

## PHỤ LỤC SỐ 2:

### Quy định về Hoạt động giao dịch trên tài khoản giao dịch Esperio Standard và Cent

#### 1. Điều khoản và Định nghĩa

**Balance/Số dư** có nghĩa là số tiền trên tài khoản giao dịch của Khách hàng mà không bao gồm các vị thế mở; trạng thái của tài khoản giao dịch bao gồm tất cả các vị thế đã đóng và tất cả các hoạt động phí giao dịch.

**Dividends/Cổ tức (điều chỉnh cổ tức)** có nghĩa là một hoạt động phí giao dịch được Công ty thực hiện để tích lũy/thu hồi cổ tức với vị thế mua/bán mở cho CFD trên Cổ phiếu kể từ ngày ghi sổ đăng ký cổ đông.

**Available Market Price/Giá Thị trường có sẵn** có nghĩa là một báo giá, tại đó Công ty thực hiện lệnh của Khách hàng. Độ tin cậy của một báo giá chỉ được xác định bởi Công ty dựa trên dữ liệu thị trường nhận được từ các nhà cung cấp thanh khoản và các đối tác.

**Close Position/Đóng Vị thế** có nghĩa là một hoạt động giao dịch bán (mua) của Khách hàng một công cụ tài chính với khối lượng do Khách hàng/Đại lý của Khách hàng xác định nhằm mục đích hoàn trả các nghĩa vụ theo một vị thế đã mở trước đó và ấn định kết quả tài chính.

**Quote/Báo giá** có nghĩa là thông tin chỉ dẫn về tỷ giá hiện tại của công cụ được hiển thị dưới dạng Giá Bán và Giá Mua.

**Leverage/Đòn bẩy** có nghĩa là tỷ lệ tối đa có thể có giữa các yêu cầu ký quỹ cần thiết để mở/duy trì vị thế mở và khối lượng của hoạt động/vị thế giao dịch, được xác định bởi các cài đặt trong tài khoản giao dịch.

**Log-file/Tệp nhật ký** có nghĩa là một phần của máy chủ Công ty nhằm ghi lại dữ liệu được Khách hàng và Công ty chuyển cho nhau trong quá trình hoạt động giao dịch và phí giao dịch.

**Lot** có nghĩa là liên quan đến các Quy định này, khối lượng giao dịch được tiêu chuẩn hóa về việc thực hiện các hoạt động giao dịch theo một công cụ. Khối lượng danh nghĩa của một lot sẽ được chỉ ra trong thông số kỹ thuật trên trang web và/hoặc trong nền tảng giao dịch.

**Margin Requirements/Yêu cầu ký quỹ (Cam kết, Ký quỹ)** có nghĩa là liên quan đến các Quy định này, số tiền bị phong tỏa trên tài khoản giao dịch của Khách hàng để duy trì tất cả các vị trí mở của nó. Các Yêu cầu Biên cho mỗi công cụ được nêu rõ trên trang web của Công ty và được chỉ ra trên máy chủ của Công ty.

**Initial Margin Requirements/Yêu cầu ký quỹ ban đầu** có nghĩa là số tiền miễn phí trên tài khoản giao dịch cần thiết để mở một vị thế.

**Unrealized (Floating, Current) Financial Result/Kết quả tài chính chưa thực hiện (Thả nổi, Hiện tại)** có nghĩa là kết quả tài chính của các vị thế mở với giá hiện tại của công cụ, xem xét các khoản hoán đổi tích lũy.

**Non-Market Quote/Báo giá phi thị trường** có nghĩa là báo giá được Công ty xác nhận là không đúng. Công ty có quyền xóa thông tin về báo giá phi thị trường khỏi cơ sở báo giá. Tất cả các hoạt động giao dịch được thực hiện theo một báo giá phi thị trường sẽ bị hủy bỏ và các lệnh chờ đã thực hiện sẽ bị hủy bỏ.

**Non-Trading Operations/Hoạt động Phi Giao dịch** có nghĩa là các hoạt động không liên quan trực tiếp đến việc thực hiện các hoạt động giao dịch:

- Gửi/rút tiền từ tài khoản của Khách hàng;
- Điều chỉnh cổ tức;
- Bồi thường và điều chỉnh số dư liên quan đến giải quyết tranh chấp;
- Các khoản thanh toán từ Công ty liên quan đến các hành động khuyến mại bao gồm các chương trình thưởng;
- Ghi nợ/tích lũy trong các dịch vụ do Công ty cung cấp được Khách hàng sử dụng.

**Trading Operation Volume/Khối lượng hoạt động giao dịch** có nghĩa là khối lượng của một hoạt động giao dịch được thể hiện bằng lô.

**Banking Day/Ngày Ngân hàng** có nghĩa là khoảng thời gian từ 00:00:00 đến 23:59:59, giờ máy chủ UTC + 2, thời gian kết thúc một ngày ngân hàng - thứ Sáu, 22:59:59 trừ cuối tuần và ngày lễ.

**Opening of Position/Mở Vị thế** có nghĩa là kết quả của việc máy chủ Công ty phê duyệt một lệnh giao dịch với khối lượng giao dịch do Khách hàng/Đại lý của Khách hàng chỉ định để thực hiện một lệnh thị trường để mở vị thế hoặc kích hoạt một lệnh chờ để mở Chức vụ. Sau khi vị thế được mở, các nghĩa vụ sau đây sẽ bắt đầu đối với Khách hàng:

- Thực hiện các hoạt động giao dịch ngược lại khi đóng vị thế bằng một khối lượng tổng hợp bằng nhau với cùng một công cụ tài chính;
- Duy trì mức ký quỹ ít nhất ở mức do Công ty thiết lập.

**Pending Order/Lệnh đang chờ xử lý** có nghĩa là lệnh thực hiện hoạt động giao dịch khi đáp ứng các điều khoản giá nhất định trong dòng báo giá; Tuy nhiên, nó ngụ ý rằng lệnh đó sẽ được thực hiện vào một thời điểm không xác định trong tương lai theo thủ tục thực hiện lệnh.

Các loại lệnh chờ:

- **Buy Stop/Mua Dừng** - ngụ ý việc mở một vị thế mua ở mức giá lớn hơn giá Bán tại thời điểm đặt lệnh.
- **Sell Stop/Bán Dừng** - ngụ ý việc mở vị thế bán ở mức giá thấp hơn giá Mua tại thời điểm đặt lệnh.
- **Buy Limit/Giới hạn Mua** - ngụ ý việc mở một vị thế mua ở mức giá thấp hơn giá Bán tại thời điểm đặt lệnh.
- **Sell Limit/Giới hạn Bán** - ngụ ý việc mở vị thế bán ở mức Giá mua lớn hơn Giá đặt mua tại thời điểm đặt hàng.
- **Stop Loss/Cắt lỗ** - ngụ ý đóng một vị thế đã mở trước đó với mức giá ít có lợi hơn cho Khách hàng so với giá tại thời điểm đặt lệnh.
- **Take Profit/Chốt lời** - ngụ ý đóng một vị thế đã mở trước đó với mức giá có lợi hơn

**Full transaction/Giao dịch đầy đủ (Giao dịch hoàn tất đầy đủ)** có nghĩa là kết quả của việc đóng vị thế bằng một khối lượng tương đương với khối lượng mở vị thế nhằm mục đích hoàn thành nghĩa vụ của Khách hàng đối với Công ty.

