinh thái ngân hàng ở mức 10,7% và nhóm độc lập cao nhất (11,9%), chênh nhau 2,2 điểm %. Giữa các nhóm chính sách phí, khoảng cách chỉ khoảng 1 điểm %, và miễn phí giao dịch không đi kèm lãi vay thấp hơn: nhóm miễn phí trọn đời có lãi bình quân 10,9%/năm, cao hơn trung vị ngành (10,6%) và cao hơn nhóm chỉ miễn phí có thời hạn (10,5%), dù thấp hơn nhóm không có chương trình miễn phí (11,5%).

4.3 Hỗ trợ giao dịch và giáo dục nhà đầu tư

Gần như mọi công ty đều cung cấp báo cáo thị trường, vĩ mô và cổ phiếu. Khoảng cách nằm ở các công cụ biến phân tích thành hành động và giúp nhà đầu tư kiểm soát rủi ro.

Biểu đồ 6. Mức độ phổ biến của công cụ hỗ trợ giao dịch và hoạt động giáo dục



Nguồn: Khối Nghiên cứu và Xếp hạng VietnamBiz, dùng thử trực tiếp ứng dụng giao dịch của từng công ty như một nhà đầu tư và đối soát với 45 công ty chứng khoán.

- **Công cụ tự động còn hiếm:** khuyến nghị mua tự động có ở 19/45 công ty, cảnh báo và khuyến nghị bán tự động ở 8/45, cảnh báo tài khoản và margin tự động chỉ ở 4/45.
- **Ứng dụng AI đang lan rộng nhưng chưa phổ cập:** 28/45 công ty chưa có chatbot AI. Trong 17 công ty đã có, chỉ 6 công ty đưa AI lên cấp độ trợ lý đầu tư thông minh, số còn lại dừng ở chatbot cơ bản.
- **Giáo dục chưa thành hoạt động thường xuyên:** 26/45 công ty có chuỗi chương trình phổ biến kiến thức, nhưng chỉ 7 công ty đạt mức phát sóng hằng ngày và hai công ty tổ chức sự kiện giáo dục định kỳ; 9/45 công ty có tài khoản giao dịch giả lập để nhà đầu tư thực hành.

4.4 Hiệu quả kinh doanh và năng lực tài chính

Nhóm tiêu chí này có mức đáp ứng chuẩn thấp nhất (công ty dẫn đầu đạt 61,7%) nhưng khoảng cách giữa top 10 và phần còn lại cũng hẹp nhất (13,7 điểm %). Ở riêng tiêu chí chất lượng tài sản, thanh khoản và nguồn vốn, nhóm 35 công ty xếp sau đạt mức nhỉnh hơn top 10 (51% so với 47%), phản ánh việc nhiều công ty quy mô vừa duy trì đệm vốn dày.

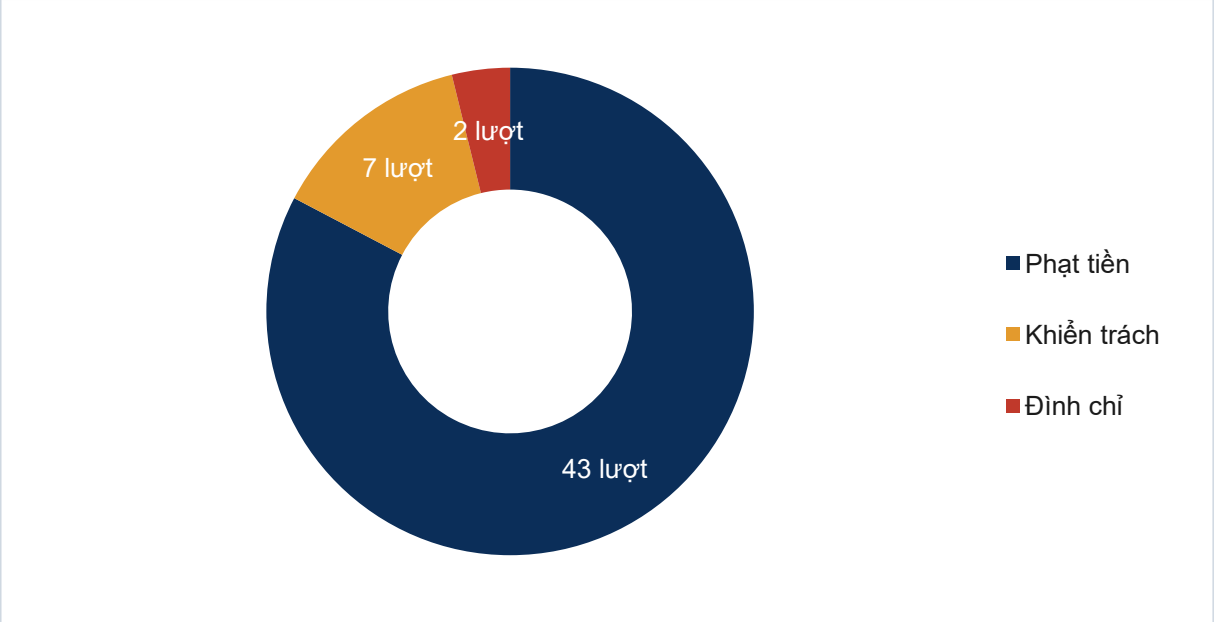
- Hầu hết các công ty duy trì tỷ lệ vốn khả dụng vượt xa ngưỡng tối thiểu 180% theo Thông tư 91/2020/TT-BTC và Thông tư 102/2025/TT-BTC.
- 18/45 công ty đang lỗ ở mảng môi giới trong kỳ 2026. Cạnh tranh bằng phí thấp đang được bù đắp bằng doanh thu cho vay ký quỹ.

