elefin

Điều khoản Kinh doanh Chung



Mục lục

Số trang tham chiếu xác định các mục chính của Điều khoản Kinh doanh Chung này.

1. Điều khoản Hoạt động Chung 3
1.1 Cung cấp Báo giá 3
1.2 Điều chỉnh Giao dịch và Tài khoản 4
1.3 Nhận dạng Khách hàng 4
1.4 Rà soát Hoạt động Đáng ngờ 6
2. Hoạt động Giao dịch 7
2.1 Điều kiện Giao dịch Chung 7
2.2 Yêu cầu và Lệnh của Khách hàng 8
2.3 Mở Vị thế 9
2.4 Đóng Vị thế 11
2.5 Quy trình Stop-Out 12
2.6 Các Loại Lệnh 12
2.7 Khớp Lệnh 15
2.8 Xử lý Tình huống Giao dịch có Tranh chấp 16
2.9 Quy trình Giải quyết Tranh chấp Giao dịch 17
2.10 Giải thích Thuật ngữ Giao dịch 18

Điều khoản Kinh doanh Chung này gồm hai phần và quy định các quy trình điều chỉnh hoạt động phi giao dịch trên Tài khoản Giao dịch của Khách hàng, hoạt động giao dịch, việc gửi và thực hiện Yêu cầu và Lệnh của Khách hàng, việc giải quyết các tình huống giao dịch có tranh chấp và các hoạt động liên lạc liên quan.

Điều khoản Kinh doanh Chung này là một phần không thể tách rời của Thỏa thuận Khách hàng và phải được đọc cùng với Thỏa thuận Khách hàng. Trừ khi được định nghĩa khác trong Điều khoản Kinh doanh Chung này, các thuật ngữ viết hoa sẽ có nghĩa như được quy định trong Thỏa thuận Khách hàng.

1. ĐIỀU KHOẢN HOẠT ĐỘNG CHUNG

1.1 Cung cấp Báo giá

Các điều kiện cung cấp Báo giá sẽ phụ thuộc vào loại Tài khoản Giao dịch mà Khách hàng sử dụng.

(a) Đối với tất cả các Tài khoản Giao dịch:

- Ngoài các quy định tại Phần E, Điều 2 của Thỏa thuận Khách hàng, Báo giá do Công ty cung cấp có thể khác với giá của Tài sản Cơ sở liên quan. Nếu Thị trường Cơ sở đóng cửa, Báo giá do Công ty cung cấp có thể phản ánh mức giá ước tính của Tài sản Cơ sở;
- Công ty sẽ quy định Chênh lệch giá (Spread) áp dụng cho từng Công cụ Tài chính trong Thông số Hợp đồng. Chênh lệch giá hiển thị trên Trang web của Công ty là Chênh lệch giá tiêu chuẩn hoặc trung bình và có thể tăng hoặc giảm tùy thuộc vào điều kiện thị trường và mức độ biến động. Công ty có quyền thay đổi Chênh lệch giá mà không cần gửi thông báo trước bằng văn bản cho Khách hàng.

(b) Nếu luồng Báo giá bị gián đoạn bất ngờ do sự cố phần cứng, phần mềm, thông tin liên lạc hoặc sự cố kỹ thuật khác, Công ty có quyền đồng bộ hóa hoặc tái tạo lịch sử Báo giá trên Máy chủ Giao dịch bằng cách sử dụng thông tin thu được từ các nguồn thay thế.

(c) Các nguồn thay thế có thể bao gồm:

- một máy chủ giao dịch thực hoặc máy chủ giao dịch thử nghiệm khác do Công ty vận hành hoặc sử dụng; hoặc
- bất kỳ nguồn báo giá hoặc nguồn định giá nào khác mà Công ty cho là đáng tin cậy.

(d) Nếu phát sinh tranh chấp liên quan đến việc gián đoạn luồng Báo giá, Công ty sẽ xem xét và quyết định vấn đề dựa trên lịch sử Báo giá đã được đồng bộ hóa và ghi nhận trên Máy chủ Giao dịch.

1.2 Điều chỉnh Giao dịch và Tài khoản

(a) Công ty sẽ quyết định, theo toàn quyền quyết định của mình, mọi sự điều chỉnh hoặc sửa đổi đối với quy mô, giá trị hoặc số lượng của một Giao dịch và đối với mức, quy mô hoặc điều khoản của một Lệnh. Trừ trường hợp có sai sót hiển nhiên, quyết định của Công ty là cuối cùng và có giá trị ràng buộc đối với Khách hàng.

(b) Thông tin về các khoản điều chỉnh áp dụng sẽ được công bố trên Trang web, Nền tảng Giao dịch của Công ty hoặc trong Thông số Hợp đồng liên quan.

(c) Khi áp dụng, bao gồm trường hợp một Công cụ Tài chính dựa trên cổ phiếu hoặc chỉ số cổ phiếu có chi trả cổ tức, Công ty có thể áp dụng điều chỉnh cổ tức đối với các Vị thế vẫn còn mở vào ngày giao dịch không hưởng quyền liên quan. Khoản điều chỉnh cổ tức thông thường sẽ được ghi có vào Tài khoản Giao dịch của Khách hàng đối với Vị thế mua (long) và ghi nợ vào Tài khoản Giao dịch của Khách hàng đối với Vị thế bán (short), tùy thuộc vào các khoản thuế, Phí và điều chỉnh áp dụng.