**Quotes Flow/Dòng Báo giá** có nghĩa là một chuỗi dữ liệu thị trường dưới dạng các báo giá chỉ dẫn nhận được từ các nhà cung cấp thanh khoản và các nhà cung cấp dữ liệu thị trường với việc dịch lại thêm sang nền tảng giao dịch của Khách hàng.

**Realized Financial Result/Kết quả tài chính được ghi nhận** có nghĩa là số tiền bằng đơn vị tiền tệ của tài khoản giao dịch được tích lũy vào/rút ra từ số dư tài khoản giao dịch của Khách hàng do kết quả của việc đóng vị thế.

**Market Order/Lệnh thị trường** có nghĩa là lệnh thực hiện một hoạt động giao dịch ở mức giá có sẵn tại thời điểm giao lệnh.

**Company Website/Trang web của Công ty** có nghĩa là liên quan đến các Quy định này, một nguồn thông tin về các điều kiện giao dịch, theo đó các lệnh giao dịch của Khách hàng/Đại lý của anh ta được xử lý. Mức độ ưu tiên cao nhất của các tiêu chuẩn hiệu suất và điều kiện giao dịch được xác định bởi thông số kỹ thuật của máy chủ giao dịch của Công ty.

**Free Balance/Số dư khả dụng** có nghĩa là số tiền trên tài khoản giao dịch của Khách hàng có thể được Khách hàng sử dụng làm bảo mật cho các hoạt động giao dịch mới.

**Company Server/Máy chủ Công ty** có nghĩa là một tổ hợp phần cứng và phần mềm có chứa các điều kiện giao dịch liên quan đảm bảo xử lý các đơn đặt hàng và yêu cầu của Khách hàng/Đại lý của khách hàng, cung cấp trực tuyến thông tin về việc điều chỉnh giá Công cụ tài chính cho Khách hàng (với khối lượng do Công ty xác định), tính toán các nghĩa vụ chung giữa Khách hàng và Công ty, cũng như việc thực hiện các điều khoản Thỏa thuận khác.

**Equity/Vốn chủ sở hữu** có nghĩa là ước tính có trọng số chi phí vốn trên tài khoản giao dịch đại diện cho số tiền trên tài khoản giao dịch bao gồm cả lãi (lỗ) chưa thực hiện.

**Stop Out/Mức ngưng giao dịch** có nghĩa là quá trình buộc đóng một hoặc một số vị thế trên tài khoản giao dịch của Khách hàng do không đủ bảo đảm ký quỹ để duy trì các vị thế mở.

**Spread/Chênh lệch** sẽ có nghĩa là sự khác biệt giữa tỷ lệ Bán và Giá thầu.

**Swap/Hoán đổi** có nghĩa là số tiền được rút từ/tích lũy vào kết quả tài chính chưa thực hiện hiện tại để chuyển đổi (kéo dài) vị thế mở.

**Ticket** có nghĩa là một mã số nhận dạng duy nhất được chỉ định cho bất kỳ hoạt động nào trên nền tảng giao dịch nhằm thống nhất và xác định các hoạt động trên tài khoản giao dịch.

**Trading Operation/Hoạt động Giao dịch** có nghĩa là liên quan đến các Quy định này, một hoạt động chuyển đổi với một công cụ tài chính không thể chuyển giao được thực hiện giữa Khách hàng và Công ty, tức là một hoạt động ngụ ý việc mua hoặc bán một công cụ mà không cần chuyển giao quyền sở hữu của nó. Việc thực hiện một hoạt động giao dịch có thể dẫn đến việc mở vị thế, đóng vị thế, đóng một phần vị thế và đóng ngược lại hai vị thế mở trở lên với sự giải quyết lẫn nhau về nghĩa vụ của mỗi vị thế.

**Trading Time/Thời gian giao dịch** có nghĩa là khoảng thời gian mà giao dịch theo một công cụ tài chính được phép và máy chủ giao dịch xử lý các yêu cầu giao dịch của Khách hàng/Đại lý của anh ta.

**Expert Advisor/Cố vấn chuyên gia** có nghĩa là bất kỳ hệ thống giao dịch tự động nào được thiết kế để tự động hóa các hoạt động giao dịch trên Nền tảng giao dịch.

**Trading Account/Tài khoản Giao dịch** có nghĩa là tài khoản cá nhân để hạch toán nội bộ do Khách hàng mở với Công ty, nơi các nghĩa vụ của Công ty và Khách hàng được hạch toán bắt đầu từ các hoạt động giao dịch và phí giao dịch được thực hiện theo các văn bản quy định của Công ty.

**Trading Platform/Nền tảng giao dịch** có nghĩa là trong khuôn khổ các Quy định này, một phức hợp phần mềm và phần cứng chuyên biệt, theo đó Khách hàng/Đại lý của họ có thể đồng ý với Công ty thông qua các điều khoản quan trọng trên Internet về các hoạt động giao dịch được thực hiện như một phần của việc thực hiện Thỏa thuận và có thể trao đổi thông tin về thỏa thuận các điều khoản và nội dung của các đơn đặt hàng đã được phê duyệt hoặc bị hủy bỏ. Nền tảng giao dịch đảm bảo nhận dạng các bên (xác thực bên) trao đổi thông điệp, cũng như tính

bảo mật và tính toàn vẹn của các thông điệp đó bằng cách sử dụng các phương tiện bảo vệ mật mã được tích hợp sẵn.

**Telephone Password/Mật khẩu Điện thoại** có nghĩa là một từ mã do Khách hàng đặt thông qua Trang cá nhân, được yêu cầu để nhận dạng rõ ràng Khách hàng trong các hoạt động giao dịch được thực hiện qua đường dây điện thoại.

**Margin Level/Mức ký quỹ** có nghĩa là một chỉ số bằng tỷ lệ giữa số tiền vốn chủ sở hữu trên tài khoản giao dịch với các yêu cầu ký quỹ thể hiện khả năng thanh khoản trên tài khoản giao dịch để duy trì các vị thế mở.

**Stop Out Level/Mức dừng** có nghĩa là mức ký quỹ khi quy trình dừng giao dịch được bắt đầu.

**Hedging (Khóa)** có nghĩa là trường hợp có các vị trí dưới một công cụ được mở theo các hướng ngược nhau.

**Hedged Margin/Ký quỹ bảo đảm** có nghĩa là đảm bảo ký quỹ theo yêu cầu của Công ty để mở và duy trì các vị thế bị khóa. Ký quỹ bảo đảm cho mỗi công cụ được chỉ ra trên máy chủ giao dịch của Công ty và được quy định trong hợp đồng trên trang web của Công ty.

