

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 (“VBSE”), 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 VBSE cung cấp liên quan đến TKGDCK, bao gồm dịch vụ giao dịch điện tử (“DVGDĐT”) để quy định quyền, lợi ích và nghĩa vụ của KH/VBSE.
- 1.2** Chi tiết nội dung liên quan đến TKGDCK, DVGDĐT 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.
- 1.3** Điều kiện chung này, ĐKTKGDCK và ĐKDVGDDĐT là một bộ phận không thể tách rời Hợp đồng mở tài khoản và đăng ký dịch vụ được ký kết giữa VBSE và Khách hàng.

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 VBSE không thể giải quyết được bằng thương lượng, thì KH hoặc VBSE có quyền yêu cầu Tòa án có thẩm quyền nơi VBSE/Chi nhánh VBSE 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 VBSE 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 VBSE 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) VBSE chấm dứt hoạt động; (d) VBSE 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 VBSE; (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 VBSE 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; (e) khách hàng không có phát sinh giao dịch chứng khoán trong thời hạn 02 năm kể từ ngày giao dịch gần nhất đồng thời tài khoản

của khách hàng không còn số dư tiền, chứng khoán và (f) các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

- 4.3** VBSE 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 VBSE 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 VBSE 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 VBSE.
- 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 VBSE, 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 VBSE 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 VBSE liên quan đến hoạt động giao dịch chứng khoán của KH, các cam kết liên quan mà KH đã ký kết với VBSE và/hoặc các điều kiện quy định về cách thức giao dịch cụ thể mà VBSE 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 VBSE: (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 VBSE; (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 VBSE; 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 VBSE; 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 VBSE 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 VBSE.

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

Điều 1: Dịch vụ

VBSE cung cấp dịch vụ dưới đây cho KH (“Dịch vụ”) để KH thực hiện giao dịch chứng khoán (“GDCK”) gồm:

- (a) Mở TKGDCK; Lưu ký chứng khoán, thực hiện các quyền lợi hợp pháp gắn liền với chứng khoán thuộc quyền sở hữu của KH (đối với TKGDCK giao dịch, lưu ký chứng khoán, thanh toán tại VBSE (TKGDCK Loại 1) và TKGDCK giao dịch, lưu ký chứng khoán tại VBSE, thanh toán qua tài khoản kết nối ngân hàng (TKGDCK Loại 2)); Quản lý (i) tiền của KH trong TKGDCK (đối với TKGDCK Loại 1), (ii) chứng khoán của KH trong TKGDCK (đối với TKGDCK 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, số dư chứng khoán (đối với TKGDCK Loại 1) hoặc bảng sao kê số dư chứng khoán (đối với TKGDCK Loại 2);
- (c) Thanh toán bù trừ đối với giao dịch chứng khoán phát sinh trên TKGDCK (đối với TKGDCK Loại 1 và Loại 2);
- (d) Mở TKGDCK và thực hiện đặt lệnh theo yêu cầu của KH (đối với TKGDCK giao dịch tại VBSE, lưu ký chứng khoán và thanh toán qua Ngân hàng Lưu ký (TKGDCK Loại 3);
- (e) Trường hợp VBSE 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, VBSE sẽ gửi các thông tin liên quan đến TKGDCK 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 VBSE tùy từng thời điểm, trên cơ sở quyết định và khả năng cung cấp dịch vụ này của VBSE;
- (f) Các dịch vụ khác phù hợp với quy định của VBSE và quy định của pháp luật khi KH đăng ký sử dụng dịch vụ với VBSE qua ứng dụng do VBSE cung cấp hoặc trực tiếp tại quầy giao dịch.

