

## ĐIỀU KIỆN CHUNG

### Điều 1: Nội dung

- 1.1** Khách hàng (“KH”) và Công ty cổ phần Chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam (“CTS”), gọi chung là “các Bên”/“hai Bên”, gọi riêng là “Bên”, đồng ý xác lập các nội dung liên quan đến mở, quản lý và sử dụng tài khoản giao dịch chứng khoán (“TKGDCK”), sử dụng dịch vụ do CTS cung cấp liên quan đến TKGDCK, bao gồm dịch vụ giao dịch điện tử (“DVGDDĐT”) để quy định quyền, lợi ích và nghĩa vụ của KH/CTS.
- 1.2** Chi tiết nội dung liên quan đến TKGDCK, DVGDDĐT được quy định tại Điều khoản và điều kiện mở và giao dịch Tài khoản giao dịch chứng khoán (“ĐKTKGDCK”), Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ giao dịch điện tử (“ĐKDVGDDĐT”) và các nội dung khác của Bộ hồ sơ mở tài khoản giao dịch chứng khoán.

### Điều 2: Quyền và nghĩa vụ của KH

KH có các quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm theo quy định tại Hợp đồng mở tài khoản và đăng ký dịch vụ, Điều kiện chung này, ĐKTKGDCK, ĐKDVGDDĐT (sau đây gọi chung là “Điều khoản và điều kiện”) và các quy định khác có liên quan của pháp luật.

### Điều 3: Luật áp dụng và Giải quyết tranh chấp

Bộ hồ sơ mở tài khoản giao dịch chứng khoán được điều chỉnh, thực hiện và áp dụng bởi pháp luật Việt Nam. Sau 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày tranh chấp phát sinh mà KH và CTS không thể giải quyết được bằng thương lượng, thì KH hoặc CTS có quyền yêu cầu Tòa án có thẩm quyền nơi CTS/Chi nhánh CTS đặt trụ sở chính để giải quyết.

### Điều 4: Hiệu lực và xử lý khi chấm dứt

- 4.1** Điều khoản và điều kiện có hiệu lực kể từ thời điểm CTS ký Hợp đồng mở tài khoản và đăng ký dịch vụ hoặc từ thời điểm KH xác nhận thông qua bởi phương thức điện tử mà CTS cung cấp cho KH cho đến khi bị chấm dứt theo quy định tại khoản 4.2 Điều này.
- 4.2** Điều khoản và điều kiện/Hợp đồng mở tài khoản và đăng ký dịch vụ chấm dứt trong các trường hợp sau: (a) hai Bên thỏa thuận bằng văn bản; (b) KH (là cá nhân) bị chết, bị mất năng lực hành vi dân sự, bị Tòa án có thẩm quyền tuyên bố đã chết hoặc mất tích hoặc KH (là tổ chức) bị phá sản, giải thể. Trong các trường hợp này, việc giải quyết quyền, nghĩa vụ, lợi ích của mỗi Bên được thực hiện theo quy định của pháp luật; (c) CTS chấm dứt hoạt động; (d) CTS đơn phương chấm dứt khi: (i) KH thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật về chứng khoán; (ii) KH vi phạm nghĩa vụ quy định tại Bộ hồ sơ mở tài khoản giao dịch chứng khoán, và không khắc phục hoặc khắc phục không đầy đủ khi có yêu cầu của CTS; (iii) KH vi phạm về trật tự, an toàn tại các điểm giao dịch dẫn tới điểm giao dịch tạm dừng hoạt động ít nhất 05 (năm) phút và không khắc phục hoặc khắc phục không đầy đủ sau khi có nhắc nhở của CTS và/hoặc cán bộ tại điểm giao dịch; (iv) KH bị truy cứu trách nhiệm hình sự, bị hạn chế năng lực hành vi dân sự mà không có người giám hộ hoặc đại diện hợp pháp; và (e) các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- 4.3** CTS thực hiện quyền đơn phương chấm dứt Điều khoản và điều kiện/ Hợp đồng mở tài khoản và đăng ký dịch vụ bằng cách gửi thông báo bằng văn bản cho KH biết ít nhất [10] ngày trước ngày chấm dứt.
- 4.4** Trong trường hợp Điều khoản và điều kiện/Hợp đồng mở tài khoản và đăng ký dịch vụ bị chấm dứt, các Bên sẽ tiến hành thủ tục thanh lý và chấm dứt theo quy định của pháp luật và CTS tùy từng thời điểm.

### Điều 5: Điều khoản chung

- 5.1** KH đồng ý: các hướng dẫn về cách thức giao dịch, đặt lệnh của CTS chỉ mang tính chất tham

khảo và KH chịu toàn bộ trách nhiệm và chấp nhận (các) rủi ro đối với (các) giao dịch được thực hiện đúng theo lệnh của KH yêu cầu trên tài khoản được mở theo thỏa thuận tại Hợp đồng mở tài khoản và đăng ký dịch vụ hoặc tài khoản, tiểu khoản khác có liên quan của KH mở tại CTS.

- 5.2** Khi đặt lệnh bằng phương thức giao dịch điện tử, KH chấp nhận toàn bộ rủi ro, mất mát hoặc thiệt hại phát sinh (i) do lỗi của Hệ thống, đường truyền hoặc do bất kỳ bên thứ ba nào khác; hoặc (ii) không phải do lỗi cố ý của CTS, đồng thời KH sẽ không khiếu nại, khiếu kiện đối với những lỗi quy định tại khoản này và tự chịu bất kỳ khoản chi phí nào có liên quan, cũng như miễn trừ trách nhiệm có liên quan cho CTS trong trường hợp này.
- 5.3** Việc KH đăng ký, sử dụng DVGDĐT không làm miễn trừ quyền và nghĩa vụ của KH được quy định tại các văn bản đã ký kết giữa KH với CTS liên quan đến hoạt động giao dịch chứng khoán của KH, các cam kết liên quan mà KH đã ký kết với CTS và/hoặc các điều kiện quy định về cách thức giao dịch cụ thể mà CTS đã hướng dẫn hoặc thông báo công khai cho KH.
- 5.4** Đối với giao dịch của KH mà có dấu hiệu vi phạm pháp luật thì CTS: (i) có quyền tự mình hoặc theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền, từ chối thực hiện giao dịch này và phong tỏa TKGDCK của KH mở tại CTS; (ii) có các quyền khác theo quy định tại Bộ hồ sơ mở tài khoản giao dịch chứng khoán và pháp luật có liên quan.
- 5.5** Không Bên nào bị coi là vi phạm hoặc phải chịu trách nhiệm trước Bên kia trong trường hợp vi phạm hoặc trách nhiệm đó phát sinh từ các sự kiện bất khả kháng với điều kiện Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ theo thông lệ một cách nhanh nhất và trong khả năng có thể. Sự kiện bất khả kháng là bất kỳ sự kiện nào xảy ra một cách khách quan, vượt quá khả năng kiểm soát hợp lý của một Bên làm cho Bên đó không thể thực hiện được nghĩa vụ theo thỏa thuận giữa các Bên và pháp luật có liên quan, như: sự ngăn cấm hay hành động của Nhà nước; bạo loạn; chiến tranh; bạo động; đình công; tranh chấp lao động khác và các ngừng trệ công việc khác; các tiện ích công cộng bị ngừng hoạt động hoặc bị cản trở; dịch bệnh; hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, sóng thần hoặc thiên tai khác; xảy ra sự cố về điện; lỗi phát sinh từ/có liên quan đến Hệ thống/ Hệ thống giao dịch điện tử của CTS; lỗi Hệ thống giao dịch của Ngân hàng thanh toán/ Ngân hàng lưu ký nơi KH mở tài khoản thanh toán hoặc lỗi từ bên thứ ba nằm ngoài khả năng kiểm soát của CTS; sự kiện bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật.
- 5.6** KH cam kết mỗi hoặc các ủy quyền của KH trong Bộ hồ sơ mở tài khoản giao dịch chứng khoán là không hủy ngang, vô điều kiện và chỉ có hiệu lực thay đổi sau khi được CTS xác nhận.
- 5.7** Các quy định của pháp luật có liên quan sẽ được áp dụng trong trường hợp: (i) Các nội dung không quy định tại Bộ hồ sơ mở tài khoản giao dịch chứng khoán nhưng pháp luật có quy định để điều chỉnh quan hệ giao dịch giữa các Bên; hoặc (ii) Bất kỳ nội dung nào quy định tại Bộ hồ sơ mở tài khoản giao dịch chứng khoán không phù hợp với quy định của pháp luật.
- 5.8** Trường hợp một hoặc một số điều khoản của Bộ hồ sơ mở tài khoản giao dịch chứng khoán trở nên vô hiệu, thì các phần còn lại vẫn có hiệu lực. Trường hợp Hợp đồng mở tài khoản và đăng ký dịch vụ chấm dứt, các Bên phải hoàn tất các nghĩa vụ đã phát sinh giữa các Bên theo đúng quy định tại Bộ hồ sơ mở tài khoản giao dịch chứng khoán, pháp luật có liên quan và quyết định của CTS.

# ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN MỞ VÀ GIAO DỊCH TÀI KHOẢN GIAO DỊCH CHỨNG KHOÁN

## Điều 1: Dịch vụ

CTS cung cấp dịch vụ dưới đây cho KH (“Dịch vụ”) để KH thực hiện giao dịch chứng khoán (“GDCK”) gồm: (a) Mở TKGDCCK; Lưu ký chứng khoán, thực hiện các quyền lợi hợp pháp gắn liền với chứng khoán thuộc quyền sở hữu của KH (đối với TKGDCCK giao dịch, lưu ký chứng khoán, thanh toán tại CTS (TKGDCCK Loại 1) và TKGDCCK giao dịch, lưu ký chứng khoán tại CTS, thanh toán qua tài khoản kết nối ngân hàng (TKGDCCK Loại 2)); Quản lý: (i) tiền của KH trong TKGDCCK (đối với TKGDCCK Loại 1), (ii) chứng khoán của KH trong TKGDCCK (đối với TKGDCCK Loại 1 và Loại 2); (b) Theo yêu cầu của KH, đặt lệnh và cung cấp kết quả (i) giao dịch chứng khoán; (ii) bảng sao kê số dư tiền gửi, số dư chứng khoán (đối với TKGDCCK Loại 1) hoặc bảng sao kê số dư chứng khoán (đối với TKGDCCK Loại 2); (c) Thanh toán bù trừ đối với giao dịch chứng khoán phát sinh trên TKGDCCK (đối với TKGDCCK Loại 1 và Loại 2); (d) Mở TKGDCCK và thực hiện đặt lệnh theo yêu cầu của KH (đối với TKGDCCK giao dịch tại CTS, lưu ký chứng khoán và thanh toán qua Ngân hàng Lưu ký (TKGDCCK Loại 3); (e) Trường hợp CTS ứng dụng công nghệ thông tin về giao dịch điện tử (email, SMS, fax, web chat, phương thức điện tử khác...) phù hợp với quy định pháp luật, CTS sẽ gửi các thông tin liên quan đến TKGDCCK của KH hoặc các thông báo khác cho KH thông qua bất kỳ hoặc toàn bộ các phương thức này/ứng dụng trên mà KH đã đăng ký với CTS tùy từng thời điểm, trên cơ sở quyết định và khả năng cung cấp dịch vụ này của CTS; (f) Các dịch vụ khác phù hợp với quy định của pháp luật khi KH có đăng ký sử dụng dịch vụ đó với CTS.

## Điều 2: Cách thức đặt lệnh giao dịch chứng khoán

KH nộp trực tiếp Phiếu đặt lệnh GDCK tại địa điểm giao dịch của CTS hoặc đặt lệnh qua các phương thức giao dịch điện tử mà KH đã đăng ký. KH chỉ sửa/hủy phần lệnh chưa được khớp lệnh trong giờ giao dịch phù hợp với quy định của pháp luật và/hoặc CTS. KH đồng ý chấp nhận kết quả đối với giao dịch mà KH/Đại diện hợp pháp của KH đã đặt và không còn được sửa/hủy lệnh.

## Điều 3: Tỷ lệ ký quỹ đặt mua/bán chứng khoán được áp dụng

- 3.1 TKGDCCK Loại 1: KH phải có số dư tiền trong TKGDCCK tương ứng với 100% (một trăm phần trăm) giá trị chứng khoán tại thời điểm KH đặt lệnh mua, cộng với các khoản chi phí liên quan đến GDCK của KH. Khi KH đặt lệnh bán, KH đảm bảo có đủ số dư chứng khoán trên tài khoản theo quy định của pháp luật hiện hành và/hoặc của CTS.
- 3.2 TKGDCCK Loại 2 và Loại 3: KH có trách nhiệm và/hoặc CTS được quyền: yêu cầu ngân hàng thanh toán (“NHTT”) hoặc ngân hàng lưu ký (“NHLK”): (i) thực hiện phong tỏa số dư tiền trong tài khoản thanh toán (“TKTT”) của KH tương ứng với 100% giá trị chứng khoán tại thời điểm KH đặt lệnh mua, cộng với các khoản chi phí phát sinh liên quan đến GDCK của KH; (ii) thực hiện phong tỏa đủ số dư chứng khoán theo lệnh bán của KH phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành và/hoặc của CTS tại thời điểm KH đặt lệnh bán.

## Điều 4: Lãi suất trên số dư tiền gửi giao dịch chứng khoán

Lãi suất trên số dư tiền trong TKGDCCK chỉ áp dụng với TKGDCCK Loại 1, được xác định theo lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam công bố theo từng thời điểm.

## Điều 5: Phí Dịch vụ

- 5.1 KH đồng ý và phải trả cho CTS mức phí tương ứng hoặc có liên quan với từng loại Dịch vụ mà KH đăng ký theo quy định của CTS (“Phí Dịch vụ”), bao gồm và không giới hạn: phí môi giới/lưu ký/sử dụng dịch vụ giao dịch điện tử/sử dụng phương thức xác thực hai yếu tố, khoản tiền chậm trả và các khoản thuế, phí/tiền khác (i) theo quy định của pháp luật và/hoặc CTS, và (ii) có liên quan đến tài khoản giao dịch chứng khoán của KH.

**5.2** Mức Phí Dịch vụ có thể được thay đổi theo Thông báo của CTS bằng bất kỳ hình thức nào, trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản giữa KH và CTS. Thời hạn thanh toán Phí Dịch vụ theo quy định của CTS.