(d) Công ty bảo lưu quyền, theo toàn quyền quyết định của mình, áp dụng Sự kiện Điều chỉnh riêng cho từng phiên giao dịch. Công ty sẽ thông báo cho Khách hàng về bất kỳ hành động nào mà Công ty quyết định thực hiện ngay khi có thể một cách hợp lý. Thông báo đó có thể được gửi sau khi Sự kiện Điều chỉnh liên quan đã xảy ra.

1.3 Nhận dạng Khách hàng

(a) Công ty sẽ xác minh danh tính của Khách hàng nhằm ngăn chặn việc truy cập trái phép vào Tài khoản Khách hàng và xác nhận rằng các hoạt động và chỉ thị trên tài khoản được thực hiện hoặc gửi bởi Khách hàng hoặc người đại diện được ủy quyền.

(b) Khi đăng ký Tài khoản Khách hàng, Khách hàng phải cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, cập nhật và trung thực theo yêu cầu của Công ty cho mục đích nhận dạng và xác minh (“Dữ liệu Nhận dạng”). Khách hàng phải kịp thời thông báo cho Công ty về bất kỳ thay đổi nào đối với Dữ liệu Nhận dạng.

(c) Dữ liệu Nhận dạng có thể bao gồm họ tên đầy đủ, ngày sinh, quốc tịch, thông tin giấy tờ tùy thân hoặc hộ chiếu, địa chỉ nơi ở, địa chỉ email, số điện thoại, thông tin thuế của Khách hàng và bất kỳ thông tin nào khác mà Công ty yêu cầu.

(d) Công ty có thể xác minh danh tính và địa chỉ của Khách hàng thông qua giấy tờ tùy thân, tài liệu chứng minh địa chỉ, cơ sở dữ liệu điện tử hoặc các nguồn đáng tin cậy khác. Địa chỉ email hoặc số điện thoại của Khách hàng có thể được xác minh bằng cách gửi mã xác minh hoặc bằng một quy trình bảo mật khác do Công ty xác định.

(e) Các hoạt động phi giao dịch mà Công ty có thể yêu cầu xác minh bao gồm:

- gửi yêu cầu rút tiền;
- thay đổi Dữ liệu Truy cập hoặc phương thức bảo mật;

- thay đổi thông tin cá nhân, thông tin liên hệ hoặc thông tin thanh toán; và
- bất kỳ hoạt động nào khác mà Công ty cho là nhạy cảm hoặc cần xác thực bổ sung.

(f) Các phương thức bảo mật có thể được sử dụng để xác minh Khách hàng bao gồm:

- mã xác minh qua email;
- mã xác minh qua SMS;
- khóa truy cập (passkey);
- thông báo đẩy (push notification);
- Mật khẩu Dùng một lần theo Thời gian (Time-Based One-Time Password/"TOTP") được tạo thông qua ứng dụng xác thực; hoặc
- bất kỳ phương thức xác minh nào khác do Công ty đưa ra.

Danh sách trên không phải là đầy đủ. Công ty có thể bổ sung, loại bỏ hoặc sửa đổi các phương thức bảo mật hiện có theo quyết định của mình.

(g) Việc xác minh qua email có thể yêu cầu Công ty gửi mã xác minh đến địa chỉ email mà Khách hàng đã đăng ký. Khách hàng phải nhập mã đó thông qua Trang web, Khu vực Cá nhân hoặc giao diện khác được Công ty chấp thuận.

(h) Việc xác minh qua SMS có thể yêu cầu Công ty gửi mã xác minh đến số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký. Khách hàng phải nhập mã đó thông qua Trang web, Khu vực Cá nhân hoặc giao diện khác được Công ty chấp thuận.

(i) Việc xác minh bằng khóa truy cập có thể yêu cầu Khách hàng xác thực một hoạt động bằng thông tin xác thực mật mã được lưu trữ trên hoặc kết nối với thiết bị được ủy quyền của Khách hàng.

(j) Việc xác minh bằng thông báo đẩy có thể yêu cầu Khách hàng chấp thuận hoặc từ chối một hoạt động thông qua thông báo được gửi đến thiết bị đã đăng ký của Khách hàng.

(k) Việc xác minh bằng TOTP có thể yêu cầu Khách hàng nhập mã có thời hạn được tạo bởi ứng dụng xác thực kết nối với Tài khoản Khách hàng.

(l) Khách hàng có thể lựa chọn trong số các phương thức bảo mật do Công ty cung cấp. Công ty có quyền xác định những phương thức bảo mật nào được cung cấp cho một Khách hàng cụ thể và có thể thay đổi phương thức bảo mật mặc định hoặc bắt buộc bằng cách thông báo cho Khách hàng.

(m) Công ty có thể yêu cầu Khách hàng hoàn tất các bước kiểm tra danh tính bổ sung trước khi thay đổi phương thức bảo mật đã đăng ký. Thông tin được cung cấp trong quá trình kiểm tra đó phải khớp với Dữ liệu Nhận dạng và các tài liệu mà Khách hàng đã cung cấp trước đó.

(n) Nếu Khách hàng mất quyền truy cập vào phương thức bảo mật đã đăng ký, Khách hàng phải thông báo ngay cho Công ty và hoàn tất thành công quy trình xác minh danh tính theo yêu

cầu của Công ty. Sau khi đặt lại phương thức bảo mật, Công ty có thể hạn chế việc rút tiền và các hoạt động nhạy cảm khác trong ít nhất hai mươi bốn (24) giờ hoặc trong bất kỳ khoảng thời gian nào khác cần thiết một cách hợp lý để bảo vệ Tài khoản Khách hàng.

