




**HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ HỒ SƠ
KHÁCH HÀNG - MTK TỪ XA**
**(HD02- Ban hành kèm Quy trình mở tài
khoản chứng khoán)**

Phiên bản: Ver 1.0
Ngày ban hành: .../.../18

Bảng ghi nhận thay đổi tài liệu

Ngày thay đổi	Mục thay đổi	Lý do	Mô tả thay đổi
.../.../2018			Ban hành lần đầu

	HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ HỒ SƠ KHÁCH HÀNG - MTK TỪ XA (HD02- Ban hành kèm Quy trình mở tài khoản chứng khoán)	Phiên bản: 1.0 Ngày ban hành: .../.../2018
--	---	--

MỤC LỤC

<i>A. THEO DÕI BAN HÀNH/SỬA ĐỔI</i>	2
<i>B. NỘI DUNG</i>	4
I. QUẢN LÝ HỒ SƠ	4
II. HƯỚNG DẪN KHÁCH HÀNG MỞ TÀI KHOẢN TỪ XA.....	5
III.HƯỚNG DẪN NHÀ ĐẦU TƯ THAY ĐỔI THÔNG TIN TỪ XA	6
<i>C. BIỂU MẪU KÈM THEO</i>	9



**HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ HỒ SƠ
KHÁCH HÀNG - MTK TỪ XA**
**(HD02- Ban hành kèm Quy trình mở tài
khoản chứng khoán)**

Phiên bản: 1.0

Ngày ban hành:
.../.../2018

B. NỘI DUNG

I. QUẢN LÝ HỒ SƠ

CBQL TK: Là các cán bộ môi giới, chuyên viên tư vấn đầu tư, chuyên viên đầu tư, chuyên viên kinh doanh, Chuyên viên dịch vụ khách hàng (DVKH).

Hồ sơ tài khoản: Là toàn bộ các hồ sơ theo mẫu do TVB ban hành, bao gồm: Hồ sơ mở/đóng tài khoản, hồ sơ đăng ký/ngừng sử dụng dịch vụ,.... bằng bản mềm định dạng PDF.

1. Bộ hồ sơ mở tài khoản do TVB yêu cầu:

(Dưới đây là số bản hồ sơ TVB yêu cầu, nếu khách hàng muốn giữ 01 bản, vui lòng in thêm 01 bản mỗi loại hồ sơ gửi kèm)

1.1. Hồ sơ mở tài khoản từ xa cho khách hàng CÁ NHÂN trong nước:

1. Hợp đồng mở tài khoản giao dịch chứng khoán (01 bản gốc)
2. Cam kết của Nhà đầu tư về công bố thông tin (01 bản gốc)
3. Hợp đồng ủy quyền giao dịch chứng khoán (01 bản gốc)
4. Xác nhận ký phiếu lệnh (01 bản gốc)
5. Phiếu đăng ký dịch vụ quản lý tài khoản (nếu có) (01 bản gốc)
6. Chứng minh thư nhân dân (CMND)/Căn cước công dân (CCCD) (02 bản photo)
7. Đơn đề nghị xác thực thông tin (01 bản gốc)

1.2. Hồ sơ mở tài khoản từ xa cho khách hàng TỔ CHỨC trong nước:

Bộ hồ sơ bao gồm:

1. Hợp đồng mở tài khoản giao dịch chứng khoán (01 bản gốc)
2. Hợp đồng ủy quyền giao dịch chứng khoán (01 bản gốc)
3. Phiếu yêu cầu mở tài khoản giao dịch chứng khoán & đăng ký sử dụng dịch vụ (01 bản gốc)
4. Phiếu đăng ký dịch vụ quản lý tài khoản (01 bản gốc) (nếu có)
5. Cam kết của nhà đầu tư về công bố thông tin (01 bản gốc)
6. Xác nhận ký phiếu lệnh (01 bản gốc) (nếu có)
7. Giấy đăng ký kinh doanh (GĐK KD) (01 bản photo)
8. Bản đăng ký mẫu dấu (nếu có) (01 bản photo)
9. Đơn đề nghị xác thực thông tin (01 bản gốc)

Các giấy tờ cần thiết khác:

1. Quyết định bổ nhiệm **chủ tài khoản giao dịch chứng khoán** (Áp dụng trong trường hợp tổ chức ủy quyền cho cá nhân không phải là người đại diện pháp luật ký hồ sơ mở tài khoản) (01 bản gốc)



**HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ HỒ SƠ
KHÁCH HÀNG - MTK TỪ XA**
**(HD02- Ban hành kèm Quy trình mở tài
khoản chứng khoán)**

Phiên bản: 1.0

Ngày ban hành:
.../.../2018

2. CMND/CCCD còn hiệu lực của **người đại diện pháp luật, chủ tài khoản** (Áp dụng trong trường hợp tổ chức ủy quyền cho cá nhân không phải là người đại diện pháp luật ký hồ sơ mở tài khoản) (01 bản photo)
3. Giấy ủy quyền của Chủ tài khoản cho cá nhân nhận ủy quyền để thực hiện giao dịch (01 bản gốc)
4. CMND/CCCD còn hiệu lực của **người được ủy quyền** giao dịch (01 bản photo)
5. Quyết định của Hội đồng quản trị/Hội đồng thành viên/Chủ sở hữu của tổ chức về việc mở tài khoản giao dịch chứng khoán (01 bản gốc)

2. Hồ sơ đóng tiền khoản NM/BB/MG:

- Giấy đề nghị đóng tiền khoản chứng khoán (01 bản)

3. Hồ sơ đóng tài khoản lưu ký:

- Giấy đề nghị tắt toán tài khoản lưu ký (Mẫu 24/LK) (01 bản)

Căn cứ giấy đề nghị trên, P.DVKH-TVB sẽ tiến hành đóng toàn bộ các tiền khoản của Khách hàng theo thủ tục quy định, sau đó hoàn thiện bộ hồ sơ đóng tài khoản lưu ký (Hồ sơ này sẽ được TVB gửi lên Trung tâm lưu ký chứng khoán Việt Nam – VSD) để thực hiện đóng tài khoản lưu ký.

4. Đăng ký sử dụng dịch vụ do TVB hoặc bên thứ ba cung cấp:

4.1. Đăng ký dịch vụ giao dịch ký quỹ (TVB cung cấp)

- Hợp đồng mở tài khoản giao dịch ký quỹ (01 bản) - **Chứng thực qua công chứng**

4.2. Đăng ký dịch vụ hợp tác với ngân hàng BIDV (BIDV cung cấp)

- Hợp đồng tín dụng kiêm bảo đảm tiền vay (02 bản) - **Chứng thực qua công chứng**
- Giấy đề nghị vay vốn kiêm cầm cố cổ phiếu niêm yết (02 bản)
- Đề nghị kiêm hợp đồng (02 bản)

4.3. Đăng ký dịch vụ tư vấn đầu tư (TVB cung cấp)

- Hợp đồng đăng ký dịch vụ tư vấn đầu tư (01 bản)

4.4. Thay đổi thông tin nhà đầu tư (TVB cung cấp)

- Phiếu yêu cầu thay đổi thông tin

II. HƯỚNG DẪN KHÁCH HÀNG MỞ TÀI KHOẢN TỪ XA



**HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ HỒ SƠ
KHÁCH HÀNG - MTK TỪ XA**
**(HD02- Ban hành kèm Quy trình mở tài
khoản chứng khoán)**

Phiên bản: 1.0
Ngày ban hành:
.../.../2018

1. Khi khách hàng có nhu cầu mở tài khoản giao dịch chứng khoán tại TVB, thông qua Cán bộ quản lý tài khoản (*sau đây viết tắt là: CBQL TK*) hoặc nhân viên P.DVKH của TVB, khách hàng yêu cầu cung cấp hồ sơ mở tài khoản từ xa.
2. CBQL TK, P.DVKH, sau khi nhận được yêu cầu của khách hàng, tiến hành gửi **bộ hồ sơ mở tài khoản** theo mẫu ban hành của TVB bằng file mềm, dưới định dạng PDF, và file **bộ hồ sơ mẫu** đến email của khách hàng.
3. Khách hàng tiến hành in bộ hồ sơ mở tài khoản trong email do CBQL TK hoặc nhân viên P.DVKH gửi, in số bản theo yêu cầu, điền các thông tin liên quan. Khách hàng có thể tham khảo để điền bộ hồ sơ tương tự như trên bộ hồ sơ mẫu đính kèm.
4. Nếu khách hàng muốn *đăng ký dịch vụ giao dịch ký quỹ và đăng ký dịch vụ hợp tác với ngân hàng BIDV*, khách hàng cần chứng thực đối với 02 loại hồ sơ tại cơ quan công chứng có thẩm quyền, bao gồm:

