

# PHỤ LỤC ĐĂNG KÝ DỊCH VỤ

(Đính kèm Đề nghị kiêm hợp đồng mở tài khoản và đăng ký dịch vụ hoặc Hợp đồng mở tài khoản)

Số tài khoản lưu ký:

003C

SSI

Hotline: 1900.5454.71

Hôm nay, ngày ...../...../....., Công ty cổ phần Chứng khoán SSI (“SSI”) và Khách hàng tại Phần A đồng ý ký kết Phụ lục đăng ký dịch vụ này (“Phụ lục”) để bổ sung dịch vụ tại Phần B liên quan đến Tài khoản giao dịch mà Khách hàng đã mở tại SSI theo Đề nghị kiêm hợp đồng mở tài khoản và đăng ký dịch vụ hoặc Hợp đồng mở tài khoản đã ký giữa Khách hàng và SSI (“Hợp đồng”) với các điều khoản và điều kiện áp dụng tại Phần C.

## A. KHÁCH HÀNG

Tên khách hàng:

Tên người đại diện (Đối với tổ chức):

Chức vụ:

## B. KHÁCH HÀNG ĐĂNG KÝ GIAO DỊCH TRỰC TUYẾN VÀ CÁC DỊCH VỤ

1. Khách hàng đăng ký Số điện thoại / Email cho dịch vụ Giao dịch trực tuyến<sup>(\*)</sup> (nếu khác với thông tin đã đăng ký tại Hợp đồng đã ký giữa Khách hàng và SSI):

Email:

Số điện thoại:

2. Giao dịch trực tuyến qua internet, ứng dụng di động:

Có

Không

Xác thực bằng mật khẩu (mã PIN).  Xác thực bằng Token. Mã Token.....

3. Giao dịch trực tuyến tích hợp với tài khoản của người được ủy quyền:

Có

Không

Số tài khoản của người được ủy quyền: ..... Tên người được ủy quyền: .....

4. Giao dịch qua tổng đài điện thoại SSI Contact Center:

Có

Không

Xác thực bằng mật khẩu (mã PIN).  Xác thực bằng Token. Mã Token.....

5. Dịch vụ nhận tin nhắn SMS:

Có

Không

6. Dịch vụ nhận bản tin SSI qua email và qua website ([www.ssi.com.vn](http://www.ssi.com.vn)):

Có

Không

7. Dịch vụ ứng trước tiền bán chứng khoán tự động:

Có

Không

8. Dịch vụ chuyển tiền tới tài khoản ngân hàng đăng ký trước

(SSI chỉ nhận đăng ký tài khoản nhận tiền khác tên chủ tài khoản trực tiếp tại các quầy giao dịch)

Có

Không

Hạn mức chuyển tiền/ngày:  Theo SSI quy định tại từng thời điểm.  Hạn mức khác: .....

Tài khoản nhận tiền tại Ngân hàng: (Khách hàng vui lòng gạch chéo phần không đăng ký)

STT	Số tài khoản ngân hàng	Tên người thụ hưởng	Ngân hàng – Chi nhánh
1			
2			
3			

Tài khoản nhận tiền là Tài khoản giao dịch tại SSI: (Khách hàng vui lòng gạch chéo phần không đăng ký)

STT	Số tài khoản	Tên chủ tài khoản	STT	Số tài khoản	Tên chủ tài khoản
1			4		
2			5		
3			6		

Ngoài các Tài khoản ngân hàng thụ hưởng và Tài khoản giao dịch tại SSI đã đăng ký, Khách hàng có thể:

(1) Yêu cầu chuyển tiền tới bất kỳ tài khoản nào đứng tên Khách hàng tại các ngân hàng trên toàn quốc,

(2) Chuyển tiền giữa các tài khoản giao dịch chứng khoán thông thường, tài khoản giao dịch ký quỹ, tài khoản giao dịch chứng khoán phái sinh và các tiểu khoản khác đứng tên Khách hàng tại SSI.

Khách hàng xác nhận tự nguyện đăng ký sử dụng dịch vụ bổ sung theo Phụ lục này, đã đọc, được tư vấn, hiểu rõ tất cả các quy định tại Phần C – Các Điều khoản và Điều kiện áp dụng, và giữ một bản Phụ lục.