**Ask Price/Giá Bán** có nghĩa là giá lớn hơn trong báo giá mà tại đó Khách hàng có thể gửi yêu cầu thị trường cho một hoạt động mua bán. Giá Bán là giá kích hoạt của tất cả các lệnh đang chờ xử lý ngụ ý về hiệu suất của hoạt động giao dịch mua.

**Giá đấu thầu** có nghĩa là mức giá thấp hơn trong báo giá mà tại đó Khách hàng có thể gửi yêu cầu thị trường cho hoạt động giao dịch bán. Giá đấu thầu là giá kích hoạt của tất cả các lệnh đang chờ xử lý ngụ ý về hiệu suất của hoạt động giao dịch bán hàng.

**Instant execution/Khớp lệnh tức thời** có nghĩa là một trong những công nghệ khớp lệnh thị trường. Bản chất công nghệ là điều chỉnh giá trên máy chủ giao dịch của Công ty, khi Khách hàng/Đại lý của họ gửi yêu cầu thực hiện lệnh Giao dịch của mình. Nếu giá thị trường hiện tại có sẵn, lệnh sẽ được thực hiện. Nếu giá thị trường hiện tại đã thay đổi, Công ty có quyền từ chối đơn đặt hàng và do đó Khách hàng nhận được thông báo "Báo giá giảm" hoặc một đề nghị giá mới (tức là "Thông báo yêu cầu"). Khách hàng quyết định có chấp nhận mức giá đã đưa ra hay không. Việc chấp nhận "Thông báo yêu cầu" không đảm bảo việc thực hiện đơn đặt hàng, nhưng nó chỉ gửi một đơn đặt hàng mới với mức giá đã cho cho Công ty.

## 2. Quy định chung

1. Các Quy định này xác định thủ tục và điều khoản thực hiện các lệnh và yêu cầu của Khách hàng/Đại lý của họ, theo đó OFG Cap. LLC (Euro House, Richmond Hill Road, Kingstown, St Vincent and the Grenadines) (sau đây gọi là "Công ty") cung cấp cho Khách hàng dịch vụ thực hiện các hoạt động giao dịch biên với các công cụ phi trao đổi không thể giao được trên Standard và Cent tài khoản giao dịch trên cơ sở OFG Cap. LLC (Euro House, Richmond Hill Road, Kingstown, St Vincent and the Grenadines) Thỏa thuận khách hàng (tài khoản cá nhân và công ty). Trong các Quy định này khi cụm từ "Lệnh và/hoặc yêu cầu của Khách hàng" được sử dụng, chúng cũng có nghĩa là "lệnh và/hoặc yêu cầu từ Đại lý của Khách hàng"..

2. Các Quy định này xác định:

- Các quy tắc và điều khoản thực hiện các hoạt động giao dịch;
- Quy trình xử lý và thực hiện lệnh thị trường;
- Quy trình xử lý và thực hiện lệnh giao dịch đang chờ xử lý;
- Thủ tục và điều khoản xử lý các hoạt động sắp xếp, sửa đổi và xóa lệnh giao dịch đang chờ xử lý;

- Quy trình về các hành động của Công ty đối với các vị thế mở của Khách hàng trong trường hợp không có đủ phương tiện trên tài khoản giao dịch của Khách hàng để bảo mật (duy trì).

3. Điều khoản thực hiện các hoạt động giao dịch được định nghĩa trong các Quy định này, Thỏa thuận, Thông báo Rủi ro và các tài liệu áp dụng khác, bao gồm Hướng dẫn Vận hành Nền tảng Giao dịch và phần có liên quan trên các trang web của Công ty.

4. Các điều khoản giao dịch đáng chú ý dành cho Khách hàng là: các công cụ có sẵn cho hoạt động giao dịch, các loại lệnh và hướng dẫn có sẵn, cũng như các kỹ thuật thực hiện của chúng, số tiền phí bao gồm các điều khoản hoán đổi (swap) được đặt trên máy chủ của Công ty và có thể được xác định bởi các dịch vụ áp dụng được cung cấp bởi Công ty, các thỏa thuận cá nhân, các hạn chế đối với phần của các nhà cung cấp thanh khoản và các đối tác của Công ty. Thông tin về các điều khoản giao dịch được xác định trên máy chủ của Công ty sẽ có tầm quan trọng chính và được ưu tiên tuyệt đối trong trường hợp có bất kỳ sự khác biệt nào với bất kỳ thông tin nào khác được công bố trên các trang web của Công ty. Công ty cam kết thực hiện tất cả các nỗ lực cần thiết để duy trì thông tin liên quan trên các trang web của Công ty và thông báo kịp thời cho Khách hàng về tất cả các thay đổi trong các điều khoản giao dịch.

### **3. Nguyên tắc chung**

#### *Báo giá/Giá cả*

3.1. Đối với tất cả các công cụ giao dịch, Công ty sẽ phát hành báo giá trực tuyến theo giá/tính thanh khoản mà Công ty nhận được từ các đối tác và nhà cung cấp thanh khoản. Bất kỳ tham chiếu nào của Khách hàng đến báo giá của các hệ thống thông tin và giao dịch khác đều không có giá trị ràng buộc đối với Công ty.

3.2. Công ty có thể chọn không công bố báo giá trong trường hợp có bất kỳ điều khoản nào sau đây:

- Không có giá/thanh khoản từ đối tác hoặc nhà cung cấp thanh khoản;
- Không có khả năng kỹ thuật;
- Trong trường hợp có sự cố rõ ràng và/hoặc lỗi báo giá trên máy chủ của Công ty hoặc các đối tác.

3.3. Chênh lệch không cố định và phụ thuộc vào điều kiện thị trường và dữ liệu dòng chảy về giá cả/tính thanh khoản nhận được từ các đối tác và nhà cung cấp thanh khoản.

3.4. Tất cả các báo giá Công ty gửi đến sàn giao dịch, các trang web của Công ty và giới thiệu cho các đối tác đều mang tính chất minh họa.

3.5. Trong trường hợp báo giá phi thị trường đến được với quy trình báo giá và trong trường hợp có khoảng thời gian đột xuất trong quy trình báo giá do bất kỳ lỗi phần cứng hoặc phần mềm nào, Công ty có thể đồng bộ hóa cơ sở báo giá với các nguồn khác. Các nguồn như vậy có thể là:

- Báo giá cơ sở của máy chủ phục vụ các loại tài khoản giao dịch khác;
- Cơ sở báo giá của đối tác hoặc nhà cung cấp thanh khoản.

3.6. Thông tin về chênh lệch được công bố trên các trang web của Công ty hoàn toàn là thông tin và dựa trên dữ liệu thống kê và lịch sử.

