

## **QUI ĐỊNH QUẢN LÝ VÀ SỬ DỤNG THIẾT BỊ XÁC THỰC NGƯỜI DÙNG (TOKEN CARD)**

**(Qui định kèm theo Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ giao dịch chứng khoán)**

### **I. MỤC ĐÍCH:**

- Quản lý việc bàn giao/gán/đồng bộ/khóa Token Card cho Khách hàng, đảm bảo an toàn tài sản của Khách hàng.

### **II. PHẠM VI ÁP DỤNG:**

- Quy định này áp dụng đối với cán bộ CTCP Chứng khoán FPT (FPTS) thực hiện công việc bàn giao/gán/đồng bộ/khóa Token Card cho Khách hàng và Khách hàng sử dụng Token Card của FPTS.

### **III. ĐỊNH NGHĨA:**

- **Token Card (Token)** là một thiết bị điện tử xác thực người dùng thay cho cơ chế tên đăng nhập/mật khẩu giao dịch thông thường, dùng cho Khách hàng sử dụng dịch vụ giao dịch trực tuyến của FPTS.
- **Khách hàng sử dụng Token của FPTS** là Khách hàng được FPTS cung cấp Token bằng hình thức bán/tặng để dùng trong việc sử dụng dịch vụ giao dịch trực tuyến của FPTS, dưới đây gọi tắt là “**Khách hàng**”.

### **IV. NỘI DUNG:**

#### **1. QUI ĐỊNH ĐỐI VỚI CÁN BỘ FPTS:**

##### **1.1 Qui định đối với các cán bộ FPTS thực hiện công việc liên quan đến Token:**

- Cán bộ FPTS bàn giao Token cho Khách hàng là cán bộ thuộc bộ phận Dịch vụ khách hàng tại Trụ sở chính/Chi nhánh, hoặc cán bộ làm công việc Dịch vụ khách hàng thuộc Phòng giao dịch thực hiện việc bàn giao Token Card tới Khách hàng, dưới đây gọi tắt là “Cán bộ bàn giao Token”.
- Cán bộ làm công việc Dịch vụ khách hàng thuộc Phòng giao dịch chỉ được thực hiện việc bàn giao Token Card tới Khách hàng sau khi được Trưởng phòng Dịch vụ khách hàng/Giám đốc chi nhánh chấp thuận bằng văn bản chính thức.
- Cán bộ FPTS thực hiện gán (assign)/đồng bộ/khóa Token cho Khách hàng là Trưởng/Phó phòng Dịch vụ khách hàng/Giám đốc chi nhánh hoặc cán bộ chuyên trách thuộc bộ phận Dịch vụ Khách hàng thực hiện việc gán/đồng bộ/khóa Token cho Khách hàng, dưới đây gọi tắt là “Cán bộ quản trị Token”.

- Cán bộ chuyên trách thuộc bộ phận Dịch vụ Khách hàng chỉ được thực hiện việc gán/đồng bộ/ khóa Token cho Khách hàng sau khi được Trưởng phòng Dịch vụ khách hàng/Giám đốc chi nhánh chấp thuận bằng văn bản chính thức.

### **1.2 Qui định bàn giao Token:**

- Cán bộ bàn giao Token chịu trách nhiệm về việc bàn giao đúng Token tới Khách hàng là Chủ tài khoản giao dịch chứng khoán. Cán bộ bàn giao Token phải:
  - + Bàn giao Token cho chủ tài khoản giao dịch chứng khoán sau khi đã kiểm tra và xác thực thông tin chủ tài khoản
  - + Hướng dẫn Khách hàng sử dụng Token đồng thời nêu rõ ưu, nhược điểm của Token và cung cấp cho Khách hàng: Hướng dẫn sử dụng Token Card và Qui định quản lý và sử dụng Token Card.

### **1.3 Qui định gán Token:**

- Cán bộ quản trị Token chịu trách nhiệm gán Token cho Khách hàng đúng với các thông tin trên Biên bản bàn giao Token.

### **1.4 Qui định đồng bộ Token khi Token bị mất đồng bộ:**

- Cán bộ quản trị Token tiếp nhận yêu cầu và đồng bộ Token cho Khách hàng sau khi đã kiểm tra, xác định đúng số series trên Token trùng với số series được gán trên hệ thống quản lý của FPTS cho tài khoản mà Khách hàng yêu cầu đồng bộ.