Xác nhận của Khách hàng	Xác nhận của SSI	
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)	Nhân viên tiếp nhận (Ký, ghi rõ họ tên)	Kiểm soát (Ký, ghi rõ họ tên)

(\*) Lưu ý: Email và số điện thoại sẽ được cập nhật vào hồ sơ tài khoản của Khách hàng tại SSI

## C. CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN ÁP DỤNG

### Điều 1. Sử dụng Dịch vụ giao dịch trực tuyến

- 1.1. Bằng việc đăng ký Dịch vụ Giao dịch trực tuyến tại Phần B của Phụ lục này, Khách hàng đồng ý cung cấp các Dịch vụ giao dịch trực tuyến và các Dịch vụ Giao dịch trực tuyến này sẽ đương nhiên có hiệu lực áp dụng đối với tất cả các Tài khoản giao dịch mà Khách hàng mở tại SSI.
- 1.2. SSI sẽ trực tiếp chuyển giao Token cho Khách hàng hoặc qua bưu điện hoặc các phương tiện vận chuyển khác đến địa chỉ Khách hàng đã đăng ký với SSI khi Khách hàng có yêu cầu.
- 1.3. SSI sẽ quy định và/hoặc điều chỉnh nội dung cụ thể của Dịch vụ mà SSI cho là hợp lý tùy từng thời điểm và công bố rộng rãi các nội dung này trên website của SSI.
- 1.4. Khách hàng được quyền đăng ký sử dụng các Dịch vụ giao dịch trực tuyến và các dịch vụ khác mà SSI đang cung cấp hoặc sẽ cung cấp trong tương lai theo các hình thức mà SSI quy định tùy từng thời điểm. Sau khi đăng ký thành công Khách hàng có quyền sử dụng các Dịch vụ này và mặc nhiên chấp nhận các điều khoản, điều kiện ràng buộc được quy định cho dịch vụ Khách hàng đã đăng ký.
- 1.5. Việc cung cấp Dịch vụ giao dịch trực tuyến của SSI và việc sử dụng Dịch vụ giao dịch trực tuyến và/hoặc thực hiện Giao dịch trực tuyến của Khách hàng được ràng buộc bởi các điều khoản của Hợp đồng, các cam kết liên quan mà Khách hàng đã ký kết với SSI và/hoặc các điều kiện, cách thức, quy định giao dịch cụ thể được SSI hướng dẫn, thông báo trực tiếp cho Khách hàng hoặc trên website của SSI.

### Điều 2. Định nghĩa thuật ngữ

- 2.1. **TKGD** hoặc **Tài khoản giao dịch** là các tài khoản giao dịch mà Khách hàng mở tại SSI, bao gồm TKGDCK, TKGDCKQ và TKGDCKPS.
- 2.2. **TKGDCK** hoặc **Tài khoản thông thường** là tài khoản giao dịch chứng khoán thông thường mà Khách hàng mở tại SSI để giao dịch chứng khoán.
- 2.3. **TTLKCK** là Trung tâm Lưu ký Chứng khoán Việt Nam ("VSD") hoặc trung tâm lưu ký chứng khoán khác theo quy định của pháp luật tùy từng thời điểm.
- 2.4. **Giao dịch trực tuyến** là các giao dịch liên quan đến chứng khoán, tiền gửi, lệnh, thông tin Khách hàng, đăng ký dịch vụ trên TKGD mà các giao dịch đó (i) được thực hiện phù hợp với các Dịch vụ; và (ii) thông qua các phương tiện trực tuyến, bao gồm nhưng không giới hạn bởi điện thoại, fax, internet, tin nhắn SMS, email, web-chat và các phương tiện trực tuyến khác.
- 2.5. **Dịch vụ giao dịch trực tuyến** là các dịch vụ do SSI cung cấp cho Khách hàng tùy từng thời điểm để Khách hàng thực hiện các Giao dịch trực tuyến.
- 2.6. **Hệ thống** là hệ thống do SSI thiết lập để thực hiện các Giao dịch trực tuyến bao gồm các chương trình phần mềm, tiện ích, ứng dụng được cài đặt tại địa chỉ tên miền con của tên miền chính <https://www.ssi.com.vn> (cụ thể do SSI thông báo) hoặc hệ thống điện thoại, máy tính bảng, fax, email,... của SSI.
- 2.7. **Mật khẩu đăng nhập** là mật khẩu để xác định Khách hàng khi truy cập vào Hệ thống.
- 2.8. **Mật khẩu giao dịch** là mật khẩu được sử dụng để Khách hàng xác nhận trước khi thực hiện một Giao dịch trực tuyến. Mật khẩu giao dịch tồn tại theo hai hình thức:
  - a. Mật khẩu sử dụng một lần (OTP: one-time-password): chỉ có hiệu lực duy nhất đối với một giao dịch tại một thời điểm nhất định của một Khách hàng cụ thể, và sẽ tự động hủy trong một thời gian xác định;
  - b. Mật khẩu tĩnh (PIN): do Khách hàng tự thiết lập và có hiệu lực cho tới khi Khách hàng thay đổi.
- 2.9. **Token** là thiết bị bảo mật do SSI cung cấp cho Khách hàng để tạo Mật khẩu giao dịch khi Khách hàng muốn sử dụng Dịch vụ giao dịch trực tuyến và/hoặc thực hiện Giao dịch trực tuyến.
- 2.10. **Chứng từ trực tuyến** là các thông tin liên quan đến việc thực hiện các yêu cầu giao dịch tiền và chứng khoán của Khách hàng được tạo ra, gửi đi, nhận và lưu trữ khi sử dụng Dịch vụ giao dịch trực tuyến và/hoặc thực hiện Giao dịch trực tuyến.
- 2.11. **Ứng trước tiền bán tự động** là Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng sử dụng TKGDCK. Khi lệnh bán khớp sẽ làm tăng ngay sức mua trong ngày cho Khách hàng. Cuối ngày hệ thống tự động ứng trước trên phần tiền Khách hàng đã sử dụng để mua chứng khoán trong ngày. Cách thức xác định giá trị ứng trước sẽ theo quy định của SSI tùy từng thời điểm.
- 2.12. **Sự kiện bất khả kháng** có nghĩa là bất kỳ sự kiện nào sau đây, mà làm cho bất kỳ bên nào hoặc các bên không thể thực hiện được nghĩa vụ của mình theo các điều khoản này, như là sự ngăn cấm hay hành động của Chính phủ hoặc cơ quan công quyền, bạo loạn, chiến tranh, chiến sự, 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, và các sự kiện khác vượt quá tầm kiểm soát hợp lý của các bên.