#### *Hoạt động thương mại*

3.7. Khách hàng và Công ty tương tác trong quá trình phê duyệt các điều khoản quan trọng của Hoạt động giao dịch theo cách sau:

- Khách hàng gửi một lệnh cho một hoạt động giao dịch là một đề nghị (đề) Công ty thực hiện một hoạt động giao dịch theo các điều khoản được chỉ định trong một lệnh có liên

quan, có tính đến các chi tiết cụ thể được nêu trong tài liệu này; hoặc Khách hàng gửi yêu cầu thay đổi các điều khoản được chỉ định trong đơn đặt hàng.

• Công ty chấp thuận đơn đặt hàng của Khách hàng, là sự đồng ý của Công ty để thực hiện hoạt động giao dịch theo các điều khoản được chỉ định trong đơn đặt hàng, hoặc sẽ xem xét các chi tiết cụ thể được nêu trong tài liệu này; hoặc Công ty xử lý các yêu cầu của Khách hàng, gửi báo cáo, trích xuất, xác nhận. Toàn bộ quá trình phê duyệt các điều khoản của hoạt động giao dịch sẽ được đăng ký thông qua nền tảng giao dịch và máy chủ của Công ty.

3.8. Các điều khoản quan trọng của hoạt động giao dịch như sau:

- Công cụ;
- Loại hình hoạt động giao dịch;
- Khối lượng hoạt động giao dịch;
- Giá.

3.9. Danh sách các công cụ có sẵn cho các hoạt động giao dịch và các điều khoản thực hiện của chúng được nêu trên trang web của Công ty và/hoặc được quy định trong các thỏa thuận cá nhân với Khách hàng.

3.10. Các công cụ có sẵn cho hoạt động giao dịch có thể bị giới hạn đối với Khách hàng khi Khách hàng sử dụng các dịch vụ nhất định do Công ty cung cấp.

3.11. Các công cụ có sẵn cho hoạt động giao dịch, cũng như các loại hoạt động giao dịch có thể bị giới hạn đối với Khách hàng trên cơ sở cá nhân.

3.12. Trong trường hợp chấm dứt các dịch vụ cho các hoạt động giao dịch với một công cụ nhất định, Công ty có thể tự mình đơn phương đóng các vị thế mở trên tài khoản giao dịch của Khách hàng theo mức giá mới nhất hiện có trên máy chủ của Công ty và xóa tất cả các lệnh đang chờ xử lý.

3.13. Công ty có quyền đơn phương thay đổi các điều khoản Hoạt động Giao dịch, giới hạn hoặc mở rộng danh sách các công cụ.

3.14. Do lịch giao dịch 24/7 cho các công cụ tiền điện tử, các khoảng thời gian nghỉ kỹ thuật theo lịch trình sau đây được cung cấp vào mỗi Chủ Nhật: 03:04-03:19 và 22:00-22:05 theo giờ máy chủ.

3.15. Công ty có quyền đưa ra các đợt nghỉ kỹ thuật bổ sung vào cuối tuần để thực hiện công việc kỹ thuật và hỗ trợ các máy chủ giao dịch. Công ty sẽ thông báo trước cho khách hàng về thời gian nghỉ như vậy, trong trường hợp có thể.

*Các loại và xử lý các đơn đặt hàng và yêu cầu*

3.16. Để hoàn thành một hoạt động giao dịch, Khách hàng có thể sử dụng các loại lệnh sau:

- Đặt giá theo giá thị trường;
- Đặt giá chờ.

3.17. Việc Khách hàng đặt lệnh cho một hoạt động giao dịch có nghĩa là khách hàng có ý định thực hiện một hoạt động giao dịch theo các điều khoản được chỉ định ở đây và xem xét các chi tiết cụ thể được cung cấp bởi các Quy định này

3.18. Khách hàng có thể đưa ra lệnh cho hoạt động giao dịch trong giờ làm việc của Công ty và xem xét các chi tiết cụ thể được cung cấp bởi các Quy định này, theo những cách sau:

- Thông qua một nền tảng giao dịch đánh giá các chi tiết cụ thể được cung cấp bởi các Quy định này;

- Qua điện thoại đánh giá các chi tiết cụ thể được cung cấp bởi các Quy định này;
- Bằng các dịch vụ do Công ty cung cấp cho Khách hàng cho phép xác định rõ ràng đơn đặt hàng là đơn đặt hàng của Khách hàng.

3.19. Tất cả các đơn đặt hàng và yêu cầu của Khách hàng sẽ được kiểm tra tính đúng đắn và tuân thủ các điều khoản giao dịch trước khi chúng được chuyển đến quá trình xử lý/ thực hiện, bao gồm cả việc kiểm tra sơ bộ về việc đủ tiền cho hoạt động giao dịch trên tài khoản giao dịch của Khách hàng.

3.20. Mỗi yêu cầu và đơn đặt hàng của Khách hàng sẽ được xử lý trên cơ sở được phục vụ theo thứ tự. Tùy thuộc vào thời gian cần thiết để xử lý đơn đặt hàng hoặc yêu cầu của Khách hàng, quy trình hoàn thành yêu cầu của Khách hàng hoặc xử lý đơn đặt hàng sẽ không được đảm bảo. Nó có nghĩa là một tình huống có thể xảy ra khi việc hoàn thành xử lý yêu cầu của Khách hàng được ghi lại trong tệp nhật ký máy chủ với thời gian muộn hơn thời gian hoàn thành yêu cầu sau đó.

3.21. Khách hàng đồng ý rằng việc xử lý/ thực hiện thị trường và các lệnh đang chờ xử lý sẽ mất 1 khoảng thời gian nhất định.

3.22. Bất kỳ yêu cầu hoặc đơn đặt hàng nào của Khách hàng sẽ chỉ được coi là đã được xử lý khi một bản ghi có liên quan được thực hiện trong tệp nhật ký của máy chủ Công ty.

3.23. Hoạt động giao dịch được thực hiện trên cơ sở các lệnh có liên quan của Khách hàng sau khi Công ty xử lý/ thực hiện các lệnh đó và xem xét các chi tiết cụ thể được cung cấp bởi các Quy định này.

3.24. Hoạt động giao dịch chỉ được thực hiện khi Công ty chấp thuận tất cả các điều khoản quan trọng được xác định bằng văn bản này.

#### *Xử lý các đơn đặt hàng và yêu cầu của Khách hàng qua điện thoại*

3.25. Để thực hiện một thao tác qua điện thoại, Khách hàng chỉ được gọi đến một số điện thoại đặc biệt được chỉ định trên trang web của Công ty và cung cấp các thông tin sau để ra lệnh giao dịch:

- Tên đầy đủ của chủ tài khoản;
- Số tài khoản giao dịch;
- Mật khẩu điện thoại (từ mã);
- Seri và số lượng tài liệu nhận dạng;
- Đặt mua vé (nếu cần);
- Công cụ;
- Loại hình hoạt động giao dịch;
- Khối lượng hoạt động giao dịch;
- Cung cấp sự chấp thuận bằng miệng cho việc phân phối/thiết lập lệnh giao dịch thay mặt cho Khách hàng.