4.5 Minh bạch, tuân thủ và an toàn hệ thống

Trong kỳ, 24/45 công ty không phát sinh quyết định xử lý vi phạm nào được công bố: Agriseco, AIS, BSC, CTS, FPTS, KAFI, KBSV, Maybank, Pinetree, Shinhan, SSI, VDSC, VIX, VNDirect, VPS, Yuanta,

UPS, PSI, NHSV, SBBS, VikkiS, OCBS, IVS và SBS. Toàn thị trường ghi nhận 52 lượt xử lý, tập trung ở hình thức phạt tiền.

Biểu đồ 7. Số lượt xử lý vi phạm được công bố theo hình thức, kỳ 2026



Nguồn: Ủy ban Chứng khoán Nhà nước; Khối Nghiên cứu và Xếp hạng VietnamBiz tổng hợp. 52 lượt xử lý thuộc 21 công ty; thời điểm tính theo ngày công bố quyết định.

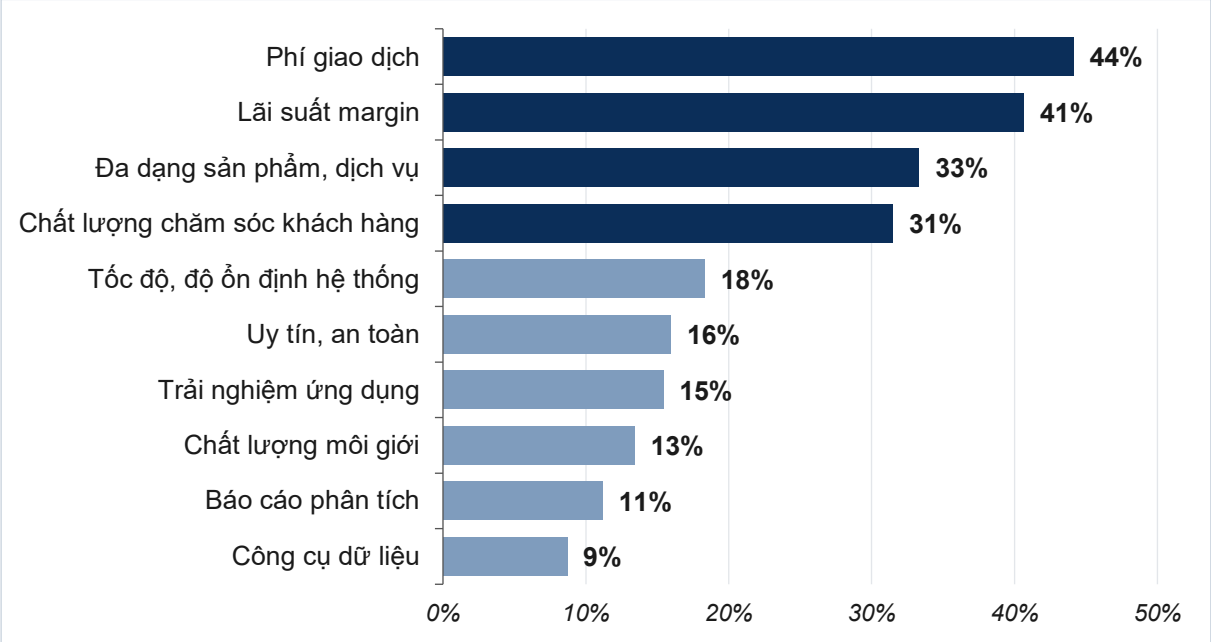
- 7/45 công ty ghi nhận sự cố giao dịch trong kỳ; không có công ty nào ghi nhận sự cố bảo mật hệ thống.
- 26/45 công ty có cổ phiếu giao dịch trên thị trường (22 công ty niêm yết trên HOSE, HNX và 4 công ty trên UPCoM); 34/45 công ty có báo cáo tài chính năm 2025 do Big4 kiểm toán và báo cáo tài chính bán niên 2026 do Big4 soát xét.

5. Tiếng nói nhà đầu tư

Khảo sát người dùng được thực hiện riêng từ ngày 7/10 đến 30/10/2026, phản ánh trải nghiệm dịch vụ tại thời điểm khảo sát. Sau khi loại phiếu trùng, Chương trình ghi nhận **15.599 phiếu hợp lệ** đánh giá dịch vụ của **55 công ty chứng khoán**. Bộ câu hỏi gồm ba câu thông tin chung và 5 câu đánh giá mức độ hài lòng trên thang điểm 1–5.