### Điều 3. Các rủi ro phát sinh từ giao dịch trực tuyến

Việc sử dụng Dịch vụ giao dịch trực tuyến và/hoặc thực hiện Giao dịch trực tuyến luôn tồn tại những rủi ro tiềm tàng do lỗi của Hệ thống hoặc của bất kỳ bên thứ ba nào khác. Khách hàng cam kết chấp nhận mọi rủi ro, mất mát hoặc thiệt hại nào khác phát sinh khi sử dụng Dịch vụ giao dịch trực tuyến và/hoặc thực hiện Giao dịch trực tuyến do lỗi hệ thống, lỗi của bất kỳ bên thứ ba hoặc do các hành động, thao tác của Khách hàng ảnh hưởng đến việc sử dụng Dịch vụ giao dịch trực tuyến và/hoặc thực hiện Giao dịch trực tuyến, bao gồm nhưng không giới hạn những rủi ro dưới đây:

- 3.1. Lỗi kỹ thuật phát sinh từ hệ thống phần cứng, phần mềm;
- 3.2. Đường truyền kết nối từ SSI đến các SGDCK bị đứt kết nối do các nguyên nhân từ phía nhà cung cấp;
- 3.3. Các nguyên nhân do Sự kiện bất khả kháng ảnh hưởng đến hệ thống như: thiên tai, động đất ảnh hưởng đến hệ thống phần cứng;
- 3.4. Nguy cơ ngừng trệ hoạt động của hệ thống mạng do tắc nghẽn đường truyền (trong nước và quốc tế);
- 3.5. Các máy tính có thể bị nhiễm virus hoặc bị tấn công mạng làm ngưng trệ các hoạt động trao đổi thông tin trong mạng máy tính;
- 3.6. Lỗi phần mềm cơ sở hạ tầng như: hệ điều hành, phần mềm ảo hóa do nguyên nhân từ phía nhà sản xuất;
- 3.7. Lệnh giao dịch có thể bị treo, bị ngừng, bị trì hoãn, hoặc có lỗi dữ liệu;
- 3.8. Việc nhận dạng các tổ chức hoặc nhà đầu tư có thể bị nhầm, sai sót;
- 3.9. Bảng giá chứng khoán và các thông tin chứng khoán khác có thể có lỗi hoặc sai lệch hoặc cũng có thể có độ trễ từ 1 - 30s vì những nguyên nhân khách quan;
- 3.10. Các tin tức, thông tin doanh nghiệp được đăng tải trên website của SSI, hay các hệ thống giao dịch trực tuyến của SSI được trích dẫn từ nguồn các SGDCK và từ đơn vị cung cấp tin tức chính thức cho SSI;
- 3.11. Những rủi ro có thể xảy ra của các phương thức xác thực đặt lệnh cho nhà đầu tư.