Công ty có quyền giới hạn khả năng đưa ra các lệnh giao dịch bằng bất kỳ ngôn ngữ nào khác ngoài tiếng Anh, trong khi Khách hàng phải tuân thủ các yêu cầu đối với hành động - nói dễ hiểu và nhất quán.

3.26. Khách hàng đồng ý rằng nếu không có mật khẩu điện thoại cố định, Công ty có quyền từ chối hỗ trợ qua điện thoại cho Khách hàng.

#### *Mức đòn bẩy/Yêu cầu ký quỹ/Ký quỹ*

3.27. Khi đăng ký tài khoản giao dịch, Khách hàng được cung cấp mức đòn bẩy tối đa có thể mà Khách hàng sử dụng để thực hiện các hoạt động giao dịch.

3.28. Công ty có thể thay đổi mức đòn bẩy tối đa của Khách hàng theo quyết định riêng của mình khi có thông báo trước.

3.29. Mức ký quỹ tối thiểu cho các hoạt động giao dịch và để duy trì các vị thế mở được quy định trong phần có liên quan trên trang web của Công ty.

3.30. Mức ký quỹ tối thiểu cho các hoạt động giao dịch và để duy trì các vị thế mở của một số nhóm công cụ nhất định không phụ thuộc vào mức đòn bẩy tối đa được đặt cho tài khoản của Khách hàng.

3.31. Yêu cầu ký quỹ đối với các vị thế mới mở và để duy trì các vị thế mở phụ thuộc vào vị thế mở tổng hợp cho một nhóm công cụ có liên quan và được công bố trên trang web của Công ty.

3.32. Các yêu cầu ký quỹ để duy trì các vị thế mở được bảo lưu trên tài khoản của Khách hàng tại thời điểm vị thế được mở.

3.33. Công ty có quyền thay đổi quy mô yêu cầu ký quỹ khi đã thông báo trước cho Khách hàng.

3.34. Công ty có thể áp dụng các yêu cầu ký quỹ mới cho cả các vị trí đã mở và các vị trí mới mở.

3.35. Khách hàng sẽ theo dõi độc lập mức ký quỹ yêu cầu trên tài khoản giao dịch của mình.

3.36. Công ty có thể thực hiện các nghĩa vụ của Khách hàng đối với Công ty bằng bất kỳ vị thế mở nào hoặc bằng tất cả các vị thế mở mà không cần thông báo trước cho Khách hàng nếu mức tỷ lệ vốn chủ sở hữu so với yêu cầu ký quỹ để duy trì các vị thế mở thấp hơn Stop out. Stop out được quy định trong phần có liên quan của trang web Công ty.

3.37. Công ty sẽ không chịu trách nhiệm về việc Ngừng thực hiện trên tài khoản do nhận tiền không đúng thời hạn trên tài khoản của Khách hàng.

#### *Hoán đổi*

3.38. Với sự sẵn có của các vị thế mở vào cuối ngày hoạt động trong khoảng thời gian từ 23:55 đến 00:00 (giờ của nền tảng giao dịch), Công ty sẽ đơn phương thực hiện thủ tục hoán đổi. Các vị trí được hoán đổi bằng cách rút tiền/cộng dồn vào kết quả tài chính chưa thực hiện hiện tại cho một vị thế mở với số tiền được tính theo quy tắc tính toán SWAP của nền tảng giao dịch và cài đặt máy chủ của Công ty, cũng như các quy tắc được công bố trên trang web của Công ty.

#### *Phi*

3.39. Khách hàng sẽ trả cho Công ty một khoản phí để thực hiện các hoạt động giao dịch theo quy mô và/hoặc quy tắc tính toán của họ được thiết lập trên máy chủ của Công ty và được chỉ định trong phần có liên quan trên trang web của Công ty.

#### *Cổ tức*

3.40. Với sự sẵn có của các vị thế mở bằng công cụ CFD cho cổ phiếu vào cuối ngày giao dịch trước ngày ghi sổ (ngày giao dịch không hưởng quyền), Công ty sẽ thực hiện điều chỉnh cổ tức vào ngày ghi sổ ngay sau khi sản giao dịch nhận được báo giá giao dịch đầu tiên. Việc điều chỉnh cổ tức được thực hiện theo các quy tắc và điều khoản được công bố trên Trang web trong phần có liên quan.

*Căn cứ để từ chối yêu cầu giao dịch của Khách hàng*

3.41. Công ty có quyền từ chối yêu cầu của Khách hàng về việc mở hoặc đóng một vị thế, hoặc từ chối thực hiện một lệnh đang chờ xử lý nếu:

- Số dư ký quỹ trên tài khoản không đủ để đảm bảo vị thế này;
- Một đơn đặt hàng được nhận với một báo giá phi thị trường;
- Giá của các công cụ tài chính hiếm khi thay đổi (thị trường kém thanh khoản), kể cả khi nhận được yêu cầu trong thời gian mở cửa thị trường trước khi Sàn giao dịch nhận được báo giá thị trường đầu tiên;
- Có sự thay đổi đột ngột và không ổn định về giá của các công cụ tài chính (thị trường nóng);
- Có lỗi kỹ thuật (phần mềm hoặc phần cứng) của Nền tảng giao dịch, bao gồm cả việc từ chối lệnh giao dịch từ phía nhà cung cấp thanh khoản;
- Số lượng vị trí trên tài khoản giao dịch của Khách hàng vượt quá giới hạn được đặt trên máy chủ giao dịch của Công ty;
- Có tình huống khác trái với Quy chế này hoặc các văn bản quy định khác của Công ty.

#### *Căn cứ để hạn chế việc cung cấp dịch vụ*

3.42. Công ty có quyền cấm giao dịch tự động, tức là sử dụng rô bốt giao dịch (Chuyên gia cố vấn), để hạn chế các dịch vụ được cung cấp bởi nhà cung cấp nền tảng giao dịch và chặn các hoạt động giao dịch trên bất kỳ tài khoản giao dịch nào mà không cần thông báo trước trong trường hợp giao dịch của khách hàng tài khoản tham gia vào các hoạt động dẫn đến quá tải trên các máy chủ giao dịch của Công ty và/hoặc chất lượng dịch vụ cung cấp cho các khách hàng khác bị suy giảm. Các hoạt động này bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Gửi một số lượng đáng kể (trung bình hơn 500 mỗi giờ) các yêu cầu cho một hoạt động giao dịch, hoặc các yêu cầu thêm hoặc sửa đổi các lệnh đang chờ xử lý;
- Gửi yêu cầu hoạt động giao dịch mà không có đủ tiền;
- Gửi các yêu cầu ủy quyền thường xuyên đến thiết bị đầu cuối giao dịch.

Công ty có thể tiếp tục cung cấp dịch vụ cho tài khoản giao dịch sau khi Khách hàng loại bỏ các nguyên nhân gây ra hoạt động quá mức trên tài khoản giao dịch đó.