5.1 Nhà đầu tư chọn công ty chứng khoán theo chi phí trước tiên

Biểu đồ 8. Tiêu chí nhà đầu tư dùng để lựa chọn công ty chứng khoán

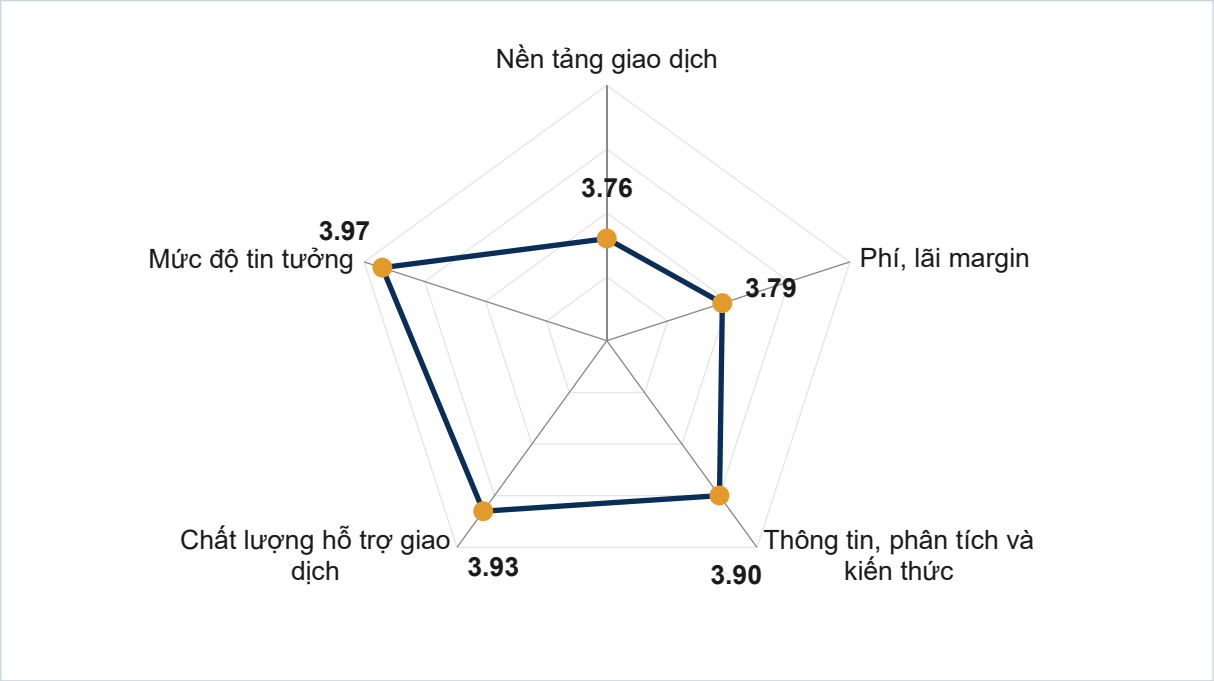


Nguồn: Khảo sát "Đánh giá chất lượng Dịch vụ bán lẻ công ty chứng khoán" 2026; Khối Nghiên cứu và Xếp hạng VietnamBiz.

Phí giao dịch (44%) và lãi suất margin (41%) dẫn đầu, tiếp theo là sự đa dạng của sản phẩm, dịch vụ (33%) và chất lượng chăm sóc khách hàng (31%). Ưu tiên thay đổi theo kinh nghiệm: nhà đầu tư dưới 3 năm quan tâm nhất đến phí và uy tín thương hiệu; nhóm 5–10 năm chú trọng lãi margin và sự đa dạng sản phẩm; nhóm trên 10 năm đặt tốc độ, độ ổn định của hệ thống lên hàng đầu.

5.2 Mức độ hài lòng: tin tưởng cao, nền tảng và chi phí còn dư địa cải thiện

Biểu đồ 9. Điểm hài lòng bình quân theo công ty, theo từng khía cạnh dịch vụ (thang 1–5)



Nguồn: Khảo sát người dùng 2026, gồm 15.599 phiếu hợp lệ về 55 công ty chứng khoán; Khối Nghiên cứu và Xếp hạng VietnamBiz tính toán.

Mức độ tin tưởng đạt điểm cao nhất (3,97), trong khi nền tảng giao dịch (3,76) và phí, lãi margin (3,79) thấp nhất. Chi phí vừa là tiêu chí nhà đầu tư cân nhắc nhiều nhất khi chọn công ty, vừa là khía cạnh mà nhà đầu tư chưa hài lòng, nên đây là chỗ cải thiện sẽ được nhà đầu tư ghi nhận rõ nhất.

> **Giới hạn của dữ liệu khảo sát.** Số phiếu phân bố không đồng đều giữa các công ty: một số ít công ty chiếm phần lớn số phiếu, trong khi nhiều công ty chỉ có vài phiếu. Để tránh kết quả chung bị chi phối bởi khách hàng của vài công ty, điểm hài lòng trong báo cáo được tính bình quân theo công ty, mỗi công ty có trọng số như nhau. Ở các kỳ tiếp theo, Chương trình sẽ khảo sát nhiều đợt trong năm và bổ sung khảo sát trực tiếp để tăng độ tin cậy của mẫu. Các giới hạn khác của phương pháp được trình bày tại Phụ lục A.

6. Hàm ý và khuyến nghị

Các khuyến nghị dưới đây xuất phát từ những khoảng trống lớn nhất giữa chuẩn benchmark và thực tế, kết hợp với kỳ vọng của nhà đầu tư trong khảo sát. Thứ tự ưu tiên dựa trên ba yếu tố: độ lớn của khoảng trống, mức độ ảnh hưởng tới quyền lợi nhà đầu tư và tính khả thi trong ngắn hạn.