**Điều 6: Cách thức xử lý tài sản trong trường hợp KH không có khả năng thanh toán đúng hạn**

KH đồng ý ủy quyền và không hủy ngang cho CTS được toàn quyền: (i) tự động trích và/hoặc yêu cầu NHHT, NHLK sử dụng tiền trong TKGDCK, TKTT của KH; (ii) chọn và/hoặc bán một phần hoặc toàn bộ chứng khoán trong tài khoản của KH để thanh toán/ thực hiện nghĩa vụ phát sinh có liên quan của KH, bao gồm và không giới hạn các loại thuế, phí giao dịch, phí và lệ phí khác có liên quan và tiền phạt, lãi chậm trả, nghĩa vụ tài chính khác mà KH phải thực hiện theo quy định của CTS khi KH vi phạm việc thanh toán hoặc vi phạm nghĩa vụ khác tại Bộ hồ sơ mở tài khoản giao dịch chứng khoán. Trường hợp số dư tiền và/hoặc chứng khoán của KH không đủ thực hiện nghĩa vụ phát sinh, KH đồng ý: CTS có quyền yêu cầu KH và KH phải thực hiện đầy đủ nghĩa vụ và bồi thường toàn bộ thiệt hại phát sinh (nếu có).

**Điều 7: Cung cấp thông tin TKGDCK cho NHHT nơi KH mở TKTT**

KH ủy quyền cho và đồng ý để: CTS được quyền cung cấp thông tin trên TKGDCK của KH (TKGDCK Loại 2) cho NHHT nơi KH mở TKTT.

**Điều 8: Các ủy quyền cho CTS, Tổng Giám đốc, và Phó Tổng Giám đốc của CTS**

KH ủy quyền và không hủy ngang cho: CTS, Tổng Giám đốc, và Phó Tổng Giám đốc của CTS được thực hiện, xác lập và ký các văn bản, tài liệu, giấy tờ có liên quan đối với bất kỳ nội dung nào quy định tại khoản 8.1, 8.2 Điều này mà không cần phải thông báo/xin sự đồng ý, chấp thuận của KH/đại diện hợp pháp của KH trước, trong và sau khi thực hiện:

- 8.1 Đối với TKGDCK Loại 1: (a) Truy cập TKGDCK của KH để kiểm tra số dư tiền khi KH đặt lệnh mua chứng khoán; (b) Tự động trích tiền trong TKGDCK của KH để thanh toán: (i) cho GDCK đã khớp lệnh, (ii) phí giao dịch, (iii) Phí Dịch vụ, phí, lệ phí và chi phí khác theo quy định của CTS liên quan đến TKGDCK của KH, và (iv) các khoản thuế (nếu có) có liên quan ngay khi nghĩa vụ thanh toán của KH phát sinh theo quy định của CTS hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (c) Tự động phong tỏa ngay số chứng khoán mà KH đặt lệnh bán và tự động trích chứng khoán của KH để thanh toán cho lệnh bán đã khớp lệnh; (d) Thu và chuyển tiền bán chứng khoán vào TKGDCK của KH.
- 8.2 Đối với TKGDCK Loại 2, Loại 3: (a) Đề nghị Ngân hàng cung cấp thông tin, xác nhận về khả năng thanh toán của KH cho giao dịch mua chứng khoán khi KH đặt lệnh mua chứng khoán và yêu cầu Ngân hàng phong tỏa số dư trong TKTT của KH tương ứng với 100% (một trăm phần trăm) giá trị chứng khoán KH đặt lệnh mua, phí giao dịch, Phí Dịch vụ, thuế và khoản phí có liên quan; (b) Yêu cầu Ngân hàng trích tiền trong TKTT của KH để thanh toán cho giao dịch chứng khoán đã khớp lệnh, phí giao dịch, Phí Dịch vụ, các khoản phí phát sinh khác theo quy định của CTS và các khoản thuế (nếu có) có liên quan ngay sau khi nghĩa vụ thanh toán của KH phát sinh theo quy định của CTS hoặc của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (c) Tự động phong tỏa ngay số chứng khoán KH đặt lệnh bán và tự động trích chứng khoán của KH để thanh toán cho những lệnh bán đã khớp lệnh (đối với TKGDCK Loại 2); (d) Yêu cầu NHLK phong tỏa ngay chứng khoán khi KH đặt lệnh bán và sử dụng, định đoạt chứng khoán của KH để thanh toán cho những lệnh bán đã khớp lệnh (đối với TKGDCK Loại 3). Ngân hàng, theo khoản này, là NHHT (đối với TKGDCK Loại 2) hoặc NHLK (đối với TKGDCK Loại 3).

**Điều 9: Quyền và nghĩa vụ của KH**

- 9.1 Sở hữu, thực hiện các quyền của người sở hữu đối với: (i) tiền và quyền, lợi ích hợp pháp khác phát sinh từ tiền gửi (đối với TKGDCK Loại 1); (ii) chứng khoán và các quyền, lợi ích hợp pháp khác phát sinh từ chứng khoán lưu ký tại CTS (đối với TKGDCK Loại 1 và Loại 2). Chấp thuận cho CTS hoàn trả cho chủ sở hữu các khoản ghi Có (theo hạch toán kế toán) mà không phải của KH và được hoàn trả

cho KH các khoản ghi Nợ (theo hạch toán kế toán) do sai sót, nhầm lẫn. KH tự chịu trách nhiệm về nguồn gốc của tiền nộp vào giao dịch và chứng khoán được lưu ký tại tài khoản của KH.

- 9.2 Đặt lệnh hoặc ủy quyền có công chứng/chứng thực (trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản với CTS) theo mẫu được CTS chấp thuận cho cá nhân thực hiện đặt lệnh mua/bán chứng khoán theo cách thức đặt lệnh quy định tại Điều 2 của ĐKTKGDCK này và tự chịu trách nhiệm đối với toàn bộ kết quả phát sinh từ giao dịch mà KH hoặc Người được ủy quyền của KH thực hiện.
- 9.3 Định kỳ/đợt xuất/theo yêu cầu KH/theo thực tế phát sinh, được CTS thông báo kết quả giao dịch, số dư tiền và chứng khoán trong TKGDCK của KH bằng phương thức thông báo kết quả giao dịch mà CTS cung cấp tùy từng thời kỳ tương ứng với hình thức đăng ký của KH; nếu trong vòng 03 (ba) ngày làm việc kể từ khi CTS gửi thông báo, KH không có phản hồi hoặc phản hồi sai/không đúng thì KH cam kết và đồng ý, xác nhận: chấp nhận và không có hành động gây ảnh hưởng cho CTS đối với kết quả giao dịch theo thông báo của CTS cũng như miễn trừ mọi trách nhiệm có liên quan cho CTS.
- 9.4 KH tự chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ, hợp lệ, hợp pháp đối với thông tin do KH cung cấp cho CTS và chủ động thông báo cho CTS khi có thay đổi về khả năng tài chính, thông tin nhân thân của KH. CTS được phép xác định các thông tin trên không có thay đổi nếu không nhận được thông báo thay đổi bằng văn bản từ phía KH. CTS được loại trừ bất kỳ trách nhiệm nào đối với những thiệt hại phát sinh do sự thay đổi thông tin mà KH không thông báo kịp thời cho CTS.
- 9.5 KH có nghĩa vụ và trách nhiệm kiểm tra trực tiếp, thường xuyên theo dõi số dư tiền, chứng khoán và diễn biến tài khoản giao dịch chứng khoán của KH để kịp thời thông báo cho CTS sai sót phát sinh (nếu có).
- 9.6 Bồi thường toàn bộ thiệt hại, chịu phạt khi KH gây thiệt hại cho CTS, vi phạm thỏa thuận giữa các Bên, theo quyết định của CTS, pháp luật có liên quan và các cơ quan có thẩm quyền.
- 9.7 Nếu KH không đồng ý với bất kỳ thay đổi nào quy định tại khoản 10.7 Điều 10 của ĐKTKGDCK, KH phải thông báo cho CTS bằng văn bản về việc hủy bỏ hoặc chấm dứt sử dụng các dịch vụ với CTS và/hoặc đóng TKGDCK sau khi KH hoàn thành đầy đủ các nghĩa vụ quy định tại Bộ hồ sơ mở tài khoản giao dịch chứng khoán và văn bản kèm theo (nếu có).
- 9.8 Các nghĩa vụ khác nêu tại Bộ hồ sơ mở tài khoản giao dịch chứng khoán và theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 10: Quyền và nghĩa vụ của CTS**