#### *Thời hạn hiệu lực của lệnh giao dịch*

3.43. Đối với các công cụ được giao dịch trong 24 giờ, tất cả các lệnh đang chờ xử lý có trạng thái GTC - "Có hiệu lực tới khi bị huỷ bỏ" và được nhận trong một khoảng thời gian không xác định. Khách hàng có thể tự giới hạn thời gian hiệu lực của đơn đặt hàng bằng cách đặt ngày và giờ trong trường "Thời hạn".

3.44. Đối với các công cụ được giao dịch theo phiên, Công ty có thể hủy các lệnh chờ không hoạt động trước khi kết thúc phiên giao dịch.

3.45. Công ty có thể hủy các lệnh đang chờ xử lý của Khách hàng nếu tài khoản số dư hiện tại không cho phép đóng lệnh với khối lượng xác định ở mức giá hiện tại.

3.46. Nếu một lệnh đang chờ được xếp hàng để thực hiện nhưng Công ty đã thực hiện lệnh xóa lệnh, thì Công ty có thể xóa lệnh đang chờ xử lý đó.

#### *Tài khoản không hoạt động*

3.47. Khách hàng đồng ý rằng Công ty theo quyết định riêng của mình có thể gửi các tài khoản giao dịch không hoạt động (sau khoảng thời gian ba tháng liên tục không có hoạt động giao dịch) để lưu trữ hoặc tính phí không hoạt động hàng tháng với số tiền theo thỏa thuận của Khách hàng.

3.48. Tài khoản giao dịch không hoạt động của Khách hàng được chuyển từ cơ sở nền tảng giao dịch sang kho lưu trữ, và quyền truy cập của Khách hàng và bất kỳ hoạt động nào trên tài khoản sẽ bị chặn, với toàn bộ lịch sử và số dư được lưu;

3.49. Để lấy tài khoản giao dịch từ kho lưu trữ, Khách hàng phải đưa ra yêu cầu trên Trang cá nhân;

3.50. Công ty có thể truy xuất tài khoản giao dịch trong vòng bảy ngày làm việc kể từ ngày yêu cầu lấy lại tài khoản giao dịch từ kho lưu trữ.

3.51. Công ty giữ quyền lưu trữ các hoạt động giao dịch và phí giao dịch được hiển thị trong thiết bị đầu cuối với thời hạn vượt quá sáu tháng.

#### **4. Quy trình và Điều khoản Thực hiện Lệnh Thị trường**

1. Hoạt động giao dịch được coi là được thực hiện khi Công ty chấp thuận tất cả các điều khoản quan trọng của nó được quy định trong đơn đặt hàng của Khách hàng.

2. Khách hàng chỉ có thể đưa ra lệnh cho hoạt động giao dịch trong thời gian giao dịch đối với công cụ liên quan.

3. Sau đây là các điều kiện cần thiết để ra lệnh cho Hoạt động giao dịch theo lệnh thị trường:

- Công cụ;
- loại hình hoạt động giao dịch;
- khối lượng hoạt động giao dịch;
- giá cả/phạm vi giá.

4.4. Quy trình chấp thuận giá hoạt động giao dịch trong quá trình thực hiện lệnh thị trường của Công ty ngụ ý sử dụng công nghệ Khớp lệnh tức thì.

##### *Xử lý và Thực hiện Lệnh Mở Chức vụ*

4.5. Khi nhận được lệnh mở vị thế từ Khách hàng để xử lý, tài khoản giao dịch sẽ được kiểm tra số tiền ký quỹ miễn phí cần thiết để mở vị thế:

- a. Vị thế mới được bổ sung danh nghĩa vào danh sách các vị thế;
- b. Mức ký quỹ cần thiết để duy trì vị thế tổng hợp được tính toán, bao gồm cả vị trí được thêm vào trên danh nghĩa;
- c. Số tiền miễn phí được tính toán, bao gồm cả vị thế được thêm vào trên danh nghĩa;
- d. nếu như:
  - Số tiền miễn phí được tính toán vượt quá hoặc bằng 0, vị thế sẽ được mở.
  - Số tiền miễn phí được tính toán nhỏ hơn 0, Công ty có thể từ chối lệnh mở vị thế.

4.6. Lệnh mở vị thế của Khách hàng sẽ được coi là đã được xử lý và vị thế được mở ngay sau khi một bản ghi có liên quan được thực hiện trong tệp nhật ký máy chủ.

4.7. Một ticket duy nhất được chỉ định cho một vị trí mở trong nền tảng giao dịch.

##### *Xử lý và Thực hiện Lệnh Chốt Chức vụ*

4.8. Khi một lệnh được đưa ra để đóng vị thế, Khách hàng có thể chỉ định khối lượng nhỏ hơn cho vị thế đã đóng so với khối lượng ban đầu của nó. Trong trường hợp này, vị thế sẽ được đóng một phần trong khối lượng đã chỉ định và một vị thế mở mới sẽ được tạo cho các nghĩa vụ chưa hoàn thành một phần theo vị thế mở, với khối lượng bằng khối lượng còn lại. Một ticket mới sẽ được chỉ định cho vị trí mới.

4.9. Nếu có từ hai vị thế bị khóa trở lên trong danh sách các vị thế mở trên tài khoản giao dịch, Khách hàng có thể ra lệnh đóng các vị thế tại quầy giao dịch. Trong trường hợp hoàn thành một phần nghĩa vụ theo một trong các vị thế, một vị thế mở mới sẽ được tạo cho các nghĩa vụ chưa hoàn thành một phần theo vị thế mở, với khối lượng bằng khối lượng còn lại. Một ticket mới sẽ được chỉ định cho vị trí mới.

4.10. Lệnh đóng vị thế của Khách hàng sẽ được coi là đã được xử lý và vị thế được đóng ngay sau khi một bản ghi liên quan được thực hiện trong tệp nhật ký máy chủ của Công ty.

### **5. Quy trình thiết lập, sửa đổi và điều khoản thực hiện các lệnh đang chờ xử lý**

5.1. Các hoạt động giao dịch mở và đóng vị thế có thể được thực hiện bằng lệnh chờ. Một ticket được chỉ định cho một lệnh chờ mở vị trí.

5.2. Sau đây sẽ là các điều khoản quan trọng của một lệnh đang chờ xử lý:

- Công cụ;
- Loại lệnh;
- Khối lượng hoạt động giao dịch;
- Giá kích hoạt một lệnh đang chờ xử lý.

5.3. Một lệnh đang chờ xử lý chỉ được chuyển đến quá trình xử lý khi nó được kích hoạt, tức là khi đạt được các điều kiện thị trường do Khách hàng chỉ định trong đơn đặt hàng. Hoạt động giao dịch theo lệnh chờ sẽ chỉ được coi là hoàn thành khi Công ty chấp thuận tất cả các điều khoản quan trọng của hoạt động giao dịch.

5.4. Tất cả các lệnh đang chờ xử lý sẽ được thực hiện trên cơ sở được phục vụ theo lượt với mức giá có sẵn tại thời điểm thực hiện lệnh. Điều đó có nghĩa là giá thực hiện một lệnh đang chờ xử lý có thể khác với giá kích hoạt được nêu trong lệnh cả tốt hơn và xấu hơn cho Khách hàng.