6.1 Khuyến nghị cho các công ty chứng khoán

Bảng 5. Ưu tiên cải thiện dịch vụ bán lẻ

Ưu tiên	Khoảng trống hiện tại	Hành động gợi ý	Lợi ích cho nhà đầu tư
1. Công cụ quản trị rủi ro tự động	Cảnh báo tài khoản, margin tự động: 4/45; cảnh báo bán tự động: 8/45; doanh thu cho vay ký quỹ của 45 công ty +62%	Triển khai cảnh báo tỷ lệ ký quỹ theo thời gian thực, cảnh báo lỗ theo ngưỡng do khách hàng tự đặt, khuyến nghị chốt lời, cắt lỗ	Giảm rủi ro bị bán giải chấp đột ngột khi thị trường biến động
2. Giáo dục nhà đầu tư thường xuyên	19/45 công ty chưa có chương trình phổ biến kiến thức; 2/45 có sự kiện giáo dục định kỳ	Xây dựng lộ trình học theo cấp độ kinh nghiệm, kết hợp tài khoản giả lập (hiện 9/45) và nội dung định kỳ	Nhà đầu tư mới có nền tảng kiến thức trước khi dùng đòn bẩy
3. Minh bạch tổng chi phí	Lãi margin chênh 2,2 điểm % giữa các nhóm sở hữu; nhóm miễn phí trọn đời (10,9%) cao hơn trung vị (10,6%); phí và margin là hai tiêu chí lựa chọn hàng đầu	Công bố biểu phí và lãi margin thực tế theo hạng khách hàng; cung cấp công cụ ước tính tổng chi phí giao dịch có đòn bẩy	So sánh được chi phí thực giữa các công ty
4. Quản lý dòng tiền liền mạch	Chuyển tiền 24/7: 14/45; sinh lời tự động: 6/45; đầu tư tích sản: 15/45	Liên kết ngân hàng để chuyển tiền mọi lúc, tự động sinh lời tiền nhàn rỗi, kế hoạch đầu tư định kỳ	Tiền chờ giao dịch không bị "nằm im"
5. AI phục vụ hành trình giao dịch	Chatbot AI: 17/45, chỉ 6 công ty ở cấp độ trợ lý đầu tư	Đưa AI từ hỏi đáp dịch vụ sang hỗ trợ phân tích danh mục, cá nhân hóa cảnh báo và gợi ý	Hỗ trợ ra quyết định nhanh và phù hợp hơn với từng người
6. Kiểm soát nội bộ và vận hành	21/45 công ty có quyết định xử lý vi phạm; 7/45 công ty có sự cố giao dịch	Rà soát quy trình tuân thủ, kiểm thử tải hệ thống trước giai đoạn thanh khoản cao, công bố minh bạch khi có sự cố	Giao dịch an toàn, ổn định

Cột "Khoảng trống hiện tại" là số công ty đã có tính năng trên tổng số 45 công ty được đánh giá, hoặc số liệu thị trường trong kỳ 1/7/2025 – 30/6/2026.

6.2 Gợi ý cho nhà đầu tư

- **So sánh tổng chi phí, không chỉ phí giao dịch.** Với người dùng margin thường xuyên, chênh lệch 1–2 điểm % lãi vay mỗi năm có thể lớn hơn nhiều so với phần phí giao dịch được miễn.
- **Ưu tiên công ty có công cụ cảnh báo rủi ro** khi sử dụng đòn bẩy, và tự thiết lập ngưỡng cảnh báo cho tài khoản.
- **Tận dụng tài khoản giả lập và chương trình giáo dục** trước khi giao dịch bằng tiền thật, đặc biệt với nhà đầu tư dưới 3 năm kinh nghiệm.

6.3 Định hướng hoàn thiện bộ chỉ số trong các kỳ tiếp theo

- Nâng chất lượng khảo sát người dùng: khảo sát nhiều đợt trong năm (đầu, giữa, cuối kỳ) và bổ sung khảo sát trực tiếp tại Diễn đàn Đầu tư Việt Nam.

- Chuyển từ ghi nhận tính năng có/không sang đánh giá chất lượng trải nghiệm, mức độ thông minh và hiệu quả của nền tảng, với sự tham gia của chuyên gia phát triển sản phẩm, trải nghiệm người dùng và bảo mật.
- Bổ sung tiêu chí theo xu hướng mới: hiệu quả ứng dụng AI, API giao dịch, giao dịch tần suất cao, cho vay ba bên.