Điều 2: Cách thức đặt lệnh giao dịch chứng khoán

KH nộp trực tiếp Phiếu đặt lệnh GDCK tại địa điểm giao dịch của VBSE 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 VBSE. 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 TKGDCK Loại 1: KH phải có số dư tiền trong TKGDCK 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 VBSE.
- 3.2 TKGDCK Loại 2: KH phải có số dư tiền trong TKGDCK kết nối NH 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 VBSE.
- 3.3 TKGDCK Loại 3: KH có trách nhiệm và/hoặc VBSE 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 VBSE 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 TKGDCK chỉ áp dụng với TKGDCK 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 VBSE mức phí tương ứng hoặc có liên quan với từng loại Dịch vụ mà KH đăng ký theo quy định của VBSE (“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 VBSE, 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 VBSE bằng bất kỳ hình thức nào, trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản giữa KH và VBSE. Thời hạn thanh toán Phí Dịch vụ theo quy định của VBSE.

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 VBSE được toàn quyền: (i) tự động trích và/hoặc yêu cầu NHTT, 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 VBSE 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: VBSE 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 NHTT nơi KH mở TKTT

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

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

KH ủy quyền và không hủy ngang cho: VBSE, Tổng Giám đốc, và Phó Tổng Giám đốc của VBSE 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 VBSE 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 VBSE 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: (a) Truy cập TKGDCK kết nối NH của KH để kiểm tra số dư tiền khi KH đặt lệnh mua chứng khoán; (b) Tự động trích tiền trong TKGDCK kết nối NH 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 VBSE liên quan đến TKGDCK kết nối 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 VBSE 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 kết nối NH của KH.
- 8.3 Đối với TKGDCK 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 VBSE và các khoản thuế (nếu có) có liên quan ngay sau khi nghĩa vụ thanh toán của KH phát sinh theo quy định của VBSE hoặc của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (c) 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)..

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 số dư tiền (đối với TKGDCK Loại 1); (ii) chứng khoán và các quyền, lợi ích hợp pháp khác phát sinh từ chứng khoán lưu ký tại VBSE (đối với TKGDCK Loại 1 và Loại 2). Chấp thuận cho VBSE 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 VBSE) theo mẫu được VBSE 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/đột xuất/theo yêu cầu KH/theo thực tế phát sinh, được VBSE 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 VBSE 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 VBSE 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 VBSE đối với kết quả giao dịch theo thông báo của VBSE cũng như miễn trừ mọi trách nhiệm có liên quan cho VBSE.
- 9.4 KH thực hiện cập nhật khả năng tài chính, dữ liệu cá nhân của KH khi có thay đổi cho VBSE. Việc cập nhật được thực hiện như sau:

9.4.1. Trường hợp KH tự cập nhật: KH thực hiện cập nhật tại các ứng dụng trực tuyến do VBSE cung cấp trong từng thời kỳ. Trong trường hợp này, thông tin mà KH tự cập nhật là thông tin KH cung cấp cho VBSE. KH đồng ý loại trừ toàn bộ trách nhiệm cho VBSE liên quan đến việc KH tự cập nhật theo quy định tại điểm này.

9.4.2. Trường hợp KH không tự cập nhật: KH đến trực tiếp tại trụ sở giao dịch của VBSE hoặc làm việc trực tiếp với nhân viên chăm sóc của VBSE để làm hồ sơ thay đổi thông tin.

9.4.3. Trường hợp KH cập nhật theo yêu cầu của VBSE, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định pháp luật: KH thực hiện cập nhật tại các ứng dụng trực tuyến mà VBSE cung cấp (nếu VBSE đã tích hợp các chức năng hỗ trợ) theo thông báo cụ thể tại từng thời điểm của VBSE; hoặc gửi thông báo yêu cầu cập nhật bằng văn bản theo yêu cầu của VBSE, cơ quan nhà nước có thẩm quyền, quy định pháp luật để cập nhật thông tin.

Để làm rõ, KH tự chịu trách nhiệm trước VBSE, trước pháp luật và bên thứ ba (nếu có) về tính chính xác, đầy đủ, hợp lệ, hợp pháp đối với thông tin mà KH cung cấp cho VBSE. 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 VBSE sai sót phát sinh (nếu có).