### Điều 4. Thời gian cung cấp dịch vụ

- 4.1. SSI sẽ cung cấp Dịch vụ giao dịch trực tuyến liên tục.
- 4.2. Thời gian cung cấp Dịch vụ giao dịch trực tuyến liên quan đến giao dịch mua/bán/hủy chứng khoán được thực hiện theo quy định của SGDCK tùy từng thời điểm.
- 4.3. Thời gian ngừng cung cấp Dịch vụ giao dịch trực tuyến do bảo trì, bảo dưỡng, nâng cấp Hệ thống hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền sẽ được SSI thông báo trước trên website, email, SMS hoặc các kênh khác của SSI.

### Điều 5. Chi phí

- 5.1. Khi sử dụng Dịch vụ Giao dịch trực tuyến và/ hoặc thực hiện Giao dịch trực tuyến, Khách hàng hiểu và đồng ý rằng SSI có thể ấn định một hoặc nhiều khoản phí sử dụng Dịch vụ ("Phí Dịch vụ"). Để tránh nhầm lẫn, Phí Dịch vụ này không phải là phí dịch vụ môi giới mua bán chứng khoán mà Khách hàng có trách nhiệm thanh toán cho Công ty Chứng khoán đối với mỗi giao dịch mua/bán chứng khoán cụ thể.
- 5.2. Phí Dịch vụ sẽ được SSI thông báo cho Khách hàng khi đăng ký sử dụng Dịch vụ Giao dịch trực tuyến và/ hoặc thực hiện Giao dịch trực tuyến. SSI bảo lưu quyền ấn định và thay đổi nội dung, hình thức và mức phí đối với Phí Dịch vụ tùy từng thời điểm.
- 5.3. Khách hàng sẽ chịu chi phí vận chuyển, chuyển phát bằng đường bưu điện hoặc bất kỳ phương tiện vận chuyển nào khác nếu Khách có yêu cầu gửi Token qua đường bưu điện hoặc phương tiện vận chuyển khác đến địa chỉ Khách hàng đã đăng ký với SSI.

## Điều 6. Trách nhiệm bảo mật

- 6.1. Trách nhiệm bảo mật của Khách hàng
  - a. Bảo mật Mật khẩu đăng nhập, Mật khẩu giao dịch, bảo quản Token của mình và chịu mọi thiệt hại, mất mát phát sinh do Mật khẩu đăng nhập, Mật khẩu giao dịch bị tiết lộ dưới bất cứ hình thức nào hoặc do Token bị thất lạc vì bất cứ lý do nào.
  - b. Trường hợp Khách hàng phát hiện các thông tin cần bảo mật nêu trên có thể không còn thuộc sự kiểm soát của mình thì cần lập tức thông báo cho SSI biết và thực hiện theo chỉ dẫn của SSI.
  - c. Trong trường hợp Token bị thất lạc hoặc mất cắp, Khách hàng phải thông báo ngay cho SSI bằng văn bản, thực hiện theo các chỉ dẫn của SSI và phải thanh toán chi phí mua Token mới. Khách hàng hoàn toàn tự chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch đang diễn ra hoặc đã được thực hiện trước khi SSI có xác nhận đã nhận được thông báo mất Token của Khách hàng.
- 6.2. Trách nhiệm bảo mật của SSI
  - a. Bảo mật và lưu giữ thông tin của Khách hàng (tài khoản đăng nhập/Mật khẩu đăng nhập, thông tin giao dịch, và tất cả các thông tin khác của Khách hàng) trừ trường hợp phải cung cấp các thông tin này cho các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
  - b. Hỗ trợ Khách hàng khôi phục thông tin đăng nhập khi Khách hàng yêu cầu.