### **1.5 Qui định khóa Token khi Token bị hỏng/mất/hết hạn sử dụng hoặc chủ tài khoản đã chết/không còn khả năng sử dụng:**

- Cán bộ quản trị Token tiếp nhận yêu cầu khóa Token từ Khách hàng khi Token bị mất/hỏng/hết hạn sử dụng hoặc chủ tài khoản đã chết/không còn khả năng sử dụng và thực hiện khóa Token cho Khách hàng sau khi đã kiểm tra, xác định đúng số series trên Token trùng với số series được gán trên hệ thống quản lý của FPTS cho tài khoản mà Khách hàng yêu cầu khóa.

## **2. QUI ĐỊNH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG:**

- Khách hàng có trách nhiệm kiểm tra tình trạng, số series của Token và ký nhận vào Biên bản bàn giao Token khi nhận Token từ cán bộ bàn giao Token của FPTS;
- Khách hàng chỉ sử dụng Token do FPTS cung cấp, có số series trên thiết bị trùng với số series được ghi trên Biên bản bàn giao Token (Trùng với số series được gán trên hệ thống quản lý của FPTS);
- Khách hàng có trách nhiệm đọc kỹ Hướng dẫn sử dụng và Qui định quản lý và sử dụng Token Card do cán bộ FPTS cung cấp;
- Khách hàng có trách nhiệm quản lý Token, đồng ý và chấp nhận mọi thiệt hại, mất mát và/hoặc tổn thất phát sinh do tiết lộ mật khẩu trên Token và/hoặc mất/chuyển giao Token cho bên thứ ba sử dụng dưới bất cứ hình thức cố ý hay vô ý nào;
- Khi mất Token hoặc gặp trục trặc trong quá trình sử dụng Khách hàng phải liên hệ ngay với FPTS để được hỗ trợ khóa/cấp mới/thay đổi phương thức giao dịch,... Khách hàng sẽ hoàn toàn chịu trách

nhiệm đối với tất cả các giao dịch đang diễn ra hoặc đã được thực hiện trước thời điểm FPTS có xác nhận bằng văn bản về việc đã nhận được thông báo này từ Khách hàng;

- Trường hợp chủ tài khoản chết hoặc không còn khả năng sử dụng Token thì người thân của chủ tài khoản phải thông báo với FPTS để khóa Token tránh các rủi ro phát sinh. FPTS sẽ không chịu trách nhiệm với mọi hậu quả phát sinh nếu không nhận được thông báo chính thức bằng văn bản (sử dụng Phiếu yêu cầu thay đổi thông tin mục Nội dung thay đổi khác) trong trường hợp chủ tài khoản chết hoặc không còn khả năng sử dụng Token;
- **Lưu ý:**
  - + Khách hàng báo khóa Token bằng cách thực hiện tại FPTS hoặc thông qua điện thoại/email;
  - + Khách hàng muốn chuyển phương thức sử dụng mật khẩu giao dịch từ sử dụng Token sang mật khẩu tĩnh hoặc ngược lại phải đến thực hiện tại FPTS;
  - + Khách hàng muốn kích hoạt lại Token (đã khóa) phải thực hiện tại FPTS như trường hợp cấp mới.

### 3. QUI ĐỊNH CHUNG:

- Cán bộ FPTS có nghĩa vụ tuân thủ Quy định quản lý và sử dụng Token Card và hỗ trợ Khách hàng kịp thời trong quá trình sử dụng;
- Khách hàng sử dụng Token của FPTS có nghĩa vụ tuân thủ Quy định quản lý và sử dụng Token Card. FPTS không chịu trách nhiệm đối với **mọi thiệt hại, mất mát và/hoặc tổn thất phát sinh** do Khách hàng không tuân thủ Quy định quản lý và sử dụng Token Card.

*Nơi nhận:*

- *Các bên liên quan*
- *Lưu VT*

**TỔNG GIÁM ĐỐC**

**(Đã ký)**

**NGUYỄN ĐIỆP TÙNG**