- 10.1 Được hưởng và/hoặc yêu cầu KH thanh toán đúng và đầy đủ các khoản Phí Dịch vụ theo biểu phí và các khoản phí khác được quy định tại Điều 5 ĐKTKGDCK và Điều 5 của ĐKDVGĐĐT.
- 10.2 Được phép và chủ động trích tiền trên TKGDCK (đối với TKGDCK Loại 1) hoặc yêu cầu NHHT, NHLK trích tiền trên TKTT của KH để thanh toán các khoản phí có liên quan vào ngày làm việc cuối cùng của tháng hoặc thời điểm khác do CTS quyết định. Nếu tài khoản của KH không có đủ tiền để thanh toán, thì CTS được quyền tính lãi đối với số tiền còn thiếu theo lãi suất do CTS quy định theo từng thời kỳ, đồng thời CTS có quyền phong tỏa và bán số chứng khoán có giá trị tương đương nghĩa vụ phải thanh toán trong TKGDCK của KH để trừ nợ, bao gồm cả trường hợp KH thực hiện (i) không đúng và/hoặc (ii) không đủ nghĩa vụ thanh toán theo quy định của CTS.
- 10.3 Giao dịch chứng khoán theo lệnh của KH. Lưu giữ: (i) tiền của KH tại CTS theo quy định của pháp luật (đối với TKGDCK Loại 1); (ii) số dư chứng khoán của KH tại TKGDCK và Tổng công ty lưu ký và bù trừ chứng khoán Việt Nam (đối với TKGDCK Loại 1 và Loại 2).
- 10.4 Được phép cung cấp thông tin của KH khi KH đồng ý và trong các trường hợp sau: (i) pháp luật có quy định khác, hoặc (ii) cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền, hoặc (iii) theo quy định tại Hợp đồng mở tài khoản và đăng ký dịch vụ. Không sử dụng tiền và chứng khoán của KH nếu KH không yêu cầu/ủy quyền trừ trường hợp quy định tại Bộ hồ sơ mở tài khoản giao dịch chứng khoán.
- 10.5 Không chấm dứt Hợp đồng mở tài khoản và đăng ký dịch vụ trước thời hạn trừ trường hợp quy định tại

khoản 4.2 Điều 4 của Điều Kiện Chung hoặc trường hợp khác theo quy định tại Bộ hồ sơ mở tài khoản giao dịch chứng khoán hoặc quy định của pháp luật có liên quan.

- 10.6 Bồi thường thiệt hại cho KH khi thiệt hại đó phát sinh do lỗi cố ý của CTS theo mức do các Bên thỏa thuận hoặc theo quy định của pháp luật nếu hai Bên không đạt được thỏa thuận về mức bồi thường.
- 10.7 CTS có quyền sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ toàn bộ/từng phần bất kỳ nội dung nào của Điều khoản và điều kiện (kể cả các loại phí dịch vụ) liên quan đến dịch vụ do CTS cung cấp, nếu CTS đã thông báo về việc sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ đó bởi bất kỳ hình thức nào (bao gồm và không giới hạn bằng văn bản, điện thoại có ghi âm, email, SMS, hoặc công bố trên website của CTS) trước khi các thay đổi đó có hiệu lực. Việc sử dụng dịch vụ của KH sau ngày thay đổi trên có hiệu lực (theo thông báo của CTS) mặc nhiên là sự chấp nhận toàn bộ của KH đối với các thay đổi đó.
- 10.8 CTS không có nghĩa vụ chứng minh nguồn gốc tiền dùng để giao dịch và chứng khoán lưu ký tại TKGDCK của KH.
- 10.9 Các quyền và nghĩa vụ khác nêu tại Bộ hồ sơ mở tài khoản giao dịch chứng khoán và theo quy định của pháp luật.

# ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ GIAO DỊCH ĐIỆN TỬ

## Điều 1: Giải thích thuật ngữ

- 1.1 “*Giao dịch điện tử*”/“*GDĐT*” là các giao dịch liên quan đến chứng khoán, tiền trên TKGDCK/các tiểu khoản giao dịch khác của KH mở tại CTS mà các giao dịch đó: (i) được thực hiện phù hợp với các dịch vụ mà KH đã đăng ký với CTS; và (ii) thông qua các phương tiện điện tử, bao gồm nhưng không giới hạn: điện thoại, Internet, tin nhắn SMS, email, web-chat, fax, điện báo, telex và thông điệp dữ liệu, các phương tiện điện tử khác.
- 1.2 “*Dịch vụ Giao dịch điện tử*”/“*DVGDĐT*” là (các) dịch vụ do CTS cung cấp cho KH tùy từng thời điểm để KH thực hiện các GDĐT.
- 1.3 “*Hệ thống*” là hệ thống phục vụ quản lý và thực hiện hoạt động giao dịch chứng khoán điện tử, được thiết lập và cung cấp bởi CTS, bao gồm: trang thiết bị phần cứng, phần mềm, cơ sở dữ liệu, hệ thống mạng viễn thông, mạng internet, mạng máy tính.
- 1.4 “*Yếu tố xác thực*” là mật khẩu đăng nhập, mật khẩu giao dịch và các yếu tố xác thực khác do CTS áp dụng từng thời kỳ để xác thực danh tính của KH trong quá trình thực hiện GDĐT.
- 1.5 “*Chứng từ điện tử*” là thông điệp dữ liệu về hoạt động giao dịch điện tử trên thị trường chứng khoán được tạo ra, được gửi đi, được nhận và được lưu trữ bằng phương tiện điện tử.
- 1.6 “*Xác thực hai yếu tố*” là phương pháp xác thực yêu cầu hai yếu tố để chứng minh tính đúng đắn của một danh tính. Xác thực hai yếu tố dựa trên những thông tin mà người dùng biết như số PIN, mã khóa bí mật cùng với những thông tin mà người dùng có như thẻ thông minh, điện thoại di động hoặc những dấu hiệu sinh trắc học của người dùng để xác minh danh tính.
- 1.7 “*Mã xác thực OTP (OTP/ One Time Password)*” Mật khẩu sử dụng một lần và chỉ có giá trị trong một khoảng thời gian nhất định theo quyết định của CTS tại từng thời kỳ; và được phát sinh khi KH sử dụng ứng dụng Unimobi được cài trên điện thoại di động thông minh (smart phone)/ máy tính bảng để phát sinh OTP (Smart OTP) hoặc CTS gửi OTP dưới dạng tin nhắn SMS (SMS OTP) đến số điện thoại đăng ký của KH.
- 1.8 “*Chữ ký số*” là một dạng chữ ký điện tử được tạo ra bằng sự biến đổi một thông điệp dữ liệu sử dụng hệ thống mật mã không đối xứng, theo đó, người có được thông điệp dữ liệu ban đầu và khóa công khai của người ký có thể xác định được chính xác: (i) việc biến đổi nêu trên được tạo ra bằng đúng khóa bí mật tương ứng với khóa công khai trong cùng một cặp khóa; (ii) sự toàn vẹn nội dung của thông điệp dữ liệu kể từ khi thực hiện việc biến đổi nêu trên.
- 1.9 “*Chứng thư số*” là một dạng chứng thư điện tử do tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số cấp nhằm cung cấp thông tin định danh cho khóa công khai của KH từ đó xác nhận KH là người ký chữ ký số bằng việc sử dụng khóa bí mật tương ứng.
- 1.10 “*Người ký*” là KH dùng khóa bí mật của KH để ký số vào một thông điệp dữ liệu dưới tên của KH.
- 1.11 “*Thiết bị lưu khóa bí mật*” là một thiết bị vật lý chứa chứng thư số và khóa bí mật của KH.
- 1.12 “*Khóa bí mật*” là một khóa trong cặp khóa thuộc hệ thống mật mã không đối xứng, được dùng để tạo chữ ký số.
- 1.13 “*Ứng dụng Unimobi/Unitrade*” là ứng dụng được xây dựng và quản lý, sở hữu bởi CTS, được cài đặt trên điện thoại thông minh, máy tính bảng hoặc thiết bị công nghệ thông tin khác của KH nhằm cung cấp tiện ích cho KH trong GDĐT.