## Điều 7. Cam kết của Khách hàng

- 7.1. Cam kết đã đọc kỹ, hiểu rõ và tuân thủ đúng những hướng dẫn sử dụng Dịch vụ giao dịch trực tuyến và/ hoặc thực hiện Giao dịch trực tuyến do SSI cung cấp trực tiếp cho Khách hàng hoặc công bố rộng rãi trên website của SSI ("**Hướng dẫn công khai**"). SSI không chịu bất kỳ trách nhiệm đối với những Giao dịch trực tuyến không thực hiện được với bất kỳ lý do gì hay bất cứ thiệt hại nào xảy ra khi Khách hàng không thực hiện đúng những Hướng dẫn công khai.
- 7.2. Mật khẩu giao dịch xuất hiện trong Token/mã PIN/mã CCPIN là chữ ký điện tử của Khách hàng ("**Chữ ký điện tử**") và các Chứng từ trực tuyến được Khách hàng khởi tạo và/ hoặc xác nhận và gửi có Chữ ký điện tử và các xác nhận của Khách hàng được gửi từ các địa chỉ đăng ký tại Hợp đồng (email, điện thoại, fax) có giá trị pháp lý như các yêu cầu của Khách hàng gửi trực tiếp và hợp lệ tại quầy giao dịch của SSI (phiếu lệnh, yêu cầu chuyển khoản, các yêu cầu khác liên quan đến TKGD của Khách hàng cũng như việc đăng ký và sử dụng dịch vụ tại SSI).
- 7.3. Đồng ý rằng bất cứ hành động truy cập/giao dịch nào vào/trên TKGD của Khách hàng bằng tên truy cập với đúng Mật khẩu đăng nhập và Mật khẩu giao dịch hoặc các yếu tố định danh khác do SSI cung cấp cho Khách hàng đều được coi là Khách hàng truy cập.
- 7.4. Cung cấp đầy đủ/đăng ký các thông tin liên quan đến Khách hàng và kịp thời thông báo cho SSI khi có sự thay đổi các thông tin đó, chịu trách nhiệm với thông tin cung cấp. Việc thay đổi chỉ có hiệu lực sau khi Khách hàng đã nhận được xác nhận bằng văn bản của SSI.
- 7.5. Chấp nhận rằng mọi trao đổi gửi đến hoặc gửi từ địa chỉ email, điện thoại, fax hoặc phương tiện trực tuyến khác mà Khách hàng đã đăng ký cho SSI mặc nhiên được hiểu là được gửi đến hoặc gửi từ Khách hàng, có giá trị tương đương chữ ký điện tử.
- 7.6. Thanh toán đầy đủ Phí dịch vụ và lệ phí khác theo quy định của SSI đã được Hướng dẫn công khai tùy từng thời điểm.
- 7.7. Ý thức và đồng ý những rủi ro có thể phát sinh từ Giao dịch trực tuyến đã được đề cập tại Điều 3 của Bản đăng ký Dịch vụ và Bản công bố rủi ro mà SSI đã cung cấp cho Khách hàng hoặc công bố trên website của SSI.
- 7.8. Chịu trách nhiệm áp dụng mọi 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 Khách hàng sử dụng khi kết nối, truy cập vào Hệ thống nhằm kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép Dịch vụ giao dịch trực tuyến.
- 7.9. Đồng ý ủy quyền cho SSI được tự động trích tiền/ghi nhận nợ trên TKGD của Khách hàng để thanh toán Phí dịch vụ và/hoặc chi phí khác theo quy định của SSI liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ Giao dịch trực tuyến và/hoặc thực hiện Giao dịch trực tuyến của Khách hàng.
- 7.10. Liên quan đến dịch vụ **Ứng trước tiền bán chứng khoán tự động**, khi đăng ký dịch vụ này, Khách hàng cam kết:
  - a. Đồng ý để SSI được quyền chủ động trích tiền từ TKGD của Khách hàng hoặc yêu cầu Ngân hàng mà Khách hàng đã đăng ký với SSI trích tiền từ tài khoản thanh toán của Khách hàng để thu lại Giá trị ứng trước và phí ứng trước theo mức phí quy định hiện hành của SSI ngay khi tiền bán chứng khoán về TKGD.
  - b. Hoàn trả lại cho SSI Giá trị ứng trước và phí ứng trước phát sinh đến thời điểm hoàn trả theo quy định của SSI nếu kết quả khớp lệnh bán chứng khoán nói trên bị hủy thanh toán theo thông báo của TTLKCK vì bất kỳ lý do gì.
  - c. Hoàn trả khoản dư nợ theo quy định của SSI ngay khi nhận được yêu cầu của SSI nếu tiền khả dụng trong TKGD hoặc tài khoản thanh toán tại Ngân hàng không đủ để hoàn trả Giá trị ứng trước và phí có liên quan.
  - d. Đồng ý để SSI được toàn quyền và chủ động bán bất kỳ chứng khoán nào có trên TKGD với giá giao dịch do SSI quyết định để thu hồi các khoản dư nợ của Khách hàng nếu Khách hàng không thanh toán đầy đủ và đúng thời hạn các khoản tiền phải trả theo quy định của SSI liên quan đến giao dịch mua và/hoặc bán chứng khoán và/hoặc ứng trước tiền bán chứng khoán. Khách hàng có trách nhiệm tiếp tục thanh toán các khoản dư nợ ngay khi SSI yêu cầu khi việc bán chứng khoán quy định tại Điều này vẫn không đủ để SSI thu hồi các khoản nợ.
  - e. Không rút tiền khả dụng trong TKGD hoặc tài khoản thanh toán tại Ngân hàng mà Khách hàng đã đăng ký với SSI khi Khách hàng chưa hoàn tất nghĩa vụ thanh toán các khoản dư nợ hiện có đối với SSI.
- 7.11. Cam kết và chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của những thông tin do Khách hàng cung cấp cho SSI.
- 7.12. Thông báo cho SSI khi có thay đổi về thông tin của Khách hàng so với nội dung đã cung cấp cho SSI. Khi cập nhật thông tin, SSI được phép xem là các thông tin trên không có thay đổi nếu không nhận được thông báo thay đổi từ phía Khách hàng. SSI sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với những thiệt hại phát sinh do sự thay đổi thông tin mà Khách hàng không thông báo cho SSI.
- 7.13. Khi ký tên hoặc ủy quyền cho người khác thực hiện Giao dịch trực tuyến trên tài khoản giao dịch chứng khoán của mình, Khách hàng mặc nhiên thừa nhận đã cân nhắc kỹ lưỡng về quyết định ủy quyền này và chịu trách nhiệm hoàn toàn về các Giao dịch trực tuyến do người được ủy quyền thực hiện.