Phụ lục A. Phương pháp nghiên cứu

Giá trị cốt lõi

- **Khoa học:** Tuân thủ đầy đủ và trung thành với phương pháp luận nghiên cứu, phương pháp thu thập và xử lý dữ liệu và các quy trình đã được công bố; thực hiện đầy đủ quy trình kiểm thử, giả lập, đánh giá độ nhạy trong Chương trình hằng năm; nghiêm túc tiếp thu, giải trình, phản biện và tự phản biện nội bộ, với các tổ chức hỗ trợ kỹ thuật và các chuyên gia; thực hiện đầy đủ các giải pháp để giảm thiểu tác động do tính giới hạn của từng phương pháp nghiên cứu, thực hiện đầy đủ hoạt động kiểm toán nội bộ và đảm bảo toán học với định hướng giảm mức sai sót tính toán về mức 0.
- **Trung lập:** Không chịu tác động từ hoặc thực hiện theo đề nghị hay mong muốn của cá nhân, tổ chức nào trong việc xây dựng phương pháp nghiên cứu, phát triển mô hình, lựa chọn tiêu chí, xác định trọng số, thu thập dữ liệu hay bất kỳ khâu nào trong Chương trình. Không có hành động nào có thể gây tổn hại đến quy tắc đạo đức của Chương trình và uy tín của các tổ chức, cá nhân cố vấn và hỗ trợ Chương trình.
- **Phi thương mại:** Không nhận tài trợ hay bất kỳ sự hỗ trợ tài chính hoặc lợi ích vật chất từ các tổ chức có dịch vụ được đánh giá trong các bộ chỉ số; không triển khai hoạt động kinh doanh nào gây ảnh hưởng đến tính độc lập và minh bạch của Chương trình.
- **Không ngừng hoàn thiện:** Liên tục cải tiến năng lực nghiên cứu, cầu thị tiếp thu các phản hồi, phản biện, góp ý nhận được trong suốt quá trình thực hiện để không ngừng tinh chỉnh, cập nhật, hoàn thiện các bộ chỉ số và các hoạt động liên quan đến Chương trình.

Tổng quan về phương pháp luận

Với mục tiêu xây dựng bộ chỉ số có giá trị tham chiếu đáng tin cậy và phản ánh toàn diện các khía cạnh của dịch vụ bán lẻ chứng khoán, Chương trình đã tiến hành nghiên cứu khả thi trong việc xây dựng mô hình và sớm nhận thấy tính đa dạng, đa cấu trúc của các tiêu chí và dữ liệu. Vì vậy, Chương trình lựa chọn phương pháp tiếp cận hỗn hợp, kết hợp nhiều phương pháp nghiên cứu để phản ánh đầy đủ và xác thực nhất mức độ tác động của các tiêu chí đến bộ chỉ số.

- **Phương pháp định lượng:** được ưu tiên áp dụng đối với các nhóm tiêu chí khả thi cho việc cấu trúc và đối sánh trong cùng hệ quy chiếu.
- **Phương pháp định tính:** được áp dụng với các tiêu chí phi số hoặc phi tuyến tính như trải nghiệm, hành vi, mức độ thỏa mãn. Trong đó, với các tiêu chí mà dữ liệu số có thể được sử dụng như bằng chứng thể hiện, Chương trình áp dụng phương pháp lượng hóa để tăng tính xác thực.
- **Phương pháp toán học:** Chương trình áp dụng phương pháp mô hình hóa và phương pháp phân loại trong giai đoạn nghiên cứu, phát triển bộ chỉ số; áp dụng kết hợp phương pháp thống kê mô tả và thống kê suy luận khi xây dựng trọng số, công thức, giả lập và kiểm tra độ nhạy của trọng số và công thức.
- **Phương pháp quan sát, phương pháp điều tra và phương pháp chuyên gia** được áp dụng kết hợp trong suốt quá trình đánh giá để tối ưu tính chính xác, tính đa chiều và đồng thuận đối với các vấn đề có thể có nhiều cách hiểu khác nhau.

Thu thập và xử lý dữ liệu

Nguồn dữ liệu

- Khoảng 85% các dải dữ liệu đầu vào của Chương trình là dữ liệu sơ cấp, được thu thập trực tiếp từ nguồn báo cáo tài chính, báo cáo thường niên của các công ty chứng khoán, website chính thức của cơ quan nhà nước và do Khối Nghiên cứu và Xếp hạng VietnamBiz thu thập trực tiếp trên nền tảng giao dịch, có phối kiểm và xác nhận của công ty được nghiên cứu, đánh giá.
- Các dữ liệu đầu vào từ khảo sát người dùng được thực hiện trực tuyến qua kênh duy nhất là website chính thức của Chương trình (vietnamrankings.vn), với tập mẫu hơn 19.000 lượt trả lời khảo sát. Tập mẫu được phân tầng theo số năm kinh nghiệm đầu tư cá nhân, độ tuổi và có thu thập thông tin liên hệ để xác nhận.
- Các dữ liệu thứ cấp chiếm dưới 5% tổng các dải dữ liệu, được cung cấp và chuẩn hóa theo chuẩn mực của các đối tác hỗ trợ kỹ thuật VIS Rating và WiGroup.

Kỳ thu thập dữ liệu

- Các dữ liệu định lượng về tài chính, hiệu quả kinh doanh được thu thập trong kỳ 365 ngày từ 1/7 của năm trước đó đến 30/6 của năm đánh giá.
- Các dữ liệu thu thập trực tiếp trên nền tảng giao dịch và các dữ liệu phi tài chính được thu thập trong kỳ 365 ngày từ 1/10 của năm trước đó đến 30/9 của năm đánh giá. Riêng các dữ liệu về các vi phạm bị xử phạt được tính theo thời điểm có quyết định hành chính của cơ quan quản lý, điều hành thị trường chứng khoán.
- Các dữ liệu từ khảo sát người dùng được thu thập từ ngày 7/10 đến hết ngày 30/10/2026.