(o) Công ty có thể tạm dừng hoặc từ chối một hoạt động phi giao dịch nếu Dữ liệu Nhận dạng không chính xác, không đầy đủ, đã hết hạn hoặc không hợp lệ, hoặc nếu Khách hàng không cung cấp thông tin hoặc tài liệu theo yêu cầu của Công ty.

(p) Nếu Khách hàng mất quyền truy cập vào mật khẩu chính và địa chỉ email hoặc số điện thoại đã đăng ký, Công ty có thể hạn chế hoặc đóng Tài khoản Khách hàng sau khi hoàn tất việc xác minh và rà soát bảo mật cần thiết. Mọi khoản tiền còn lại có thể được hoàn trả qua phương thức thanh toán ban đầu hoặc qua phương thức khác do Công ty lựa chọn, tùy thuộc vào các yêu cầu xác minh và tuân thủ của Công ty.

(q) Công ty có thể, vào bất kỳ thời điểm nào sau khi đăng ký, yêu cầu thêm thông tin, tài liệu, ảnh chụp, kiểm tra sinh trắc học hoặc kiểm tra người thật (liveness), cuộc gọi video hoặc hình thức xác minh khác liên quan đến danh tính, nơi cư trú, nguồn tiền, nguồn gốc tài sản, phương thức thanh toán hoặc hoạt động tài khoản của Khách hàng.

1.4 Rà soát Hoạt động Đáng ngờ

(a) Công ty sẽ giám sát việc Khách hàng tuân thủ Điều khoản Kinh doanh Chung này và có thể điều tra bất kỳ hoạt động hoặc hành vi nào mà Công ty cho là đáng ngờ. Để tiến hành điều tra, Công ty có thể tạm dừng hoặc trì hoãn hoạt động liên quan trong khoảng thời gian mà Công ty cho là cần thiết một cách hợp lý.

(b) Trong quá trình điều tra, Công ty có thể yêu cầu Khách hàng cung cấp bất kỳ thông tin, giải trình hoặc tài liệu chứng minh nào mà Công ty cho là cần thiết. Khách hàng phải cung cấp thông tin và tài liệu được yêu cầu trong thời hạn do Công ty quy định.

(c) Các dấu hiệu của hoạt động đáng ngờ có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- thực hiện một số lượng lớn các giao dịch nạp tiền, rút tiền hoặc chuyển tiền khi không có hoạt động giao dịch hoặc chỉ có hoạt động giao dịch tối thiểu trên Tài khoản Giao dịch;
- thực hiện các hoạt động không có mục đích kinh tế, thương mại hoặc hợp pháp rõ ràng;
- không thực hiện hoặc từ chối thực hiện yêu cầu thẩm định, bao gồm yêu cầu cung cấp thông tin nhận dạng, bằng chứng về danh tính, bằng chứng về địa chỉ, nguồn tiền hoặc nguồn gốc tài sản;
- cung cấp thông tin cá nhân hoặc tài chính sai lệch, không đầy đủ, không nhất quán hoặc gây hiểu nhầm;
- nhiều lần cố gắng thực hiện các hoạt động phi giao dịch vì lợi ích của bên thứ ba;
- thực hiện hoặc nhận thanh toán thông qua phương thức thanh toán không đứng tên Khách hàng;

- cung cấp tài liệu giả mạo, bị sửa đổi hoặc không nhất quán; hoặc
- mạo danh người khác hoặc cho phép người khác vận hành Tài khoản Khách hàng.

(d) Các dấu hiệu nêu trên không phải là đầy đủ. Công ty có thể phân loại một hoạt động là đáng ngờ sau khi xem xét hoạt động tài khoản, lịch sử giao dịch, hành vi giao dịch, hoạt động thanh toán của Khách hàng, thông tin do Khách hàng cung cấp và bất kỳ tình huống liên quan nào khác.

(e) Nếu Công ty xác định rằng một hoạt động là đáng ngờ, gian lận hoặc trái với Điều khoản Kinh doanh Chung này hoặc Thỏa thuận Khách hàng, Công ty có thể:

- từ chối, hủy, đảo ngược hoặc trì hoãn hoạt động liên quan;
- áp dụng bất kỳ khoản phí hoặc hoa hồng áp dụng nào đối với khoản nạp tiền, rút tiền hoặc chuyển tiền;
- hạn chế, tạm khóa hoặc chặn bất kỳ Tài khoản Khách hàng hoặc Tài khoản Giao dịch nào liên quan đến hoạt động đó;
- hủy hoặc điều chỉnh bất kỳ Giao dịch nào có liên quan; và
- hoàn trả tiền của Khách hàng qua phương thức thanh toán ban đầu hoặc qua phương thức khác do Công ty lựa chọn, tùy thuộc vào các yêu cầu tuân thủ của Công ty.

(f) Bất kể quy định nào khác của Thỏa thuận Khách hàng hoặc Điều khoản Kinh doanh Chung này, Công ty có thể tạm thời chặn hoặc phong tỏa các hoạt động của Khách hàng khi Công ty, một nhà cung cấp dịch vụ thanh toán, một cơ quan có thẩm quyền hoặc một cơ quan quản lý đang tiến hành điều tra, hoặc khi Khách hàng không cung cấp thông tin hoặc tài liệu theo yêu cầu của Công ty.