## Điều 2: Nội dung thỏa thuận

- 2.1 KH đồng ý sử dụng DVGDĐT. Việc CTS cung cấp DVGDĐT, KH sử dụng DVGDĐT phải phù hợp với Điều khoản và điều kiện, các văn bản khác liên quan được ký kết giữa KH với CTS, và/hoặc các điều kiện, cách thức, quy định giao dịch cụ thể được CTS hướng dẫn, thông báo trực tiếp cho KH hoặc trên Website của CTS tùy từng thời điểm.

## **2.2** Nội dung các DVGDĐT mà CTS cung cấp bao gồm:

- 2.2.1 Giao dịch qua tổng đài điện thoại bao gồm: đặt lệnh mua, bán chứng khoán niêm yết/đăng ký giao dịch trên các sàn giao dịch theo quy định; đặt lệnh mua phát hành thêm của các chứng khoán niêm yết/đăng ký giao dịch; đặt lệnh mua, bán cổ phiếu lô lẻ và nội dung khác được CTS quyết định trong từng thời kỳ;
- 2.2.2 Giao dịch qua Internet bao gồm: đặt lệnh mua, bán chứng khoán niêm yết/đăng ký giao dịch trên các sàn giao dịch theo quy định; đặt lệnh mua phát hành thêm của các chứng khoán niêm yết/đăng ký giao dịch; đặt lệnh mua, bán cổ phiếu lô lẻ, tự lấy lại mật khẩu trực tuyến và nội dung khác được CTS quyết định trong từng thời kỳ; Các giao dịch qua Internet phải thực hiện với một trong các loại xác thực cấp hai gồm: Smart OTP, SMS OTP, Chứng thư số;
- 2.2.3 Chức năng xác thực theo phiên: là hình thức sử dụng xác thực cấp hai theo phiên đăng nhập. KH chỉ phải nhập mật khẩu giao dịch đối với giao dịch đầu tiên thực hiện trong một phiên đăng nhập của KH;
- 2.2.4 Nhận SMS miễn phí bao gồm: CTS gửi KH SMS thông báo kết quả khớp lệnh; SMS tra cứu số dư, nhận thông tin chăm sóc khách hàng; SMS cung cấp mật khẩu đăng nhập/giao dịch qua tổng đài điện thoại/Internet và nội dung khác được CTS quyết định trong từng thời kỳ;
- 2.2.5 Nhận SMS biến động số dư tiền, chứng khoán (CTS không gửi SMS biến động số dư tiền của các tiểu khoản mà CTS không quản lý tiền);
- 2.2.6 Nhận mật khẩu, kết quả khớp lệnh, sao kê tài khoản qua Email bao gồm: CTS gửi KH email thông báo mật khẩu đăng nhập/ giao dịch qua tổng đài điện thoại/ Internet, thông báo kết quả khớp lệnh hàng ngày (nếu có) và sao kê tài khoản hàng tháng (nếu có);
- 2.2.7 Dịch vụ chuyển tiền vào tài khoản ngân hàng qua tổng đài điện thoại và/hoặc Internet được CTS cung cấp cho KH khi KH đăng ký tài khoản ngân hàng và đăng ký giao dịch qua tổng đài và/hoặc giao dịch qua Internet.

## **2.3** Giao dịch qua Internet của KH phải được xác thực hai yếu tố. Để sử dụng xác thực hai yếu tố, KH có nghĩa vụ:

- 2.3.1 Hoàn tất đăng ký một trong các phương thức xác thực hai yếu tố mà CTS cung cấp bao gồm: SMS OTP, Smart OTP, Chứng thư số và chấp nhận toàn bộ nội dung có liên quan do CTS quy định trong từng thời kỳ;
- 2.3.2 Hoàn tất tải, cài đặt ứng dụng Unimobi về điện thoại của KH và kích hoạt ứng dụng theo hướng dẫn của CTS đối với KH đăng ký sử dụng Smart OTP; hoặc
- 2.3.3 Mua Chữ ký số theo hướng dẫn của CTS và kích hoạt thiết bị đối với KH đăng ký sử dụng Chứng thư số.

Việc đăng ký/thay đổi thông tin sử dụng phương thức xác thực hai yếu tố được CTS thực hiện theo yêu cầu của KH tại quầy giao dịch của CTS hoặc do KH trực tiếp thực hiện đăng ký trên website của CTS (<https://unitrade.cts.vn>)/Ứng dụng Unimobi/ tin nhắn hoặc các kênh giao dịch khác được CTS triển khai theo từng thời kỳ.

## **2.4** Việc chuyển tiền đến tài khoản ngân hàng không chính chủ (KH không phải là chủ tài khoản ngân hàng) được thực hiện phù hợp với quy định của pháp luật và/hoặc quy định của CTS. Dịch vụ chuyển tiền và thông báo số dư tiền không áp dụng đối với tiểu khoản kết nối ngân hàng của TKGDC. Tùy từng thời điểm, CTS sẽ quy định và/hoặc điều chỉnh nội dung cụ thể của DVGDĐT và công bố các nội dung này trên Website của CTS.

## **2.5** KH phải cung cấp số điện thoại di động để được đăng ký sử dụng DVGDĐT. Nếu KH cung cấp thông tin địa chỉ email, số điện thoại di động tại phần khai báo thông tin KH, thì KH sẽ được hưởng mặc định các dịch vụ tiện ích gia tăng theo quy định của CTS trong từng thời kỳ. Trường hợp KH từ chối hưởng dịch vụ quy định tại điểm này thì KH có thể tự gỡ dịch vụ tiện ích gia tăng trên Unitrade/Unimobi hoặc



thông báo với CTS bằng các kênh giao dịch trực tuyến, qua điện thoại, hoặc trực tiếp tại quầy giao dịch.