Xử lý dữ liệu

- Các dữ liệu sơ cấp thu thập trực tiếp được xử lý theo 3 bước: làm sạch, tái kiểm tính đồng nhất về phương pháp tính toán và hệ thống hóa theo cấu trúc dữ liệu chung của Chương trình.
- Các dữ liệu đầu vào từ khảo sát người dùng được làm sạch và tái kiểm thông qua 3 phương pháp: loại bỏ các dữ liệu sai cấu trúc, thiếu trường dữ liệu hợp lệ; kiểm tra sự tồn tại của thông tin liên hệ; xác nhận ngẫu nhiên qua thông tin liên hệ. Qua đó, Chương trình loại trừ khoảng 3.500 kết quả khảo sát, đưa vào nghiên cứu và đánh giá 15.599 kết quả hợp lệ về logic hình thức.
- Các dữ liệu thứ cấp do các đối tác hỗ trợ kỹ thuật cung cấp kèm cam kết về tính chính xác và giải trình, mô phỏng phương pháp thu thập và hiệu chỉnh dữ liệu theo chuyên môn và kinh nghiệm (know-how) của các đối tác. Chương trình giả lập ngẫu nhiên theo phương pháp do đối tác cung cấp để đối sánh kết quả đối với một số dải dữ liệu. Thêm vào đó, Chương trình lựa chọn các đối tác hỗ trợ có uy tín và chuẩn mực đạo đức cao, được nhiều công ty chứng khoán sử dụng dịch vụ để trở thành đối tác hỗ trợ kỹ thuật.
- Các tiêu chí có đầu vào là dữ liệu không tiếp cận được hoặc tiếp cận không đồng đều sẽ được Chương trình loại bỏ khỏi danh sách tiêu chí. Tuy nhiên, thực tế không phát sinh tình trạng này do khả năng tiếp cận dữ liệu đã được xem xét khi nghiên cứu tính khả thi của các tiêu chí.

Giới hạn của phương pháp

Bộ chỉ số được thiết kế dựa trên tỷ lệ lớn là các tiêu chí định lượng hoặc tiêu chí định tính được bằng chứng hóa bằng định lượng, chiếm hơn 70% số tiêu chí. Đồng thời, Chương trình chưa có điều kiện tiếp cận sâu về lựa chọn công nghệ gốc cho nền tảng bán lẻ của mỗi công ty, các thông số kỹ thuật về đường truyền, tốc độ kết nối… nên Chương trình chủ động hạn chế số lượng và trọng số của các tiêu chí mang tính chất định tính, cảm quan nhằm giảm thiểu tối đa sự sai lệch của bộ chỉ số. Chính vì vậy, dù Chương trình áp dụng nhiều giải pháp nhằm hạn chế nguy cơ sai khác giữa định lượng và định tính, các nền tảng được đánh giá cao trong bộ chỉ số không hoàn toàn đảm bảo rằng nền tảng đó luôn hoạt động ổn định và đem lại trải nghiệm người dùng xuất sắc dưới góc độ một sản phẩm công nghệ.

Mặt khác, phương pháp khảo sát công chúng mặc dù có tập mẫu lớn (15.599 kết quả khảo sát hợp lệ trong số hơn 19.000 lượt khảo sát), vẫn không thể khắc phục được hoàn toàn khả năng thiên vị và thiên lệch do đặc tính tương đối cố hữu của phương pháp này. Chương trình đã khống chế trọng số của nhóm tiêu chí có dữ liệu đầu vào từ kết quả khảo sát ở mức hợp lý để kiểm soát nguy cơ tác động thiên lệch này. Chương trình sẽ tiếp tục nghiên cứu các giải pháp xác thực để tiếp tục hạn chế khả năng thiên vị và thiên lệch, hướng tới việc tăng trọng số cho nhóm tiêu chí này trong các kỳ tiếp theo.

Bởi những hạn chế không thể tránh khỏi như nêu trên, các tổ chức thụ hưởng kết quả và người dùng nên coi các sản phẩm của Chương trình là một tham chiếu nhất quán trong phạm vi phương pháp của nó thay vì một đánh giá tuyệt đối không có sai số.

Xây dựng trọng số

Bước xây dựng trọng số là bước quan trọng và được chú tâm nhất trong Chương trình, kết quả của nhiều vòng phản biện nội bộ, tham vấn chuyên gia, giả lập, kiểm thử độ nhạy. Với mục tiêu đánh giá toàn diện, xác thực nhất và hạn chế tối đa các biến số gây nhiễu, sau khi áp dụng kết hợp nhiều phương pháp nghiên cứu như nêu trên, Chương trình đã nhận được sự đồng thuận của các chuyên gia khi thống nhất cách tiếp cận trọng số với các điểm cụ thể như sau:

- Hạn chế hợp lý lợi thế tự nhiên do quy mô, thâm niên và sức mạnh tài chính tổng hợp mang lại.
- Hạn chế tối đa tác động của các biến số gây nhiễu hoặc các tiêu chí gắn với dữ liệu đầu vào có nguy cơ gây nhiễu hoặc không hoàn toàn kiểm chứng được.
- Gia tăng hợp lý trọng số cho các tiêu chí được đánh giá là quan trọng, có giá trị trực tiếp đối với người dùng dịch vụ bán lẻ.
- Các tiêu chí về tuân thủ pháp luật: công ty có vi phạm bị trừ điểm, công ty không vi phạm giữ nguyên điểm.

Việc phân nhóm các tiêu chí và tổng trọng số (được làm tròn và phần trăm hóa theo phương pháp đồng nhất) của mỗi nhóm nhằm mục đích xây dựng tính hệ thống của bộ tiêu chí. Với phương pháp quy nạp khi xây dựng trọng số, mỗi tiêu chí cụ thể đều được gắn trọng số cụ thể và thể hiện bản chất nhất mức độ tác động của nó đến kết quả đầu ra của bộ chỉ số.