- 9.5 Bồi thường toàn bộ thiệt hại, chịu phạt khi KH gây thiệt hại cho VBSE, vi phạm thỏa thuận giữa các Bên, theo quyết định của VBSE, pháp luật có liên quan và các cơ quan có thẩm quyền.
- 9.6 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 VBSE bằng văn bản về việc hủy bỏ hoặc chấm dứt sử dụng các dịch vụ với VBSE 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).
- 9.7 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 VBSE

- 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 ĐKDVGDĐT.
- 10.2 Được phép và chủ động trích tiền trên TKGDCK (đối với TKGDCK Loại 1), NHLK trích tiền trên TKTT của KH để thanh toán các khoản phí có liên quan vào cuối ngày làm việc hoặc thời điểm khác do VBSE quyết định. Nếu tài khoản của KH không có đủ tiền để thanh toán, thì VBSE được quyền tính lãi đối với số tiền còn thiếu theo lãi suất do VBSE quy định theo từng thời kỳ, đồng thời VBSE 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 VBSE.
- 10.3 Giao dịch chứng khoán theo lệnh của KH. Lưu giữ: (i) tiền của KH tại VBSE 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 VBSE 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 VBSE 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 VBSE cung cấp, nếu VBSE đã công bố về việc sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ đó trên website của VBSE) 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 VBSE) mặc nhiên là sự chấp nhận toàn bộ của KH đối với các thay đổi đó.
- 10.8 VBSE không có nghĩa vụ xác 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*”/“*GDDT*” là các giao dịch liên quan đến tài khoản chứng khoán mà các giao dịch đó: (i) được thực hiện phù hợp với các dịch vụ mà KH đã đăng ký với VBSE; 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*”/“*DVGDDT*” là (các) dịch vụ do VBSE cung cấp cho KH tùy từng thời điểm để KH thực hiện các GDDT.
- 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 VBSE, 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 VBSE áp dụng từng thời kỳ để xác thực danh tính của KH trong quá trình thực hiện GDDT.
- 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 VBSE tại từng thời kỳ; và được phát sinh khi KH sử dụng ứng dụng do VBSE cung cấp được cài trên điện thoại di động thông minh (smart phone)/ máy tính bảng để phát sinh OTP (Smart OTP) hoặc VBSE gửi OTP dưới dạng tin nhắn SMS (SMS OTP) đến số điện thoại đăng ký của KH.
- 1.8 “*Chữ kí 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 “*Ma trận giao dịch*” là một bảng hai chiều (dòng, cột), tương ứng với mỗi dòng, cột là một mã giao dịch. Khi thực hiện giao dịch trực tuyến, hệ thống giao dịch điện tử sẽ thông báo số dòng, cột trên ma trận để khách hàng nhập mã tương ứng, hoàn thành giao dịch.
- 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 “*Ứng dụng do VBSE cung cấp*” là ứng dụng được xây dựng và quản lý, sở hữu bởi VBSE, 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 GDDT.

Điều 2: Nội dung thỏa thuận

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

2.2 Nội dung các DVGDĐT mà VBSE 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, chuyển khoản chứng khoán /tiền nội bộ giữa các tiểu khoản của KH và dịch vụ khác (nếu có) được VBSE 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 dịch vụ khác được VBSE 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, Mã trận giao dịch;
- 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: VBSE 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 VBSE quyết định trong từng thời kỳ;
- 2.2.5 Nhận SMS biến động số dư tiền, chứng khoán (VBSE không gửi SMS biến động số dư tiền của các tiểu khoản mà VBSE không quản lý tiền);
- 2.2.6 Nhận mật khẩu, kết quả khớp lệnh, sao kê tài khoản qua Email bao gồm: VBSE 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 VBSE 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 VBSE cung cấp bao gồm: SMS OTP, Smart OTP, Mã trận giao dịch và chấp nhận toàn bộ nội dung có liên quan do VBSE quy định trong từng thời kỳ;
- 2.3.2 Hoàn tất tải, cài đặt ứng dụng do VBSE cung cấp về điện thoại của KH và kích hoạt ứng dụng theo hướng dẫn của VBSE đối với KH đăng ký sử dụng Smart OTP;