## Điều 8. Cam kết của SSI

- 8.1. SSI không có bất kỳ cam kết, đảm bảo hoặc ưu tiên chuyển tiếp, thực hiện thành công các Giao dịch trực tuyến của bất kỳ Khách hàng nào khi sử dụng Dịch vụ giao dịch trực tuyến và/hoặc thực hiện Giao dịch trực tuyến.
- 8.2. Đối với các Giao dịch trực tuyến mà SSI trong khả năng kiểm soát của mình nhận thấy có dấu hiệu khả nghi, bất thường hoặc không hợp lệ, SSI có thể từ chối thực hiện hoặc phải xác minh, kiểm tra lại trước khi thực hiện.
- 8.3. Quản lý thông tin liên quan đến việc thực hiện giao dịch của Khách hàng theo đúng quy định pháp luật.
- 8.4. Cung cấp, hướng dẫn và hỗ trợ cho Khách hàng sử dụng các Dịch vụ giao dịch trực tuyến và/hoặc thực hiện Giao dịch trực tuyến, công khai các biểu phí áp dụng.
- 8.5. Thông báo trước cho Khách hàng trong trường hợp ngưng, tạm ngưng, thay đổi/chỉnh sửa/thay thế cung cấp một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ giao dịch trực tuyến, thay đổi các điều khoản áp dụng khi đăng ký giao dịch trực tuyến cho phù hợp với quy định pháp luật.
- 8.6. Hướng dẫn và hỗ trợ các vấn đề kỹ thuật phát sinh khi Khách hàng sử dụng Dịch vụ giao dịch trực tuyến và/ hoặc thực hiện Giao dịch trực tuyến. Thường xuyên cập nhật các phiên bản mới của Hệ thống cho Khách hàng (nếu có).
- 8.7. Lưu trữ các Chứng từ trực tuyến liên quan đến việc thực hiện Giao dịch trực tuyến của Khách hàng theo đúng các quy định của pháp luật và đảm bảo rằng các bằng chứng này có thể truy cập và sử dụng để tham chiếu khi cần thiết.
- 8.8. Thực hiện ngay việc thông báo trên website của SSI và thông báo tại các điểm nhận lệnh, đại lý, chi nhánh và trụ sở SSI và nỗ lực tối đa trong thời gian sớm nhất để khắc phục sự cố khi xảy ra lỗi đường truyền hoặc lỗi hệ thống dẫn đến Giao dịch trực tuyến không thể thực hiện được để Khách hàng kịp thời tiến hành giao dịch chứng khoán thông qua nhân viên giao dịch hoặc nhân viên môi giới của SSI.
- 8.9. Bồi thường thiệt hại cho Khách hàng theo quy định của pháp luật trường hợp phát sinh các thiệt hại do lỗi của SSI gây ra trên cơ sở thương lượng ngoại trừ các lỗi hệ thống.
- 8.10. Trường hợp SSI phát triển các ứng dụng công nghệ thông tin về giao dịch trực tuyến khác ngoài dịch vụ giao dịch trực tuyến theo Phụ lục này phù hợp với quy định pháp luật, SSI sẽ cung cấp dịch vụ, gửi các thông tin liên quan đến TKGD của Khách hàng hoặc các thông báo khác cho Khách hàng thông qua bất kỳ hoặc toàn bộ các phương thức này qua email, SMS, fax, web chat,... mà Khách hàng đã nêu tại Hợp đồng. Việc cung cấp