2. HOẠT ĐỘNG GIAO DỊCH

2.1 Điều kiện Giao dịch Chung

(a) Nền tảng Giao dịch cho phép Khách hàng mở và vận hành các loại Tài khoản Giao dịch do Công ty cung cấp và được mô tả trên Trang web tùy từng thời điểm.

(b) Lệnh Mua và Vị thế mua được mở theo giá Ask. Lệnh Bán và Vị thế bán được mở theo giá Bid.

(c) Các Vị thế Mở còn lại trên Tài khoản Giao dịch vào cuối ngày giao dịch sẽ được chuyển sang ngày giao dịch tiếp theo. Thời điểm chuyển kỳ hạn (rollover) áp dụng sẽ được xác định theo giờ của Máy chủ Giao dịch và có thể được quy định trên Trang web hoặc trong Thông số Hợp đồng.

(d) Chênh lệch giá không cố định trừ khi được quy định rõ ràng khác đi trong Thông số Hợp đồng. Mức Chênh lệch giá sẽ được xác định theo điều kiện thị trường hiện hành. Chênh lệch

giá tiêu chuẩn hoặc trung bình có thể được hiển thị trong Thông số Hợp đồng hoặc trên Trang web của Công ty.

(e) Công ty có thể sử dụng phương thức Market Execution, Instant Execution hoặc phương thức khớp lệnh khác khi xử lý Giao dịch. Phương thức khớp lệnh áp dụng cho từng Công cụ Tài chính hoặc Tài khoản Giao dịch sẽ được nêu trong Thông số Hợp đồng, Nền tảng Giao dịch hoặc Khu vực Cá nhân.

(f) Nền tảng Giao dịch sẽ là phương thức chính để Khách hàng gửi Yêu cầu, Lệnh và chỉ thị giao dịch đến Công ty.

(g) Khi chức năng liên quan có sẵn, Công ty có thể cho phép Khách hàng lựa chọn hoặc thay đổi phương thức khớp lệnh thông qua Khu vực Cá nhân. Công ty có thể rút lại hoặc hạn chế lựa chọn này nếu Khách hàng thực hiện Hành vi Giao dịch Bị cấm, hoạt động đáng ngờ hoặc bất kỳ hoạt động nào mà Công ty cho rằng một cách hợp lý là mang tính lạm dụng hoặc gây rối.

Trong những trường hợp đó, Công ty có thể thay đổi phương thức khớp lệnh áp dụng cho các Tài khoản Giao dịch hiện có hoặc trong tương lai của Khách hàng sang Market Execution, Instant Execution hoặc phương thức khớp lệnh khác có sẵn. Tất cả các Giao dịch được gửi sau khi thay đổi sẽ được xử lý theo phương thức khớp lệnh được chỉ định cho Tài khoản Giao dịch liên quan.

2.2 Yêu cầu và Lệnh của Khách hàng

(a) Công ty có thể từ chối Yêu cầu, Lệnh hoặc chỉ thị của Khách hàng liên quan đến Tài khoản Giao dịch khi:

- chỉ thị của Khách hàng không được gửi trong khi Báo giá liên quan vẫn còn hiệu lực;
- Công ty không nhận được chỉ thị của Khách hàng do kết nối internet hoặc hệ thống liên lạc của Khách hàng bị gián đoạn hoặc gặp sự cố;
- Báo giá liên quan có sai sót hiển nhiên hoặc rõ ràng;
- Báo giá liên quan không phản ánh giá thị trường hợp lệ;
- quy mô Giao dịch được yêu cầu thấp hơn mức tối thiểu hoặc cao hơn mức tối đa được nêu trong Thông số Hợp đồng;
- một Sự kiện Bất khả kháng được mô tả tại Phần A, Điều 11 của Thỏa thuận Khách hàng đã xảy ra;
- Ký quỹ Khả dụng (Free Margin) của Khách hàng thấp hơn Ký quỹ Ban đầu cần thiết để mở Vị thế được yêu cầu;
- Công ty không thể xác nhận giá cho Công cụ Tài chính liên quan, bao gồm trường hợp Nền tảng Giao dịch hiển thị thông báo “Invalid Price”, “Off Quotes” hoặc thông báo tương tự;
- Công ty hoặc một nhà cung cấp dịch vụ đang tiến hành bảo trì hoặc gặp sự cố kỹ thuật;

- Khách hàng mất khả năng thanh toán, bị phá sản hoặc vi phạm nghĩa vụ theo cách khác;
- Khách hàng đang cố gắng lạm dụng thị trường hoặc hệ thống giao dịch của Công ty; hoặc
- Khách hàng đã thực hiện hoặc cố gắng thực hiện hành vi lạm dụng thị trường, thao túng thị trường, hoạt động gian lận, giao dịch nội gián, Hành vi Giao dịch Bị cấm hoặc hoạt động khác được mô tả tại Phần C, Điều 3 của Thỏa thuận Khách hàng.

(b) Nếu một nhà cung cấp thanh khoản, địa điểm giao dịch hoặc nhà cung cấp dịch vụ khớp lệnh khác hủy một Giao dịch hoặc thay đổi giá khớp của Giao dịch đó, Công ty có thể thực hiện việc hủy, sửa đổi hoặc điều chỉnh tương ứng đối với Tài khoản Giao dịch của Khách hàng.