- 2.6 KH được sử dụng các DVGDĐT mà CTS đang, sẽ cung cấp với điều kiện nếu được CTS yêu cầu, KH phải thực hiện việc đăng ký sử dụng các DVGDĐT đó theo hình thức mà CTS quy định tùy từng thời điểm.
- 2.7 Việc sử dụng DVGDĐT của KH và/hoặc đại diện hợp pháp của KH phù hợp với phạm vi đại diện/ủy quyền đều có giá trị pháp lý như nhau. KH chấp nhận và chịu toàn bộ trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch đó bằng tài sản và chi phí của KH.

### **Điều 3: Các rủi ro phát sinh từ Giao dịch điện tử**

- 3.1 KH xác nhận, cam kết và đồng ý: Việc sử dụng DVGDĐT luôn tồn tại những rủi ro tiềm tàng do lỗi của hệ thống hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khác; chấp nhận toàn bộ các rủi ro, mất mát hoặc thiệt hại nào khác phát sinh khi: (i) sử dụng DVGDĐT do lỗi của: Hệ thống, bất kỳ bên thứ ba hoặc do (ii) các hành động, thao tác của KH/đại diện của KH ảnh hưởng đến việc sử dụng DVGDĐT, và/hoặc Hệ thống, hoặc (iii) trường hợp khác do pháp luật quy định.
- 3.2 Đối với các rủi ro phát sinh từ và/hoặc có liên quan tới TKGDCCK và/hoặc TKTT tiền, chứng khoán của KH, thì KH đồng ý và chấp nhận các rủi ro, mất mát hoặc những thiệt hại khác khi: (i) KH thực hiện; hoặc (ii) theo yêu cầu/đề nghị/ủy quyền của KH, CTS/đại diện của KH thực hiện các giao dịch chứng khoán và/hoặc thanh toán tiền chứng khoán.
- 3.3 Trường hợp KH mở TKTT tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam (“VietinBank”) để thanh toán cho các giao dịch chứng khoán thực hiện tại CTS bằng phương tiện điện tử, thì tại văn bản này KH ủy quyền cho CTS được quyền thực hiện các thao tác trên phương tiện/hệ thống điện tử nhằm bảo vệ lợi ích của KH và/hoặc thực hiện yêu cầu từ phía VietinBank.

### **Điều 4: Thời gian cung cấp Dịch vụ**

- 4.1 CTS sẽ cung cấp DVGDĐT liên tục trong giờ giao dịch theo quy định của cơ quan có thẩm quyền.
- 4.2 Thời gian cung cấp DVGDĐT cho giao dịch mua/bán chứng khoán hoặc sửa/hủy bỏ lệnh GDCK được thực hiện theo quy định hiện hành của Ủy ban chứng khoán Nhà nước, Sở Giao dịch chứng khoán, Tổng công ty lưu ký và bù trừ chứng khoán Việt Nam và của CTS tùy từng thời điểm. Các dịch vụ liên quan đến chuyển tiền và ứng trước tiền bán chứng khoán (nếu có), được thực hiện theo thời gian mà CTS và/hoặc Ngân hàng quy định theo từng thời kỳ.
- 4.3 Thời gian ngừng cung cấp DVGDĐT sẽ được CTS thông báo trên Website của CTS trước thời điểm ngừng cung cấp.

### **Điều 5: Phí dịch vụ giao dịch điện tử**

Khi sử dụng DVGDĐT, KH đồng ý CTS có quyền quy định một hoặc nhiều khoản phí dịch vụ liên quan đến GDĐT (“Phí GDĐT”). Phí GDĐT không bao gồm các loại Thuế, Phí, Lệ phí theo quy định và không phải là phí dịch vụ môi giới chứng khoán mà KH phải trả cho CTS đối với mỗi giao dịch chứng khoán cụ thể. Phí GDĐT khi thay đổi sẽ được CTS thông báo cho KH. CTS bảo lưu quyền ấn định và thay đổi nội dung, hình thức và mức phí đối với Phí GDĐT tùy từng thời điểm.

### **Điều 6: Bảo mật**

#### **6.1 Trách nhiệm của KH**

6.1.1 Bảo mật các Yếu tố xác thực của KH và tự chịu toàn bộ các thiệt hại, mất mát phát sinh khi bất kỳ Yếu tố xác thực nào bị tiết lộ. Trường hợp Yếu tố xác thực của KH bị tiết lộ/có khả năng bị tiết lộ hoặc không còn thuộc sự kiểm soát của KH, thì ngay lập tức KH phải thông báo cho CTS biết và thực hiện theo đúng chỉ dẫn của CTS, đồng thời KH chấp nhận toàn bộ các thiệt hại cũng như rủi ro có liên quan bằng toàn bộ tài sản của KH/tài sản đảm bảo cho nghĩa vụ của KH (nếu có) trong trường hợp KH không thực hiện hoặc thực hiện không đúng hoặc thực hiện không đầy đủ trách nhiệm tại Điều này;

6.1.2 Bảo mật toàn bộ các nội dung khác quy định tại ĐKDVGDĐT này, các văn bản đã ký kết giữa KH với CTS để thực hiện giao dịch chứng khoán trong bất kỳ trường hợp nào, trừ khi được sự chấp thuận trước bằng văn bản của CTS.

## **6.2 Trách nhiệm của CTS**

6.2.1 Bảo mật và lưu giữ thông tin tài khoản đăng nhập/mật khẩu đăng nhập, thông tin giao dịch và các thông tin khác của KH trừ khi phải cung cấp các thông tin này cho các cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu/đồng ý của Khách hàng hoặc theo quy định tại Hợp đồng mở tài khoản và đăng ký dịch vụ.

6.2.2 Hỗ trợ KH khôi phục thông tin đăng nhập khi KH yêu cầu bằng văn bản hoặc qua phương thức GDĐT đã đăng ký với CTS.

## **Điều 7: Cam kết và thừa nhận của KH**

**7.1** Đã đọc kỹ, hiểu rõ và tuân thủ đúng các nội dung của ĐKDVGDĐT này và hướng dẫn sử dụng DVGDĐT mà CTS: (i) đã cung cấp cho KH và/hoặc (ii) công bố trên Website của CTS. KH đồng ý: CTS không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với những GDĐT không thực hiện được với bất kỳ lý do gì hay bất cứ thiệt hại nào xảy ra khi KH không thực hiện và/hoặc thực hiện không đúng, không đầy đủ hướng dẫn của CTS.

**7.2** Cung cấp đầy đủ và đăng ký thông tin liên quan của KH với CTS; thông báo cho CTS khi thông tin có sự thay đổi, và thay đổi chỉ có hiệu lực khi được CTS xác nhận theo đề nghị bằng văn bản của KH trừ trường hợp các thay đổi này được CTS cho phép thực hiện trên các phương tiện điện tử; chịu trách nhiệm toàn bộ về thông tin đã cung cấp;

**7.3** Thông báo cho CTS theo nội dung tại Điều 9 ĐKDVGDĐT này để được hướng dẫn xử lý nếu:

7.3.1 KH không thể truy cập vào Unimobi/Unitrade hay nghi ngờ tên truy cập, mật khẩu, thông tin xác thực bị lộ hay quên mật khẩu, tên truy cập; hoặc

7.3.2 KH phát hiện bất kỳ một vấn đề nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn trong hoạt động của Unimobi/ Unitrade, không bao gồm các sự cố/ảnh hưởng mà có nguyên nhân từ các thiết bị kết nối của KH.