Các bảng xếp hạng thành phần

- Bảng xếp hạng Dịch vụ bán lẻ năng động xét các công ty có trong mẫu đánh giá kỳ 2025 và loại các công ty thuộc top 10 bảng xếp hạng chung.
- Nhóm công cụ hỗ trợ thông minh (AI và Robo-advisory, thống kê hiệu quả đầu tư, giao dịch giả lập, khuyến nghị và cảnh báo tự động) được ghi nhận ở cả bảng xếp hạng Nền tảng công nghệ và bảng xếp hạng Giáo dục thị trường và hỗ trợ nhà đầu tư.

Quy trình nội bộ

Quy trình xây dựng bộ chỉ số thường niên được thực hiện theo 14 bước, với sự hỗ trợ của Hội đồng Cố vấn, các chuyên gia đầu ngành khác và các tổ chức hỗ trợ kỹ thuật; sự phối hợp của các công ty chứng khoán; sự tham gia của người dùng là các nhà đầu tư cá nhân.

1. Nghiên cứu khả thi/Nghiên cứu cải tiến
2. Lựa chọn phương pháp tiếp cận (đối với năm đầu)/Vi chỉnh cách tiếp cận (đối với các năm tiếp theo)
3. Phản biện nội bộ và xây dựng bộ tiêu chí (đối với năm đầu)/Bổ sung và vi chỉnh bộ tiêu chí (đối với các năm tiếp theo)
4. Xây dựng trọng số và công thức tính toán
5. Tham vấn chuyên gia bước 1 về mô hình, bộ tiêu chí, trọng số và công thức
6. Hoàn thiện bộ tiêu chí, trọng số và công thức
7. Thu thập và xử lý dữ liệu
8. Kiểm toán nội bộ về dữ liệu
9. Tạo lập kết quả
10. Kiểm toán nội bộ về đảm bảo toán học
11. Phản biện nội bộ về đánh giá cảm quan
12. Tham vấn chuyên gia bước 2 về đánh giá cảm quan
13. Xây dựng các bộ sản phẩm của Chương trình
14. Công bố thường niên kết quả và các bộ sản phẩm của Chương trình

Phụ lục B. Thông tin pháp lý

Loại trừ và hạn chế đánh giá

Loại trừ đánh giá. Các công ty gặp sự cố nghiêm trọng về bảo mật và khả năng hoạt động ổn định của nền tảng bán lẻ trong thời gian dài hoặc có vi phạm pháp luật nghiêm trọng trong hoạt động kinh doanh trong kỳ đánh giá được loại trừ khỏi hoạt động đánh giá. Mức độ nghiêm trọng do Hội đồng Cố vấn và Khối Nghiên cứu và Xếp hạng VietnamBiz quyết định dựa trên thông lệ và thực hiện bỏ phiếu bình đẳng.

Hạn chế đánh giá. Các công ty không phản hồi đề nghị phối kiểm và xác nhận dữ liệu có thể được hạn chế đánh giá. Trong trường hợp này, các công ty nói trên vẫn được đưa vào đánh giá nhưng không được Chương trình công bố và xác nhận. Kết quả đánh giá và các dữ liệu có liên quan được sử dụng cho mục đích nghiên cứu và đối sánh của Chương trình.

Tuyên bố trách nhiệm

Trách nhiệm giải trình. Khối Nghiên cứu và Xếp hạng VietnamBiz là thực thể duy nhất chịu trách nhiệm một cách toàn diện và đầy đủ về tính minh bạch, chính xác của Báo cáo này và mọi sản phẩm, công bố do Chương trình đưa ra. Khối Nghiên cứu và Xếp hạng VietnamBiz bảo lưu trách nhiệm giải trình, phản hồi với mọi khiếu nại chính đáng, được thực hiện đúng "Quy trình khiếu nại và Phản hồi khiếu nại" được công bố trong Báo cáo này cũng như công bố chính thức của Chương trình được đăng tải công khai hoặc gửi đích danh đến các đối tượng thụ hưởng của Chương trình.

Miễn trừ trách nhiệm. Chương trình không chịu trách nhiệm về tính hiệu quả của mọi quyết định lựa chọn sử dụng dịch vụ, quyết định kinh doanh hay đầu tư được cho là dựa trên các công bố, báo cáo, khuyến nghị hay bất kỳ thông tin, dữ liệu (gọi chung là thông tin) nào có liên quan đến Chương trình. Chương trình không chịu trách nhiệm về mọi thông tin do bên thứ ba cung cấp, bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin được diễn dịch sai lệch so với các thông tin chính thống do Chương trình phát hành, và các tác động của các thông tin đó đến nhận thức và quyết định của người tiếp nhận.

Quy trình khiếu nại, xử lý khiếu nại và tiếp nhận góp ý

Khiếu nại và xử lý khiếu nại. Chương trình tiếp nhận khiếu nại chính thức từ các tổ chức có dịch vụ được nghiên cứu và đánh giá qua công văn được gửi đến Công ty TNHH VietnewsCorp hoặc email có bản chụp công văn khiếu nại được gửi đến địa chỉ thư điện tử xephang@vietnambiz.vn. Chương trình sẽ phản hồi trong vòng 07 ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại hợp lệ. Số lần phản hồi tối đa không quá 03 lần, bao gồm 01 lần đối thoại trực tiếp hoặc trực tuyến với bên khiếu nại.