(c) Cho mục đích của mục này, Công ty có thể coi Khách hàng là mất khả năng thanh toán hoặc vi phạm nghĩa vụ khi Khách hàng:

- không thực hiện một nghĩa vụ theo Thỏa thuận Khách hàng hoặc Điều khoản Kinh doanh Chung này;
- không tuân thủ các yêu cầu Ký quỹ áp dụng; hoặc
- bị phá sản, mất khả năng thanh toán hoặc phải chịu một thủ tục tương tự.

(d) Khi Khách hàng mất khả năng thanh toán hoặc vi phạm nghĩa vụ, Công ty có thể:

- đóng bất kỳ hoặc tất cả các Vị thế Mở theo giá thị trường khả dụng;
- khấu trừ từ Tài khoản Giao dịch của Khách hàng bất kỳ khoản tiền nào mà Khách hàng nợ Công ty; và
- hạn chế, tạm khóa hoặc đóng bất kỳ Tài khoản Khách hàng hoặc Tài khoản Giao dịch nào.

(e) Khi một Yêu cầu, Lệnh hoặc chỉ thị của Khách hàng bị từ chối, Nền tảng Giao dịch có thể hiển thị thông báo từ chối, thông báo lỗi hoặc thông báo trạng thái tương ứng.

(f) Trong những trường hợp ngoại lệ, Công ty có thể quyết định chấp nhận hoặc thực hiện một Yêu cầu, Lệnh hoặc chỉ thị của Khách hàng ngay cả khi Công ty có quyền từ chối. Việc chấp nhận đó không buộc Công ty phải chấp nhận Yêu cầu, Lệnh hoặc chỉ thị tương tự trong tương lai.

(g) Khi một Expert Advisor, robot giao dịch, API hoặc hệ thống tự động khác gửi một số lượng quá mức các Yêu cầu hoặc Lệnh lặp lại, sai sót hoặc không hợp lý về mặt kinh tế, bao gồm việc liên tục cố gắng giao dịch khi không có đủ Ký quỹ Khả dụng, Công ty có thể hạn chế hoặc vô hiệu hóa hệ thống tự động đó hoặc Tài khoản Giao dịch liên quan cho đến khi vấn đề được khắc phục.

2.3 Mở Vị thế

(a) Để gửi chỉ thị mở Vị thế, Khách hàng phải xác định Công cụ Tài chính, khối lượng Giao dịch và chiều của Giao dịch.

(b) Khi áp dụng, giá trị Giao dịch mở có thể được tính theo công thức sau:

Giá trị Giao dịch Mở = Khối lượng tính bằng Lot × Quy mô Hợp đồng × Tỷ giá Chuyển đổi Tiền tệ Áp dụng

Quy mô Hợp đồng, Đồng tiền Ký quỹ và phương pháp chuyển đổi áp dụng sẽ được quy định trong Thông số Hợp đồng.

(c) Đối với Công cụ Tài chính ngoại hối, Đồng tiền Ký quỹ thông thường sẽ là đồng tiền thứ nhất trong cặp tiền tệ, trừ khi được quy định khác trong Thông số Hợp đồng.

(d) Đối với các Công cụ Tài chính được giao dịch theo phương thức Instant Execution:

- Khách hàng phải chọn "Buy" hoặc "Sell" thông qua Nền tảng Giao dịch khi Báo giá hiển thị được Khách hàng chấp nhận;
- nếu Báo giá thay đổi trong khi chỉ thị của Khách hàng đang được xử lý, Công ty có thể đưa ra mức giá mới hoặc từ chối chỉ thị;
- khi một mức giá mới được đưa ra, thông báo báo giá lại (requote) hoặc thông báo tương tự có thể xuất hiện trên Nền tảng Giao dịch;
- nếu Khách hàng muốn tiếp tục với mức giá mới, Khách hàng phải chấp nhận mức giá đó trong khoảng thời gian hiển thị trên Nền tảng Giao dịch; và
- sau khi được chấp nhận, chỉ thị sẽ được gửi lại đến Máy chủ Giao dịch và sẽ trải qua các bước kiểm tra xác thực và khớp lệnh áp dụng.

(e) Đối với các Công cụ Tài chính được giao dịch theo phương thức Market Execution:

- Khách hàng phải chọn "Buy by Market", "Sell by Market" hoặc lệnh tương ứng có trên Nền tảng Giao dịch;
- chỉ thị của Khách hàng có thể được khớp tại mức giá khác với Báo giá hiển thị trong Ảnh chụp Thị trường (Market Snapshot) gần nhất khi:
  - (i) Báo giá hiện tại đã thay đổi kể từ Ảnh chụp Thị trường gần nhất;
  - (ii) khối lượng khả dụng tại Báo giá hiển thị thấp hơn khối lượng Giao dịch mà Khách hàng yêu cầu; hoặc
  - (iii) Giao dịch được khớp tại mức giá khác bởi nhà cung cấp thanh khoản hoặc địa điểm khớp lệnh;
- chỉ thị của Khách hàng sẽ được khớp tại mức giá tốt nhất mà Công ty có được tại thời điểm khớp lệnh;