dịch vụ nêu tại khoản này không phải là điều kiện bắt buộc đối với SSI trong suốt thời hạn hiệu lực của Hợp đồng. SSI sẽ cung cấp dịch vụ này theo quyết định và khả năng của SSI tùy từng thời điểm.

#### **Điều 9. Miễn trừ trách nhiệm**

- 9.1 SSI không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ sai sót hoặc thiệt hại nào phát sinh do:
- Khách hàng cung cấp thông tin chậm trễ, thiếu sót hay không chính xác dẫn đến không sử dụng được Dịch vụ giao dịch trực tuyến và/hoặc thực hiện Giao dịch trực tuyến.
  - Lỗi của bất kỳ bên thứ ba nào, bao gồm cả những đối tác của SSI trong việc cung cấp Dịch vụ giao dịch trực tuyến.
  - 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 trực tuyến của Khách hàng vì bất kỳ lý do nào.
  - SSI thực hiện chậm trễ hay không thể thực hiện được trách nhiệm của mình theo đúng các điều khoản và quy định sử dụng Dịch vụ giao dịch trực tuyến này 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 sự kiểm soát của SSI hay do hậu quả của sự gian lận, giả mạo của bất kỳ bên thứ ba nào.
  - Việc sử dụng Dịch vụ giao dịch trực tuyến và/hoặc thực hiện Giao dịch trực tuyến hoặc tiếp cận các thông tin mà Dịch vụ giao dịch trực tuyến cung ứng của những người được Khách hàng ủy quyền.
  - Việc Khách hàng để mất, mất cắp Token, lộ tên truy cập, Mật khẩu đăng nhập, Mật khẩu giao dịch, Chữ kí trực tuyến và/hoặc các yếu tố định danh khác mà SSI cung cấp dẫn đến người khác dùng những thông tin này để sử dụng Dịch vụ giao dịch trực tuyến và/hoặc thực hiện Giao dịch trực tuyến hoặc tiếp cận những thông tin mà Dịch vụ giao dịch trực tuyến cung ứng.
- 9.2 Hai bên không chịu trách nhiệm bất kỳ sai sót, một phần hay toàn bộ các điều khoản được nêu tại đây khi xảy ra Sự kiện bất khả kháng.