5.5. Khách hàng chỉ có thể đưa ra yêu cầu thiết lập, sửa đổi và xóa lệnh đang chờ xử lý trong thời gian giao dịch đối với công cụ liên quan.

5.6. Yêu cầu thiết lập, sửa đổi và xóa đơn đặt hàng đang chờ xử lý có thể bị Công ty từ chối nếu tại thời điểm yêu cầu:

- Các nghĩa vụ theo một vị thế mở có liên quan đã được hoàn thành (vị thế đã đóng) hoặc đang trong quá trình hoàn thành;
- Một đơn đặt hàng đang chờ xử lý có liên quan đang được xử lý;
- Một đơn đặt hàng đang chờ xử lý có liên quan sẽ bị xóa.

5.7. Việc xử lý và thực hiện các lệnh chờ chỉ được thực hiện trong thời gian giao dịch đối với công cụ liên quan.

#### *Xử lý và thực hiện các lệnh đang chờ mở vị trí*

5.8. Sau khi đạt được các điều kiện thị trường do Khách hàng chỉ định trong lệnh, lệnh sẽ được gửi đi xử lý và tài khoản giao dịch được kiểm tra xem có sẵn ký quỹ miễn phí để mở vị thế hay không:

- a. Vị thế mới được thêm trên danh nghĩa vào danh sách các vị thế;
- b. Mức ký quỹ cần thiết để duy trì vị thế tổng hợp được tính toán, bao gồm cả vị trí được thêm vào danh nghĩa;
- c. Số tiền miễn phí được tính toán, bao gồm cả vị thế được thêm vào danh nghĩa;
- d. Nếu như:
  - Số tiền miễn phí được tính toán vượt quá hoặc bằng 0, vị thế sẽ được mở.
  - Số tiền miễn phí được tính toán nhỏ hơn 0, Công ty có thể từ chối lệnh mở vị thế và xóa lệnh đang chờ xử lý.

5.9. Lệnh chờ mở vị thế của Khách hàng sẽ được coi là đã được xử lý và vị thế được mở ngay sau khi một bản ghi có liên quan được thực hiện trong tệp nhật ký máy chủ.

5.10. Một ticket của lệnh đang chờ xử lý sẽ được chỉ định cho vị trí mở đã được mở theo lệnh chờ.

#### *Các chi tiết cụ thể về thực thi "If done"*

5.11. Trong trường hợp các điều kiện thị trường đồng thời đáp ứng các điều khoản của lệnh chờ mở vị thế và các điều khoản của lệnh chờ đóng vị thế đó, các lệnh chờ đó sẽ được thực hiện lần lượt:

a. Thực hiện lệnh chờ mở;

b. Xác minh các điều khoản kích hoạt của đơn đặt hàng đang chờ đóng:

- Nếu các điều kiện thị trường đáp ứng các điều khoản của lệnh chờ đóng, lệnh sẽ được gửi đi xử lý;

- Nếu điều kiện thị trường không đáp ứng các điều khoản của lệnh đóng, lệnh đang chờ xử lý sẽ được giữ lại và không được đưa đi xử lý.

### **6. Thủ tục xác định nghĩa vụ chung giữa Khách hàng và Công ty**

6.1. Công ty lập hồ sơ hàng ngày về các nghĩa vụ tài chính chung của Khách hàng và Công ty theo các vị thế mở của Khách hàng và các khoản tiền trên tài khoản giao dịch của Khách hàng. Các nghĩa vụ tài chính chung của Công ty và Khách hàng sẽ là số tiền trên tài khoản giao dịch của Khách hàng, cũng như kết quả tài chính hiện tại (lãi và lỗ chưa thực hiện) bởi các vị thế mở của Khách hàng. Trong trường hợp khẩn cấp, bao gồm cả lỗi kỹ thuật và các trường hợp bất khả kháng khác dẫn đến không thể xác định chính xác số tiền của kết quả tài chính hiện tại (lãi và lỗ chưa thực hiện) của Khách hàng theo các vị thế mở, nghĩa vụ tài chính chung của Công ty và Khách hàng phải được xác định (tính toán) trên cơ sở số tiền trên tài khoản giao dịch của Khách hàng và kết quả tài chính hiện tại (lãi và lỗ chưa thực hiện) của Khách hàng vào lúc 23:59:59 giờ máy chủ của Công ty của ngày ngân hàng trước đó.

6.2. Kết quả tài chính của Khách hàng (lãi và lỗ) của các hoạt động giao dịch được thực hiện sẽ được phản ánh trên tài khoản giao dịch tại thời điểm đóng vị thế cho từng công cụ riêng biệt.

6.3. Công ty có thể thực hiện các nghĩa vụ của mình theo bất kỳ vị thế mở nào hoặc theo tất cả các vị thế mở mà không cần thông báo trước cho Khách hàng nếu mức tỷ lệ vốn chủ sở hữu trên yêu cầu ký quỹ để duy trì các vị thế mở thấp hơn mức Stop Out. Stop out được quy định trong phần có liên quan của trang web Công ty.

6.4. Mức ký quỹ sẽ được kiểm soát bởi máy chủ, trong trường hợp đáp ứng điều kiện quy định trong khoản 6.3., Sẽ tạo ra lệnh buộc đóng vị thế mà không cần thông báo trước. Lệnh đó sẽ được thực hiện ở mức giá có sẵn tại thời điểm thực hiện lệnh trên cơ sở được giao trước, do đó, giá khớp lệnh có thể khác với mức báo giá mà tại đó lệnh Stop Out được tạo. Việc buộc đóng vị trí được theo sau bởi một bản ghi có liên quan trong tệp nhật ký máy chủ.

6.5. Nếu sau khi buộc đóng vị thế, số tiền trên tài khoản của Khách hàng trở nên âm, Công ty có thể tích lũy một khoản bồi thường vào tài khoản đó với số tiền cần thiết để đưa số dư của tài khoản giao dịch về không. Công ty có thể đưa số dư của tài khoản giao dịch về 0 bằng cách sử dụng số tiền trên các tài khoản giao dịch khác của Khách hàng. Nếu số tiền trên các tài khoản giao dịch khác của Khách hàng không đủ, Công ty sẽ đưa trạng thái của tài khoản giao dịch về 0 bằng chi phí của mình và đồng thời gửi cho Khách hàng yêu cầu hoàn trả cho Công ty số tiền tương ứng. Khách hàng cam kết chuyển số tiền được chỉ định vào tài khoản của Công ty trong vòng 14 ngày làm việc kể từ ngày gửi yêu cầu này.

6.6. Nếu Công ty thay đổi danh sách các công cụ do Công ty cung cấp cho các hoạt động giao dịch, Công ty có thể buộc phải đóng các vị thế theo các công cụ đó ở mức giá mới nhất hiện có.