Việc đăng ký/thay đổi thông tin sử dụng phương thức xác thực hai yếu tố được VBSE thực hiện theo yêu cầu của KH tại quầy giao dịch của VBSE hoặc do KH trực tiếp thực hiện đăng ký trên ứng dụng do VBSE cung cấp. 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 VBSE. Dịch vụ chuyển tiền và thông báo số dư tiền không áp dụng đối với tiểu khoản kết nối ngân hàng của TKGĐCK. Tùy từng thời điểm, VBSE sẽ quy định và/hoặc điều chỉnh nội dung cụ thể của DVGDĐT và công bố các nội dung này trên Website của VBSE.

2.4 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 VBSE trong từng thời kỳ.

- 2.5** KH được sử dụng các DVGDĐT mà VBSE đang, sẽ cung cấp với điều kiện nếu được VBSE yêu cầu, KH phải thực hiện việc đăng ký sử dụng các DVGDĐT đó theo hình thức mà VBSE quy định tùy từng thời điểm.
- 2.6** 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 TKGDCK 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, VBSE/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 VBSE bằng phương tiện điện tử, thì tại văn bản này KH ủy quyền cho VBSE 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** VBSE 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 VBSE 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 VBSE và/hoặc Ngân hàng quy định theo từng thời kỳ.
- 4.3** Thời gian ngừng cung cấp DVGDĐT sẽ được VBSE thông báo trên Website của VBSE trước thời điểm ngừng cung cấp.

Điều 5: Phí dịch vụ giao dịch điện tử

Khi sử dụng DVGDĐT, KH đồng ý VBSE 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 VBSE đối với mỗi giao dịch chứng khoán cụ thể. Phí GDĐT khi thay đổi sẽ được VBSE thông báo trên website của VBSE. VBSE 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 VBSE biết và thực hiện theo đúng chỉ dẫn của VBSE, 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 VBSE để thực hiện giao dịch chứng khoán trong bất kỳ trường hợp nào, trừ khi được sự chấp thuận trước bằng văn bản của VBSE.

6.2 Trách nhiệm của VBSE

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 VBSE.

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 VBSE: (i) đã cung cấp cho KH và/hoặc (ii) công bố trên Website của VBSE. KH đồng ý: VBSE 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 VBSE.

7.2 Cung cấp đầy đủ và đăng ký thông tin liên quan của KH với VBSE; thông báo cho VBSE khi thông tin có sự thay đổi, và thay đổi chỉ có hiệu lực khi được VBSE xác nhận theo đề nghị bằng văn bản của KH trừ trường hợp các thay đổi này được VBSE 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 VBSE theo nội dung tại Điều 9 ĐKDVGDĐT này để được hướng dẫn xử lý nếu:

7.3.1 KH không thể truy cập vào ứng dụng do VBSE cung cấp 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 ứng dụng do VBSE cung cấp, 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 VBSE. 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 TKGDCK; hoặc

7.5.2 Giao dịch trên TKGDCK 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 VBSE 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 VBSE 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 VBSE thì mặc nhiên hiểu là được gửi đến/đi từ KH và VBSE được quyền thực hiện các giao dịch theo lệnh tương ứng và không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào phát sinh khi VBSE thực hiện;
- 7.7 KH ý thức được và chấp nhận rủi ro có thể phát sinh từ GDDT 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 GDDT và phí, lệ phí khác có liên quan theo quy định của VBSE. Trường hợp KH/Đại diện của KH/người được KH ủy quyền có hành vi dẫn đến VBSE 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 VBSE 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 GDDT do Đại diện của KH thực hiện;
- 7.10 VBSE được chấm dứt/ngừng hoặc tạm ngưng cung cấp dịch vụ GDDT liên quan đến phương thức xác thực hai yếu tố nếu:
 - 7.10.1 KH không thanh toán đầy đủ và đúng hạn Phí GDDT cho VBSE theo quy định và/hoặc thông báo của VBSE;
 - 7.10.2 KH vi phạm quy định về sử dụng TKGDCK theo quy định của VBSE và pháp luật liên quan;
 - 7.10.3 VBSE nghi ngờ dịch vụ KH sử dụng bị lợi dụng hoặc VBSE 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 VBSE 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 VBSE 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 VBSE để thực hiện giao dịch chứng khoán và/hoặc theo nội dung của ĐKDVGDĐT này.