#### **Điều 10. Chấm dứt và sửa đổi**

- 10.1. Chấm dứt cung cấp dịch vụ khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
- Hai bên thỏa thuận bằng văn bản;
  - Khách hàng đơn phương chấm dứt Hợp đồng bằng cách thông báo bằng văn bản cho SSI trước ít nhất năm (05) ngày làm việc với điều kiện là Khách hàng đã thanh toán đầy đủ nghĩa vụ, dư nợ, phí, thuế cho SSI;
  - SSI đơn phương chấm dứt Hợp đồng bằng cách thông báo bằng văn bản cho Khách hàng trước ít nhất năm (05) ngày làm việc theo quyết định của SSI tùy từng thời điểm;
  - Khách hàng là cá nhân đã chết, mất năng lực hành vi dân sự, bị Tòa án có thẩm quyền tuyên bố chết hoặc mất tích hoặc Khách hàng là tổ chức bị giải thể, phá sản, chia tách, hợp nhất. Việc xử lý các vấn đề phát sinh từ Hợp đồng trước thời điểm xảy ra các sự kiện chấm dứt hợp đồng quy định tại khoản này được thực hiện theo quy định của pháp luật;
  - SSI chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;
  - SSI có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng khi xảy ra một trong các trường hợp dưới đây sau khi có văn bản thông báo cho Khách hàng trước ngày dự kiến chấm dứt ít nhất hai (02) ngày làm việc khi:
    - Khách hàng thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật về chứng khoán và thị trường chứng khoán;
    - Khách hàng vi phạm các điều khoản và điều kiện của Hợp đồng và không khắc phục khi có yêu cầu bằng văn bản của SSI;
    - Trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng, đóng cửa thị trường chứng khoán trong thời gian kéo dài trùng với thời gian hai bên thực hiện Hợp đồng;
    - Khách hàng cá nhân hoặc nhân viên của Khách hàng tổ chức vi phạm nội quy về trật tự, an toàn tại các điểm giao dịch và không khắc phục sau khi có nhắc nhở của SSI;
    - Thuộc các trường hợp phải chấm dứt Hợp đồng theo quyết định của SSI tùy từng thời điểm hoặc theo quy định của pháp luật;
- 10.2. Việc chấm dứt dịch vụ này không làm ảnh hưởng đến nghĩa vụ chưa thực hiện của các bên phát sinh trước thời điểm chấm dứt. Các bên có trách nhiệm hoàn tất nghĩa vụ của mình đến thời điểm chấm dứt dịch vụ trong thời gian sớm nhất có thể.
- 10.3. Khách hàng đồng ý rằng, SSI được quyền thông báo sửa đổi, bổ sung, hoặc hủy bỏ toàn bộ hoặc từng phần Phí Dịch vụ, Dịch vụ, hoặc ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ bất kỳ dịch vụ nào của Phụ lục này vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần phải có sự đồng ý trước của Khách hàng. SSI sẽ thông báo các sửa đổi, bổ sung, ngừng cung cấp dịch vụ nêu trên và các thông tin liên quan khác công khai tại quầy giao dịch, website của SSI hoặc gửi qua địa chỉ email mà Khách hàng đã đăng ký với SSI. SSI không chịu trách nhiệm trong trường hợp Khách hàng không nhận được thông tin do:
- Email của Khách hàng không nhận được thư vì bất cứ lý do gì;
  - Khách hàng thay đổi địa chỉ email mà không thông báo với SSI.

Việc Khách hàng sử dụng dịch vụ sau ngày mà các sửa đổi này có hiệu lực (theo thông báo của SSI) sẽ được xem là sự chấp nhận hoàn toàn của Khách hàng đối với các sửa đổi đó. Nếu Khách hàng không đồng ý với bất kỳ sửa đổi nào, thì Khách hàng phải thông báo cho SSI bằng văn bản về việc hủy bỏ hoặc chấm dứt sử dụng các dịch vụ với SSI và/hoặc đóng TKGD.

#### **Điều 11. Điều khoản khác**

- 11.1. Việc Khách hàng đăng ký và sử dụng Dịch vụ giao dịch trực tuyến không làm miễn trừ quyền và nghĩa vụ của Khách hàng được quy định tại Hợp đồng và cam kết liên quan mà Khách hàng đã ký kết với SSI và/hoặc các điều kiện quy định về cách thức giao dịch cụ thể mà SSI đã hướng dẫn hoặc được thông báo công khai cho Khách hàng.
- 11.2. Việc đăng ký sử dụng Dịch vụ giao dịch trực tuyến không loại trừ quyền của Khách hàng được thực hiện giao dịch chứng khoán qua hình thức sử dụng các dịch vụ khác mà Khách hàng đã đăng ký với SSI.
- 11.3. Khách hàng cần thực hiện kiểm tra trực tiếp, thường xuyên theo dõi số dư và diễn biến TKGD và kịp thời phản ánh cho SSI những sai sót phát sinh (nếu có) trong quá trình sử dụng Dịch vụ giao dịch trực tuyến và/hoặc thực hiện Giao dịch trực tuyến.
- 11.4. Các điều khoản này được điều chỉnh theo quy định của luật Việt Nam. Các tranh chấp phát sinh giữa Khách hàng và SSI được giải quyết trên cơ sở thương lượng hòa giải giữa hai bên. Trong trường hợp thương lượng hòa giải không thành, các bên có quyền yêu cầu Tòa án có thẩm quyền giải quyết theo quy định pháp luật.
- 11.5. Phụ lục này có hiệu lực kể từ ngày ký và là một phần không tách rời của Hợp đồng. Các điều khoản khác của Hợp đồng giữ nguyên giá trị hiệu lực thi hành. Trường hợp có sự mâu thuẫn giữa Phụ lục này và Hợp đồng, quy định tại Phụ lục này được ưu tiên áp dụng.