- Hợp đồng mở tài khoản giao dịch ký quỹ (01 bản)
- Hợp đồng tín dụng kiêm bảo đảm tiền vay (02 bản)

Khách hàng in số bản hợp đồng trên theo yêu cầu của TVB (nếu khách hàng có nhu cầu giữ 01 bản, vui lòng in thêm 01 bản), kèm 01 bản “Đơn đề nghị xác thực thông tin” (theo mẫu TVB hoặc mẫu của cơ quan công chứng cung cấp), xuất trình cùng giấy tờ gốc (CMND/CCCD/GĐKKD/...) tại một trong hai cơ quan công chứng hồ sơ:

Bộ phận công chứng thuộc Ủy ban nhân dân xã/phường nơi khách hàng đang cư trú hoặc Phòng công chứng có thẩm quyền để yêu cầu cơ quan công chứng chứng thực nội dung:

Chứng thực khách hàng đã tự ký vào bộ hồ sơ mở tài khoản theo yêu cầu của TVB trước mặt cơ quan công chứng.

5. Khách hàng gửi bộ hồ sơ đầy đủ cho CBQL TK hoặc theo đường bưu điện, gửi chuyển phát nhanh đến văn phòng giao dịch của TVB tại địa chỉ:
P.DVKH – HO, Tầng 2, số 142 phố Đội Cấn, phường Đội Cấn, quận Ba Đình, tp. Hà Nội.
6. Khách hàng sẽ nhận được điện thoại xác nhận thông tin mở tài khoản từ P.DVKH – TVB qua số điện thoại đã đăng ký trên hồ sơ. Đối với các hồ sơ có đăng ký dịch vụ giao dịch trực tuyến (online), khách hàng sẽ nhận được tin nhắn SMS/EMAIL từ TVB thông báo mật khẩu đăng nhập, mật khẩu giao dịch qua số điện thoại đã đăng ký trên hồ sơ.



**HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ HỒ SƠ
KHÁCH HÀNG - MTK TỪ XA**
**(HD02- Ban hành kèm Quy trình mở tài
khoản chứng khoán)**

Phiên bản: 1.0

Ngày ban hành:
.../.../2018

III. HƯỚNG DẪN NHÀ ĐẦU TƯ THAY ĐỔI THÔNG TIN TỪ XA

1. Thay đổi thông tin CBQL TK:

DVKH tiếp nhận yêu cầu và thực hiện:

- **Qua kênh CBQL TK:** CBQL TK hướng dẫn khách hàng ký Phiếu yêu cầu thay đổi thông tin, ghi rõ CBQL TK cũ, mới và ký xác nhận trước khi gửi cho DVKH HO thực hiện cài đặt.
- **Qua các phương thức giao dịch như email/điện thoại/giao dịch online, khách hàng đã đăng ký sử dụng dịch vụ trên hồ sơ với TVB:** Sau khi nhận được yêu cầu, DVKH sẽ kiểm tra thông tin email của KH trùng email đã đăng ký, hoặc nhận yêu cầu qua điện thoại đối với KH đã đăng ký giao dịch qua điện thoại (xác nhận mật khẩu) để thực hiện thay đổi thông tin NĐT trên hệ thống phần mềm.
- **Yêu cầu điều chuyển CBQL TK:** Qua **Đề xuất điều chuyển CBQL TK** của MG/CTV, đã được cán bộ quản lý có thẩm quyền phê duyệt, các đề xuất điều chuyển CBQL TK trực tiếp từ khách hàng hoặc đề xuất từ CBQL TK, DVKH sẽ thực hiện theo đề xuất. Trong mọi trường hợp nếu khách hàng không đồng ý với phê duyệt điều chuyển của TVB, DVKH sẽ ưu tiên thực hiện theo yêu cầu của khách hàng.