Điều 8: Cam kết của VBSE

- 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 GDDT của KH khi sử dụng DVGDĐT;
- 8.2 Đối với các GDDT mà trong khả năng kiểm soát của VBSE, trường hợp VBSE nhận thấy có dấu hiệu khả nghi, bất thường hoặc không hợp lệ, thì VBSE 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 VBSE 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 VBSE hoặc tại trụ sở chính của VBSE 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 VBSE 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 VBSE cung cấp/thông tin đến KH thông qua các hình thức sau, tùy theo sự lựa chọn của VBSE: gửi thư bảo đảm, email, fax, gửi trực tiếp, gửi tin nhắn tới số điện thoại di động đã đăng ký với VBSE hoặc công bố trên Website của VBSE/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 VBSE;
- 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 VBSE;
- 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 VBSE;
- 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 VBSE;
- 9.1.5 Công bố trên Website: là thời điểm đăng tải thông tin trên Website của VBSE;
- 9.1.6 Công bố tại Trụ sở chính hoặc đơn vị trực thuộc của VBSE: là thời điểm hoàn tất việc niêm yết thông tin tại trụ sở chính/chi nhánh hoặc đơn vị trực thuộc của VBSE.
- 9.2** KH thực hiện thông báo cho VBSE thông qua các hình thức sau: thông báo tại quầy giao dịch thuộc trụ sở chính hoặc các đơn vị trực thuộc của VBSE, gọi đến Tổng đài chăm sóc KH, gửi email vào địa chỉ email (cskh@vbse.vn) của VBSE hoặc gửi thư cho VBSE. 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 VBSE thì được coi là VBSE đã nhận được khi cán bộ của VBSE 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@vbse.vn) thì VBSE được coi là đã nhận tại thời điểm email cskh@vbse.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 VBSE tiếp nhận cuộc gọi của KH và nội dung của KH được ghi nhận vào hệ thống của VBSE;
- 9.2.4 Trường hợp gửi qua bưu điện hoặc đơn vị chuyển phát nhanh thì thời điểm VBSE nhận được là thời điểm thông báo của KH được bưu điện, đơn vị chuyển phát báo phát đến VBSE và ghi vào sổ văn bản đến của VBSE.
- 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 VBSE (nếu có).

Điều 10: Khiếu nại của Khách hàng

- 10.1** KH được khiếu nại với VBSE 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 VBSE 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 VBSE. 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 VBSE hoặc gửi email từ địa chỉ email KH đã đăng ký đến email của VBSE 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 VBSE 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 VBSE 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 VBSE 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 VBSE, KH sẽ phải tự chịu mọi chi phí phát sinh từ việc VBSE 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 VBSE đều thuộc quyền sở hữu duy nhất của VBSE hoặc được cấp phép hợp pháp cho VBSE sử dụng (“Quyền Hợp Pháp”), theo đó các Quyền Hợp Pháp đều được đảm bảo cho VBSE. Trừ khi có sự đồng ý bằng văn bản của VBSE, 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 VBSE.

11.2 VBSE 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 VBSE.

11.3 KH đồng ý để VBSE 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 VBSE thông qua việc sử dụng sản phẩm, dịch vụ của VBSE 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 VBSE 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 VBSE và đồng ý VBSE 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 VBSE 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 VBSE 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 VBSE cung cấp dẫn đến người khác sử dụng hoặc lợi dụng DVGDĐT;

12.1.4 VBSE 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 VBSE 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.