- sau khi nhận được chỉ thị, Máy chủ Giao dịch sẽ xác định liệu Khách hàng có đủ Ký quỹ Khả dụng để mở Vị thế theo các yêu cầu Ký quỹ áp dụng cho Công cụ Tài chính liên quan hay không;
- Máy chủ Giao dịch sẽ tính toán Ký quỹ, Lãi hoặc Lỗ Thả nổi, Vốn chủ sở hữu và Ký quỹ Khả dụng của Tài khoản Giao dịch của Khách hàng sau khi tạm tính Vị thế mới;
- Vị thế có thể được mở khi Ký quỹ Khả dụng sau khi tính toán bằng hoặc lớn hơn không và tổng mức rủi ro của Khách hàng không vượt quá các giới hạn áp dụng của Tài khoản Giao dịch hoặc Công cụ Tài chính;
- Công ty có thể từ chối chỉ thị khi Ký quỹ Khả dụng sau khi tính toán nhỏ hơn không, các yêu cầu Ký quỹ áp dụng không được đáp ứng, hoặc việc mở Vị thế sẽ ngay lập tức dẫn đến Margin Call, Stop-Out hoặc Vốn chủ sở hữu âm; và
- Công ty có thể hạn chế hoặc cấm việc mở Vị thế mới đối với một Công cụ Tài chính khi Công ty cho rằng hành động đó là cần thiết.

(f) Một chỉ thị mở Vị thế sẽ được coi là đã được thực hiện, và Vị thế sẽ được coi là đã mở, khi bản ghi tương ứng xuất hiện trên Máy chủ Giao dịch.

2.4 Đóng Vị thế

(a) Để gửi chỉ thị đóng Vị thế, Khách hàng phải xác định Công cụ Tài chính hoặc Vị thế liên quan và khối lượng Giao dịch cần đóng. Khách hàng có thể đóng toàn bộ hoặc một phần Vị thế khi Nền tảng Giao dịch hỗ trợ việc đóng một phần.

(b) Đối với các Công cụ Tài chính được giao dịch theo phương thức Instant Execution:

- Khách hàng phải chọn “Close” hoặc lệnh tương ứng có trên Nền tảng Giao dịch khi Báo giá hiển thị được Khách hàng chấp nhận;
- nếu Báo giá thay đổi trong khi chỉ thị đóng đang được xử lý, Công ty có thể đưa ra mức giá mới hoặc từ chối chỉ thị; và
- khi một mức giá mới được đưa ra, Khách hàng phải chấp nhận mức giá đó trong khoảng thời gian hiển thị trên Nền tảng Giao dịch để chỉ thị được gửi lại.

(c) Đối với các Công cụ Tài chính được giao dịch theo phương thức Market Execution:

- Khách hàng phải chọn “Close” hoặc lệnh tương ứng có trên Nền tảng Giao dịch;
- chỉ thị đóng có thể được khớp tại mức giá khác với Báo giá hiển thị trong Ảnh chụp Thị trường gần nhất khi:
  - (i) Báo giá hiện tại đã thay đổi kể từ Ảnh chụp Thị trường gần nhất;
  - (ii) khối lượng khả dụng tại Báo giá hiển thị thấp hơn khối lượng mà Khách hàng muốn đóng; hoặc

(iii) Giao dịch được khớp tại mức giá khác bởi nhà cung cấp thanh khoản hoặc địa điểm khớp lệnh.

(d) Chỉ thị đóng Vị thế của Khách hàng sẽ được khớp tại mức giá tốt nhất mà Công ty có được tại thời điểm khớp lệnh.

(e) Một Vị thế sẽ được coi là đã đóng khi bản ghi tương ứng xuất hiện trên Máy chủ Giao dịch. Khi chỉ một phần của Vị thế được đóng, khối lượng còn lại sẽ tiếp tục là Vị thế Mở.

2.5 Quy trình Stop-Out

(a) Công ty có thể tự động đóng một hoặc nhiều Vị thế Mở của Khách hàng nếu mức Stop-Out áp dụng bị chạm đến hoặc Tài khoản Giao dịch có Vốn chủ sở hữu âm. Các Vị thế Phòng ngừa Rủi ro cũng có thể chịu các yêu cầu Ký quỹ và Stop-Out tự động khi Tài khoản Giao dịch có Vốn chủ sở hữu âm.

(b) Khi Khách hàng có nhiều Vị thế Mở, Vị thế có mức Lỗ Thả nổi cao nhất sẽ được xếp đầu tiên trong hàng đợi đóng tự động.

(c) Nếu việc thực hiện Stop-Out dẫn đến Vốn chủ sở hữu âm, Tài khoản Giao dịch sẽ được xử lý theo các quy định về Bảo vệ Số dư Âm của Thỏa thuận Khách hàng.

(d) Công ty có thể thay đổi tỷ lệ phần trăm Stop-Out áp dụng tùy từng thời điểm. Mọi thay đổi như vậy sẽ được công bố trên Trang web của Công ty và sẽ có hiệu lực vào ngày do Công ty quy định.

Khi một Sự kiện Vi phạm xảy ra, Công ty có thể tăng mức Stop-Out, thay đổi Mức Ký quỹ yêu cầu hoặc đóng bất kỳ hoặc tất cả các Vị thế Mở của Khách hàng.

(e) Khách hàng có thể bị thua lỗ do Margin Call hoặc Stop-Out, và Tài khoản Giao dịch có thể rơi vào Số dư âm. Công ty sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ Margin Call nào hoặc thua lỗ phát sinh, bao gồm mọi thua lỗ phát sinh từ việc thực hiện Stop-Out.

Khách hàng chịu hoàn toàn trách nhiệm liên tục theo dõi Tài khoản Giao dịch, bao gồm việc liệu và khi nào bất kỳ Vị thế Mở nào chạm đến mức Margin Call hoặc Stop-Out, và duy trì đủ Vốn chủ sở hữu vào mọi thời điểm để hỗ trợ tất cả các Vị thế Mở.