**7.4** Chữ ký điện tử có giá trị khi thống nhất với mẫu chữ ký của KH đã đăng ký với CTS. Chứng từ điện tử được KH khởi tạo, gửi có giá trị pháp lý như văn bản giấy của KH;

**7.5** KH đồng ý bất kỳ hành động:

7.5.1 Truy cập vào TKGDCCK; hoặc

7.5.2 Giao dịch trên TKGDCCK của KH;

bằng tên truy cập của KH đúng với Mật khẩu đăng nhập, Mật khẩu giao dịch trực tuyến, Mật khẩu giao dịch qua điện thoại với số điện thoại/ hình thức khác mà KH đã đăng ký và/hoặc các yếu tố định danh khác do CTS cung cấp cho KH thì đều được coi là (i) KH truy cập và/hoặc giao dịch hợp lệ và (ii) người thực hiện bất kỳ hành động nào quy định tại khoản 7.5 này được coi là Người ký, và KH chịu toàn bộ các trách nhiệm liên quan đến các giao dịch đó. Để làm rõ, KH đồng ý trong bất kỳ trường hợp nào quy định tại khoản này thì CTS không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào có liên quan.

**7.6** KH chấp nhận các giao dịch gửi đến/đi từ điện thoại hoặc phương tiện điện tử khác mà KH đã đăng ký với CTS thì mặc nhiên hiểu là được gửi đến/đi từ KH và CTS được quyền thực hiện các giao dịch theo lệnh tương ứng và không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào phát sinh khi CTS thực hiện;

**7.7** KH ý thức được và chấp nhận rủi ro có thể phát sinh từ GDĐT và chịu trách nhiệm áp dụng các biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo an toàn, đảm bảo tính tương thích cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng... do KH sử dụng khi kết nối, truy cập vào Hệ thống;

**7.8** Thanh toán đúng hạn và đầy đủ Phí GDĐT và phí, lệ phí khác có liên quan theo quy định của CTS. Trường hợp KH/Đại diện của KH/người đã hoặc đang làm việc cho KH có hành vi dẫn đến CTS bị xảy ra thiệt hại thì KH phải bồi thường toàn bộ thiệt hại theo quy định của pháp luật, bao gồm nhưng

không giới hạn cả các khoản lợi trực tiếp mà CTS đáng lẽ được hưởng nếu không có sự vi phạm của đối tượng quy định tại khoản này;

- 7.9** Chấp nhận chịu toàn bộ trách nhiệm có liên quan đối với các GDĐT do Đại diện của KH thực hiện;
- 7.10** CTS được chấm dứt/ngừng hoặc tạm ngưng cung cấp dịch vụ GDĐT liên quan đến phương thức xác thực hai yếu tố nếu:
- 7.10.1 KH không thanh toán đầy đủ và đúng hạn Phí GDĐT cho CTS theo quy định và/hoặc thông báo của CTS;
- 7.10.2 KH vi phạm quy định về sử dụng TKGĐCK theo quy định của CTS và pháp luật liên quan;
- 7.10.3 CTS nghi ngờ dịch vụ KH sử dụng bị lợi dụng hoặc CTS xét thấy việc tạm ngưng cung cấp bất kỳ dịch vụ nào cho KH là cần thiết để bảo vệ KH trước các nghi ngờ tiềm ẩn mà không cần phải thông báo trước cho KH;
- 7.10.4 Trường hợp khác theo quy định của pháp luật hoặc của CTS với điều kiện đã thông báo cho KH biết trước khi thực hiện (nếu pháp luật không quy định khác).
- 7.11** Trường hợp KH không thực hiện hoặc thực hiện không đúng, không đầy đủ nghĩa vụ với CTS phát sinh từ/có liên quan đến việc sử dụng DVGDĐT, thì việc xử lý trong trường hợp này được thực hiện theo quy định tại các văn bản đã ký kết giữa KH với CTS để thực hiện giao dịch chứng khoán và/hoặc theo nội dung của ĐKDVGDĐT này.

#### **Điều 8: Cam kết của CTS**

- 8.1** Cung cấp DVGDĐT thuận tiện, đầy đủ nhất và cố gắng giảm thiểu các rủi ro về kỹ thuật có thể gặp phải cho KH. Đảm bảo ưu tiên chuyển tiếp, thực hiện thành công các GDĐT của KH khi sử dụng DVGDĐT;
- 8.2** Đối với các GDĐT mà trong khả năng kiểm soát của CTS, trường hợp CTS nhận thấy có dấu hiệu khả nghi, bất thường hoặc không hợp lệ, thì CTS có quyền từ chối thực hiện hoặc tiến hành xác minh, kiểm tra lại trước khi thực hiện;
- 8.3** Quản lý thông tin liên quan đến việc thực hiện giao dịch của KH theo đúng quy định pháp luật. Hướng dẫn và hỗ trợ các vấn đề kỹ thuật phát sinh khi KH sử dụng DVGDĐT, ngoại trừ hỗ trợ đối với các thiết bị, máy móc thuộc sở hữu hoặc quyền sử dụng của KH. Thông báo phiên bản mới của Hệ thống cho KH (nếu có) để KH tự cập nhật và thông báo các biểu phí áp dụng;
- 8.4** Thông báo tại trụ sở và trên Website của CTS trong trường hợp: (i) ngừng, tạm ngừng, thay đổi/chỉnh sửa/thay thế cung cấp một phần hoặc toàn bộ DVGDĐT; (ii) thay đổi các điều khoản trong ĐKDVGDĐT để phù hợp với quy định pháp luật;
- 8.5** Thông báo trên Website hoặc đơn vị trực thuộc của CTS hoặc tại trụ sở chính của CTS khi xảy ra lỗi đường truyền hoặc lỗi Hệ thống dẫn đến GDĐT không thể thực hiện được và hướng dẫn KH thực hiện cách thức giao dịch khác (nếu có);
- 8.6** Bồi thường thiệt hại cho KH theo quy định của pháp luật khi phát sinh các thiệt hại do lỗi cố ý của CTS gây ra.

#### **Điều 9: Thông báo**

- 9.1** Các thông tin về DVGDĐT và các nội dung của ĐKDVGDĐT/ Phí DVGDĐT, bao gồm cả các nội dung sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc hủy bỏ, được CTS cung cấp/thông tin đến KH thông qua các hình thức sau, tùy theo sự lựa chọn của CTS: gửi thư bảo đảm, email, fax, gửi trực tiếp, gửi tin nhắn tới số điện thoại di động đã đăng ký với CTS hoặc công bố trên Website của CTS/tại Trụ sở chính và đơn vị trực thuộc. Theo đó, thời điểm KH được coi là đã tiếp nhận thông tin được xác định như sau:
- 9.1.1 Fax: là thời điểm báo fax thành công đến số fax mà KH đã đăng ký với CTS;
- 9.1.2 Thư bảo đảm: theo xác nhận của bưu điện hoặc của đơn vị chuyển phát nếu thư được gửi tới địa chỉ liên hệ của KH đã đăng ký với CTS;

9.1.3 Thư điện tử (email): là thời điểm hệ thống email thông báo gửi thành công tới địa chỉ email của KH đã đăng ký với CTS;

9.1.4 Tin nhắn di động: là thời điểm hệ thống tin nhắn thông báo gửi thành công tới số di động mà KH đã đăng ký với CTS;

9.1.5 Công bố trên Website: là thời điểm đăng tải thông tin trên Website của CTS;

9.1.6 Công bố tại Trụ sở chính hoặc đơn vị trực thuộc của CTS: là thời điểm hoàn tất việc niêm yết thông tin tại trụ sở chính/chi nhánh hoặc đơn vị trực thuộc của CTS.