Tiếp nhận góp ý. Chương trình tiếp nhận và chào đón mọi ý kiến góp ý từ các tổ chức có dịch vụ được nghiên cứu và đánh giá, các chuyên gia, nhà đầu tư, người sử dụng dịch vụ và những tổ chức, cá nhân quan tâm đến Chương trình qua email xephang@vietnambiz.vn. Chương trình khuyến khích các góp ý được gửi từ email tổ chức. Trong trường hợp góp ý được gửi từ email cá nhân, người góp ý vui lòng để lại phương tiện liên lạc để Chương trình liên hệ và giải đáp.

Chương trình sẽ xây dựng bộ hỏi đáp (Q&A) để trả lời các câu hỏi điển hình, phổ biến về Chương trình trên website https://vietnamrankings.vn trong tháng 11/2026. Các góp ý, yêu cầu hợp lệ từ cơ quan nhà nước được tiếp nhận và xử lý theo quy trình riêng.

Bản quyền và quyền sở hữu trí tuệ

Chủ sở hữu. Toàn bộ quyền sở hữu trí tuệ, bản quyền tác giả và các quyền liên quan đối với Chương trình thường niên Xây dựng Bộ chỉ số Dịch vụ bán lẻ chứng khoán Việt Nam cùng tất cả các sản phẩm, báo cáo, dữ liệu công bố đều thuộc quyền sở hữu toàn vẹn và duy nhất của Khối Nghiên cứu và Xếp hạng VietnamBiz (thuộc Công ty TNHH VietnewsCorp).

Đối tượng và phạm vi bảo hộ. Quyền sở hữu trí tuệ và bảo hộ bản quyền áp dụng đối với tất cả các cấu phần thuộc Chương trình, bao gồm nhưng không giới hạn:

- **Phương pháp luận và mô hình nghiên cứu:** toàn bộ phương pháp luận nghiên cứu, phương pháp thu thập và xử lý dữ liệu, quy trình kiểm thử, giả lập, đánh giá độ nhạy, mô hình đánh giá, hệ thống tiêu chí định lượng và cách thức xác định trọng số đã được nghiên cứu và công bố.
- **Dữ liệu và kết quả tính toán:** cơ sở dữ liệu thu thập, các kết quả xử lý toán học, hoạt động kiểm toán nội bộ và đảm bảo toán học của Chương trình.
- **Sản phẩm công bố và ấn phẩm:** tất cả các báo cáo phân tích, bảng xếp hạng, bộ chỉ số, các văn bản quy trình (bao gồm quy trình khiếu nại và xử lý khiếu nại), bộ hỏi đáp (Q&A) cũng như mọi nội dung, hình ảnh, dữ liệu đăng tải trên cổng thông tin chính thức vietnamrankings.vn hoặc phát hành qua các kênh chính thức của Chương trình.

Quy định về trích dẫn và giới hạn khai thác sử dụng.

- **Quyền sử dụng phi thương mại:** các nhà đầu tư cá nhân, công ty chứng khoán, cơ quan nghiên cứu, đơn vị truyền thông và công chúng được phép trích dẫn, tham chiếu các bộ chỉ số và báo cáo cho mục đích nghiên cứu, học thuật, tham khảo hoặc thông tin báo chí.

- **Yêu cầu về nguồn trích dẫn:** mọi hình thức trích dẫn phải tôn trọng tính nguyên bản của thông tin và bắt buộc phải ghi rõ nguồn trích dẫn chính thức: "Nguồn: Khối Nghiên cứu và Xếp hạng VietnamBiz – Chương trình thường niên Xây dựng Bộ chỉ số Dịch vụ bán lẻ chứng khoán Việt Nam".
- **Quyền sử dụng biểu trưng (logo) và bộ nhận diện của Chương trình:** các công ty chứng khoán sở hữu Chứng nhận của Chương trình được quyền sử dụng logo và bộ nhận diện của Chương trình cho mục đích quảng bá, truyền thông, phát triển kinh doanh trong vòng 01 năm kể từ ngày nhận Chứng nhận. Sự chấp thuận này đương nhiên hết hiệu lực vào cuối ngày của kỳ công bố tiếp theo mà không cần thêm yêu cầu nào từ Chương trình. Logo, bộ nhận diện và các thông tin liên quan đến Chứng nhận được Chương trình cung cấp trực tiếp cho mỗi công ty để sử dụng theo mục đích nêu trong điều này.
- **Các hành vi bị nghiêm cấm:**
  - Mọi hành vi sao chép, nhân bản, phân phối, tái xuất bản, chuyển nhượng, thương mại hóa hoặc tự ý khai thác phương pháp luận, mô hình, dữ liệu của Chương trình cho mục đích thương mại khi chưa có sự đồng ý bằng văn bản từ Công ty TNHH VietnewsCorp.
  - Mọi hành vi cố ý diễn dịch sai lệch, bóp méo thông tin chính thống hoặc tạo ra các thông tin giả mạo gây ảnh hưởng đến nhận thức công chúng, uy tín của Chương trình, Ban Tổ chức, Hội đồng Cố vấn, các tổ chức hỗ trợ kỹ thuật.