2.6 Các Loại Lệnh

(a) Các loại Lệnh sau có thể được cung cấp thông qua Nền tảng Giao dịch.

Để mở Vị thế:

- **Buy Limit** — Lệnh mở Vị thế mua tại mức giá thấp hơn mức giá khả dụng khi đặt Lệnh;
- **Buy Stop** — Lệnh mở Vị thế mua tại mức giá cao hơn mức giá khả dụng khi đặt Lệnh;

- **Buy Stop Limit** — Lệnh Stop mà khi giá Ask trong tương lai chạm đến mức stop đã định, sẽ đặt một Lệnh Buy Limit tại mức giá được nhập trong ô Stop Limit. Mức stop được đặt trên giá Ask hiện tại, trong khi giá Stop Limit được đặt dưới mức stop;
- **Sell Limit** — Lệnh mở Vị thế bán tại mức giá cao hơn mức giá khả dụng khi đặt Lệnh;
- **Sell Stop** — Lệnh mở Vị thế bán tại mức giá thấp hơn mức giá khả dụng khi đặt Lệnh; và
- **Sell Stop Limit** — Lệnh Stop mà khi giá Bid trong tương lai chạm đến mức stop đã định, sẽ đặt một Lệnh Sell Limit tại mức giá được nhập trong ô Stop Limit. Mức stop được đặt dưới giá Bid hiện tại, trong khi giá Stop Limit được đặt trên mức stop.

Để đóng Vị thế:

- **Stop Loss** — Lệnh nhằm đóng một Vị thế hiện có tại mức giá kém thuận lợi hơn cho Khách hàng so với mức giá khả dụng khi đặt Lệnh; và
- **Take Profit** — Lệnh nhằm đóng một Vị thế hiện có tại mức giá thuận lợi hơn cho Khách hàng so với mức giá khả dụng khi đặt Lệnh.

(b) Việc đặt Lệnh và thời hạn hiệu lực của Lệnh:

- Khách hàng chỉ có thể đặt, sửa đổi hoặc xóa Lệnh trong giờ giao dịch của Công cụ Tài chính liên quan. Giờ giao dịch được nêu trong Thông số Hợp đồng;
- Lệnh Chờ đối với các Công cụ Tài chính được giao dịch hai mươi bốn (24) giờ mỗi ngày sẽ có trạng thái "Good Till Cancelled" hoặc "GTC". Khách hàng có thể xác định ngày và giờ hết hạn trong ô tương ứng;
- Lệnh Chờ đối với các Công cụ Tài chính không được giao dịch hai mươi bốn (24) giờ mỗi ngày sẽ có trạng thái "Day Order" và có thể bị xóa vào cuối phiên giao dịch;
- Lệnh Stop Loss và Take Profit sẽ có trạng thái "Good Till Cancelled" hoặc "GTC";
- khi gửi Lệnh Chờ, Khách hàng phải xác định Công cụ Tài chính, quy mô Giao dịch, loại Lệnh và mức Lệnh. Khách hàng cũng có thể xác định mức Stop Loss, mức Take Profit cùng ngày và giờ hết hạn;
- chỉ thị sẽ bị từ chối nếu thiếu một tham số bắt buộc hoặc tham số đó không chính xác, hoặc nếu một tham số tùy chọn được nhập không chính xác; và
- khi đặt Lệnh Stop Loss hoặc Take Profit cho một Vị thế Mở, Khách hàng phải xác định Vị thế hoặc Công cụ Tài chính liên quan và mức Stop Loss hoặc Take Profit mong muốn.

(c) Khi đặt Lệnh Stop Loss, Take Profit hoặc Lệnh Chờ, khoảng cách giữa mức Lệnh và giá thị trường hiện tại không được nhỏ hơn "Limit and Stop Levels" áp dụng được nêu trong Thông số Hợp đồng. Các điều kiện sau sẽ được áp dụng:

- đối với Stop Loss của Vị thế bán, giá thị trường hiện tại là giá Ask và Lệnh không được đặt thấp hơn giá Ask cộng Limit and Stop Level áp dụng;

- đối với Take Profit của Vị thế bán, giá thị trường hiện tại là giá Ask và Lệnh không được đặt cao hơn giá Ask trừ Limit and Stop Level áp dụng;
- đối với Stop Loss của Vị thế mua, giá thị trường hiện tại là giá Bid và Lệnh không được đặt cao hơn giá Bid trừ Limit and Stop Level áp dụng;
- đối với Take Profit của Vị thế mua, giá thị trường hiện tại là giá Bid và Lệnh không được đặt thấp hơn giá Bid cộng Limit and Stop Level áp dụng;
- Buy Limit không được đặt cao hơn giá Ask trừ Limit and Stop Level áp dụng;
- Buy Stop không được đặt thấp hơn giá Ask cộng Limit and Stop Level áp dụng;
- Sell Limit không được đặt thấp hơn giá Bid cộng Limit and Stop Level áp dụng; và
- Sell Stop không được đặt cao hơn giá Bid trừ Limit and Stop Level áp dụng.

(d) Một Lệnh sẽ được coi là đã được đặt khi bản ghi tương ứng xuất hiện trên Máy chủ Giao dịch.

(e) Chỉ thị đặt Lệnh có thể bị từ chối nếu được gửi trước khi nhận được Báo giá đầu tiên sau khi thị trường liên quan mở cửa.