### **7. Giải quyết tranh chấp**

Thủ tục giải quyết tranh chấp khi, theo ý kiến của Khách hàng, các hành động/thiếu sót của Công ty dẫn đến vi phạm Quy chế, như sau:

7.1. Yêu cầu bồi thường sẽ được gửi chậm nhất là 3 (ba) ngày làm việc kể từ khi xuất hiện các căn cứ cho yêu cầu đó.

7.1.1. Thủ tục giải quyết khiếu nại của Khách hàng, hành động/không hành động của Công ty dẫn đến vi phạm Quy chế, diễn ra như sau:

7.1.2. Yêu cầu bồi thường phải được gửi không muộn hơn 3 (ba) ngày làm việc kể từ khi xuất hiện căn cứ cho yêu cầu đó.

7.1.3. Để gửi khiếu nại cho từng trường hợp, phải điền vào biểu mẫu tiêu chuẩn trong phần có liên quan trên Trang cá nhân. Một số duy nhất (TID) được tự động gán cho yêu cầu, với thông báo xác nhận có liên quan được gửi tới Khách hàng. Tất cả các khiếu nại được thực hiện theo bất kỳ cách nào khác (trên diễn đàn, qua email, qua điện thoại, fax, v.v.) sẽ không được xem xét.

7.2. Yêu cầu bồi thường không được bao gồm:

- Đánh giá cảm tính của tranh chấp;
- Bình luận chỉ trích;
- Ngôn ngữ không in được;
- Các mối đe dọa.

7.3. Công ty có quyền từ chối xem xét khiếu nại nếu không đáp ứng các điều khoản quy định tại khoản 7.1, 7.2.

7.4. Theo Quy chế, Công ty có thể độc lập tiến hành xem xét và giải quyết bất kỳ tranh chấp nào.

7.5. Các cách giải quyết tranh chấp của Công ty như sau:

7.5.1. Khoản điều chỉnh bồi thường được tích lũy hoặc rút ra từ tài khoản giao dịch của Khách hàng;

7.5.2. Khôi phục các vị trí đã đóng sai;

7.5.3. Xóa các lệnh đã mở hoặc lệnh đã mở sai;

7.6. Phương pháp giải quyết tranh chấp chính xác sẽ chỉ được xác định theo quyết định của Công ty.

7.7. Công ty sẽ giải quyết tranh chấp ngay sau khi đưa ra quyết định nhưng không quá 3 (ba) ngày làm việc kể từ khi đưa ra quyết định về tranh chấp.

7.8. Trong trường hợp tranh chấp không thuộc phạm vi điều chỉnh của Quy chế, Công ty sẽ đưa ra quyết định cuối cùng dựa trên các thông lệ chung và ý tưởng riêng của mình về việc giải quyết tranh chấp một cách công bằng.

7.9. Nếu bất kỳ hành động nào không được Khách hàng thực hiện vì bất kỳ lý do gì, Công ty sẽ không hoàn trả cho Khách hàng khoản lợi nhuận bị mất do việc không thực hiện đó hoặc các tổn thất do việc không thực hiện đó gây ra.

7.10. Công ty chỉ hoàn trả cho Khách hàng những thiệt hại đã được xác nhận. Công ty sẽ không hoàn trả cho Khách hàng đối với những thiệt hại phi vật chất (bao gồm cả thiệt hại về tinh thần, v.v.).

7.11. Công ty sẽ xem xét khiếu nại của Khách hàng và đưa ra quyết định về tranh chấp càng sớm càng tốt. Phản hồi khiếu nại có thể mất đến 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại. Trong một số trường hợp, Công ty có quyền kéo dài thời hạn xem xét yêu cầu bồi thường.

7.12. Nếu Công ty độc lập khởi xướng việc xem xét và giải quyết tranh chấp theo các Quy định, thì thời gian đưa ra quyết định về tranh chấp và giải quyết tranh chấp sẽ là 3 (ba) ngày. Trong một số trường hợp, Công ty có quyền kéo dài thời gian đưa ra quyết định về tranh chấp và giải quyết tranh chấp.

7.13. Nếu Công ty thực hiện lệnh Stop out do nhầm lẫn, Công ty có thể khôi phục vị thế đã đóng cho mục đích của các Quy định này. Khách hàng thừa nhận rằng trong mọi trường hợp, không có khiếu nại nào của Khách hàng về việc không thể quản lý vị trí đó trong quá trình Công ty xem xét tranh chấp đó và việc giải quyết tranh chấp đó sẽ được xem xét. Trong quá trình giải quyết tranh chấp, Công ty có thể thực hiện các lệnh Cắt lỗ hoặc Chốt lời theo thứ tự thời gian, trong đó chúng sẽ hoạt động nếu lệnh Stop out không được thực hiện do nhầm lẫn.

7.14. Khách hàng thừa nhận rằng Công ty có thể chọn không thông báo cho Khách hàng về thực tế là tranh chấp đã được giải quyết và lệnh được thực hiện, và Khách hàng chịu mọi rủi ro liên quan đến việc đó.

7.15. Nếu số tiền trên tài khoản của Khách hàng không đủ để thực hiện điều chỉnh bồi thường được ghi nợ từ tài khoản giao dịch của Khách hàng (điều 7.5.1.), Công ty sẽ gửi cho Khách hàng yêu cầu hoàn trả cho Công ty số tiền tương ứng. Khách hàng cam kết chuyển số tiền cụ thể vào tài khoản của Công ty trong vòng 14 ngày làm việc kể từ ngày gửi yêu cầu này.

## **8. Điều khoản khác**

8.1. Khách hàng thừa nhận rằng Công ty có quyền sửa đổi và/hoặc bổ sung các điều khoản của Quy chế vào bất kỳ lúc nào, bằng cách xuất bản Quy chế này trên trang web của Công ty trong một phiên bản mới. Phiên bản mới của Quy định sẽ có hiệu lực và bắt buộc đối với Khách hàng vào ngày thứ 8 dương lịch kể từ ngày công bố trên trang web của Công ty. Sau khi công bố, Công ty sẽ gửi thông báo về việc thay đổi Quy chế đến email của Khách hàng và/hoặc qua trang cá nhân. Trong vòng 7 (bảy) ngày theo lịch kể từ ngày công bố, Khách hàng có nghĩa vụ xem xét các Quy định. Nếu sau 7 (bảy) ngày kể từ ngày công bố mà Khách hàng không nhận được phản đối nào thì được coi là Khách hàng đã đọc, hiểu và chấp nhận các sửa đổi có liên quan đối với Quy định.

8.2. Nếu một hoặc một số điều khoản của Quy chế trở nên không hợp lệ, bất kỳ điều khoản nào khác của Quy chế sẽ vẫn có hiệu lực.

8.3. Các Quy định này là một phần không thể tách rời của Thỏa thuận Khách hàng (tài khoản cá nhân và công ty) OFG Cap. LLC (Euro House, Richmond Hill Road, Kingstown, St Vincent and the Grenadines)