2. Thay đổi thông tin NĐT (Thông tin hồ sơ ghi sai/thiếu/không rõ thông tin hoặc cập nhật thông tin cũ thành thông tin mới):

- Khách hàng có các kênh thông tin sau để gửi yêu cầu thay đổi thông tin:
 - *Qua CBQL TK:* KH điền bản cứng **Phiếu yêu cầu thay đổi thông tin** theo mẫu của TVB.
 - *Qua chuyển phát nhanh:* KH điền thông tin trên **Phiếu yêu cầu thay đổi thông tin**, gửi chuyển phát nhanh cho P.DVKH tại địa chỉ: Phòng DVKH, Công ty CCK Trí Việt, tầng 2, số 142 phố Đội Cấn, Ba Đình, Hà Nội.
 - *Qua điện thoại ghi âm:* Số điện thoại Hotline của TVB: 1900969688 – nhấn phím 1.
 - *Qua website giao dịch trực tuyến của TVB:* Quý khách có thể truy cập vào hệ thống qua địa chỉ sau: <https://trading.tvsc.vn/>.
- P.DVKH liên lạc qua CBQL TK để thông báo cho khách hàng nội dung hồ sơ bị sai, CBQL TK sẽ hướng dẫn KH điền phiếu yêu cầu thay đổi thông tin hoặc gửi yêu cầu thay đổi thông tin qua email/số điện thoại đã đăng ký với TVB về P.DVKH (dvkh@tvsc.vn),



**HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ HỒ SƠ
KHÁCH HÀNG - MTK TỪ XA**
**(HD02- Ban hành kèm Quy trình mở tài
khoản chứng khoán)**

Phiên bản: 1.0


Ngày ban hành:
.../.../2018

với các yêu cầu qua kênh điện thoại, DVKH sẽ tiến hành nhập liệu và gọi điện thoại ghi âm đến số điện thoại KH đã đăng ký trên hệ thống để xác nhận lại nội dung một lần nữa.

- Bảng kê chi tiết các nội dung thay đổi:

QUY ĐỊNH VỀ NGHIỆP VỤ THAY ĐỔI THÔNG TIN NHÀ ĐẦU TƯ

STT	NỘI DUNG THÔNG TIN	BẢN CỨNG PYC (CBQL TTK hoặc PCC xác thực)	Kênh GDĐT (Có đăng ký dịch vụ)	Kênh Email (Ko đăng ký WT)	Kênh GD trực tuyến (WT)	GHI CHÚ
I.	THÔNG TIN KHÁCH HÀNG TRÊN HỢP ĐỒNG MTK					
1	Họ tên	Có	Không	Không	Không	CMND
2	Ngày cấp CMND/CCCD	Có	Có	Có	Không	CMND
3	Nơi cấp	Có	Có	Có	Không	CMND
4	Ngày sinh	Có	Có	Có	Không	CMND
5	Giới tính	Có	Có	Có	Không	CMND
6	Quốc tịch	Có	Có	Có	Không	CMND
7	Điện thoại (CĐ/DĐ)	Có	Không	Không	Có	
8	Địa chỉ Email	Có	Không	Không	Có	
9	Chữ ký mẫu	Có	Không	Không	Không	
II.	PHỤ LỤC I. THÔNG TIN KHÁCH HÀNG TRÊN GIẤY ĐỀ NGHỊ MTK VÀ TTKH					
1	Email - GDĐT	Có	Không	Không	Có	
2	SĐT - SMS	Có	Không	Không	Có	
3	SĐT - GD qua ĐT	Có	Không	Không	Có	
4	STK nhận tiền tại NH - Chính chủ	Có	Không	Không	Không	
5	STK nhận tiền tại NH - Không Chính chủ	Không	Không	Không	Không	KH lên quầy GD
III.	KHÁC					
1	Mật khẩu - GDĐT	Có	Có	Không	Có	
2	Mật khẩu - GDĐT	Có	Có	Không	Có	
3	CBQL TK	Có	Có	Có	Không	

	<p style="text-align: center;">HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ HỒ SƠ KHÁCH HÀNG - MTK TỪ XA</p> <p style="text-align: center;">(HD02- Ban hành kèm Quy trình mở tài khoản chứng khoán)</p>	<p>Phiên bản: 1.0</p> <p>Ngày ban hành: .../.../2018</p>
--	--	--

Chi tiết xin vui lòng liên hệ:

Công ty Cổ phần Chứng khoán Trí Việt (TVB)

Phòng Dịch vụ khách hàng

(Máy lẻ giao dịch viên: 214: Nguyễn Khánh Linh – 216: Lê Thu Trà)

Trụ sở : Tầng 2, Số 142 Đội Cấn, Quận Ba Đình, Tp. Hà Nội

Điện thoại: 1900969688/024.62732059 - Nhấn phím 1

E. PHỤ LỤC

BIỂU MẪU KÈM THEO

1.	Đơn đề nghị xác thực thông tin	ĐĐN01
----	--------------------------------	-------