**9.2** KH thực hiện thông báo cho CTS thông qua các hình thức sau: thông báo tại quầy giao dịch thuộc trụ sở chính hoặc các đơn vị trực thuộc của CTS, gọi đến Tổng đài chăm sóc KH, gửi email vào địa chỉ email (cskh@cts.vn) của CTS hoặc gửi thư cho CTS. Trong đó:

9.2.1 Trường hợp KH thực hiện bằng phương thức tại quầy giao dịch thuộc trụ sở chính hoặc các đơn vị trực thuộc của CTS thì được coi là CTS đã nhận được khi cán bộ của CTS đã tiếp nhận và ký nhận trên thông báo của KH;

9.2.2 Trường hợp KH thực hiện thông báo qua thư điện tử (email - cskh@cts.vn) thì CTS được coi là đã nhận tại thời điểm email cskh@cts.vn báo đã nhận;

9.2.3 Trường hợp KH gọi điện đến Tổng đài chăm sóc KH thì là thời điểm cán bộ của CTS tiếp nhận cuộc gọi của KH và nội dung của KH được ghi nhận vào hệ thống của CTS;

9.2.4 Trường hợp gửi qua bưu điện hoặc đơn vị chuyển phát nhanh thì thời điểm CTS nhận được là thời điểm thông báo của KH được bưu điện, đơn vị chuyển phát báo phát đến CTS và ghi vào sổ văn bản đến của CTS.

**9.3** Đối với các thông tin bảo mật liên quan đến tài khoản, giao dịch tài khoản, KH đồng ý tuân thủ các quy định về cung cấp thông tin của CTS (nếu có).

#### **Điều 10: Khiếu nại của Khách hàng**

**10.1** KH được khiếu nại với CTS về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng DVGDĐT (các sai sót, vi phạm này không thuộc phạm vi khiếu nại tại Điều 9.3 ĐKTKGDCK) theo quy định của CTS và pháp luật liên quan. Khiếu nại phải được lập bằng văn bản, có chữ ký xác nhận của KH phù hợp với chữ ký mà KH đã đăng ký với CTS. KH phải gửi văn bản trực tiếp hoặc thông qua bưu điện/đơn vị chuyển phát nhanh đến địa chỉ trụ sở chính/các đơn vị trực thuộc của CTS hoặc gửi email từ địa chỉ email KH đã đăng ký đến email của CTS trong vòng 03 (ba) ngày làm việc kể từ:

10.1.1 Thời điểm sai sót, vi phạm phát sinh được phát hiện bởi KH hoặc CTS thông báo cho KH theo bất kỳ phương thức nào;

10.1.2 Thời điểm sai sót, vi phạm phát sinh được ghi nhận tại các thiết bị lưu trữ bao gồm Thiết bị lưu khóa bí mật.

**10.2** Quá thời hạn quy định tại khoản 10.1 Điều này mà KH không thực hiện khiếu nại hoặc CTS không nhận được văn bản khiếu nại hoặc KH không phải là người trực tiếp thực hiện khiếu nại thì KH cam kết, đồng ý và xác nhận rằng: KH từ bỏ quyền khiếu nại và KH loại trừ/miễn trừ cho CTS bất kỳ trách nhiệm phát sinh nào có liên quan.

**10.3** Bất kỳ trường hợp khiếu nại nào của KH không liên quan đến lỗi cố ý của CTS, KH sẽ phải tự chịu mọi chi phí phát sinh từ việc CTS xử lý khiếu nại của KH.

#### **Điều 11: Quyền sở hữu trí tuệ và các quyền liên quan**

**11.1** Tất cả quyền sở hữu trí tuệ tồn tại trong sản phẩm, dịch vụ của CTS đều thuộc quyền sở hữu duy nhất của CTS hoặc được cấp phép hợp pháp cho CTS sử dụng (“Quyền Hợp Pháp”), theo đó các Quyền Hợp Pháp đều được đảm bảo cho CTS. Trừ khi có sự đồng ý bằng văn bản của CTS, KH không được phép truyền tải sử dụng, chia sẻ bằng bất kỳ hình thức, phương tiện nào đối với bất kỳ thành phần nào của sản phẩm, dịch vụ của CTS.

**11.2** CTS có toàn quyền theo quy định của pháp luật đối với các quyền tác giả, thương hiệu, bí mật

kinh doanh và các quyền sở hữu trí tuệ, các quyền liên quan khác trong tất cả các sản phẩm, dịch vụ cung cấp bởi CTS.

**11.3** KH đồng ý để CTS tự do sử dụng, tiết lộ, áp dụng và sửa đổi bất kỳ ý tưởng, khái niệm, cách thức, đề xuất, gợi ý, bình luận hoặc hình thức thông báo khác của KH cung cấp cho CTS thông qua việc sử dụng sản phẩm, dịch vụ của CTS một cách hoàn toàn miễn phí. KH từ bỏ và đồng ý từ bỏ bất kỳ quyền và yêu cầu nào đối với bất kỳ khoản tiền thưởng, phí, nhuận bút/nhuận ảnh, lệ phí hoặc các lợi ích khác liên quan đến việc CTS sử dụng, tiết lộ, áp dụng, chỉnh sửa bất kỳ hoặc tất cả các phản hồi, thông báo của KH.

## **Điều 12: Miễn trừ trách nhiệm**

**12.1** KH miễn trừ trách nhiệm cho CTS và đồng ý CTS không phải chịu trách nhiệm đối với bất kỳ sai sót hoặc thiệt hại nào phát sinh do:

12.1.1 KH không cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin chậm trễ, thiếu sót hay không chính xác, gây hiểu nhầm hoặc thông tin không thể thực hiện được hoặc thông tin do bị ép buộc, đe dọa dẫn đến không sử dụng được DVGDĐT;

12.1.2 Lỗi của bất kỳ bên thứ ba nào, bao gồm cả những đối tác của CTS trong việc cung cấp DVGDĐT. Lỗi của Hệ thống hay bất kỳ phương tiện kỹ thuật nào liên quan, kể cả trường hợp Hệ thống từ chối thực hiện Giao dịch điện tử của KH vì bất kỳ lý do nào; hoặc do có sự trục trặc về máy móc, xử lý dữ liệu, thông tin viễn thông, thiên tai hay bất kỳ sự việc nào ngoài khả năng kiểm soát của CTS hay do hậu quả của sự gian lận, giả mạo của bất kỳ bên thứ ba nào;

12.1.3 Trong bất kỳ trường hợp nào mà KH để lộ tên truy cập, Yếu tố xác thực, Chữ ký điện tử hoặc các yếu tố bảo mật khác mà CTS cung cấp dẫn đến người khác sử dụng hoặc lợi dụng DVGDĐT;

12.1.4 CTS phải thực hiện các quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

12.1.5 Sự cố do nguyên nhân kỹ thuật, hệ điều hành/phần mềm thuộc máy móc, thiết bị của KH;

12.1.6 Trường hợp khác được quy định tại ĐKDVGDĐT này, các văn bản đã ký kết giữa KH với CTS để thực hiện giao dịch chứng khoán và pháp luật có liên quan.

**12.2** Hai Bên không phải chịu trách nhiệm do không thực hiện được một phần hay toàn bộ các nghĩa vụ quy định tại ĐKDVGDĐT trong thời gian xảy ra Sự kiện bất khả kháng.