(f) Khi sửa đổi Lệnh Chờ, Khách hàng phải xác định Công cụ Tài chính hoặc Lệnh liên quan, mức Lệnh Chờ và mọi mức Stop Loss hoặc Take Profit. Nếu thông tin bắt buộc không chính xác, chỉ thị có thể bị từ chối và chức năng sửa đổi liên quan có thể vẫn ở trạng thái không hoạt động.

Khi Khách hàng đặt hoặc sửa đổi Lệnh Chờ trong thời gian:

- khối lượng hoặc thanh khoản thị trường không đủ;
- thị trường biến động bất thường;
- có Khoảng trống Giá;
- sắp diễn ra sự kiện kinh tế hoặc tin tức thị trường;
- sử dụng các hành vi lạm dụng hoặc Hành vi Giao dịch Bị cấm; hoặc
- không đủ Ký quỹ Khả dụng,

Công ty có thể từ chối chỉ thị, từ chối mở, sửa đổi hoặc khớp Lệnh Chờ, khớp Lệnh tại mức giá khác với mức giá được yêu cầu, hoặc từ chối Yêu cầu của Khách hàng.

(g) Khi sửa đổi Lệnh Stop Loss hoặc Take Profit gắn với một Vị thế Mở, Khách hàng phải xác định Vị thế hoặc Công cụ Tài chính liên quan và mức Stop Loss hoặc Take Profit mới. Nếu thông tin bắt buộc không chính xác, chỉ thị có thể bị từ chối và chức năng sửa đổi liên quan có thể vẫn ở trạng thái không hoạt động.

(h) Để xóa Lệnh Chờ, Khách hàng phải xác định Lệnh liên quan. Chỉ thị sửa đổi hoặc xóa Lệnh sẽ được coi là đã được thực hiện khi bản ghi tương ứng xuất hiện trên Máy chủ Giao dịch.

(i) Công ty có thể từ chối việc sửa đổi Lệnh khi mức Stop Loss hoặc Take Profit đề xuất sẽ khiến Lệnh ngay lập tức đủ điều kiện để được khớp tại giá thị trường hiện tại.

(j) Công ty có thể từ chối mở hoặc sửa đổi Lệnh Chờ khi mức Stop Loss gần giá mở hơn so với Chênh lệch giá trung bình áp dụng.

(k) Công ty có thể sử dụng giá thị trường khi khớp các Lệnh Take Profit, Stop Loss, Buy Limit, Sell Limit, Buy Stop và Sell Stop. Các Lệnh Take Profit, Buy Limit và Sell Limit có thể được khớp với mức trượt giá có lợi cho Khách hàng. Các Lệnh Stop Loss, Buy Stop và Sell Stop có thể được khớp với mức trượt giá bất lợi cho Khách hàng.

(l) Nếu Lệnh Stop được đặt rất gần giá thị trường hiện tại hoặc được sửa đổi nhiều lần để duy trì ở mức đó, đặc biệt trong điều kiện thị trường biến động hoặc bất thường, Công ty có thể không thể cung cấp các điều kiện giao dịch tiêu chuẩn của mình.

2.7 Khớp Lệnh

(a) Một Lệnh sẽ được đưa vào hàng đợi khớp lệnh trong các trường hợp sau:

- Lệnh Take Profit gắn với Vị thế mua, khi giá Bid trong luồng Báo giá bằng hoặc cao hơn mức Lệnh;
- Lệnh Stop Loss gắn với Vị thế mua, khi giá Bid trong luồng Báo giá bằng hoặc thấp hơn mức Lệnh;
- Lệnh Take Profit gắn với Vị thế bán, khi giá Ask trong luồng Báo giá bằng hoặc thấp hơn mức Lệnh;
- Lệnh Stop Loss gắn với Vị thế bán, khi giá Ask trong luồng Báo giá bằng hoặc cao hơn mức Lệnh;
- Lệnh Buy Limit, khi giá Ask trong luồng Báo giá bằng hoặc thấp hơn mức Lệnh;
- Lệnh Sell Limit, khi giá Bid trong luồng Báo giá bằng hoặc cao hơn mức Lệnh;
- Lệnh Buy Stop, khi giá Ask trong luồng Báo giá bằng hoặc cao hơn mức Lệnh; và
- Lệnh Sell Stop, khi giá Bid trong luồng Báo giá bằng hoặc thấp hơn mức Lệnh.

Công ty sẽ nỗ lực khớp Lệnh Giới hạn (Limit Order) tại mức giá giới hạn do Khách hàng yêu cầu. Tuy nhiên, Công ty có thể không khớp được Lệnh Giới hạn khi:

- khối lượng trên Thị trường Cơ sở không đủ;
- Lệnh vượt quá các giới hạn quản lý rủi ro của Công ty; hoặc
- giá Bid hoặc giá Ask liên quan chưa chạm đến mức Lệnh yêu cầu.

Đối với Lệnh Sell Limit, giá Bid phải chạm đến mức giá giới hạn được yêu cầu. Đối với Lệnh Buy Limit, giá Ask phải chạm đến mức giá giới hạn được yêu cầu.

(b) Việc kích hoạt một Lệnh trên Máy chủ Giao dịch có thể mất đến năm (5) giây.

Tùy thuộc vào các ngoại lệ nêu dưới đây, khi giá của một Lệnh nằm trong Khoảng trống Giá lúc thị trường mở cửa hoặc trong điều kiện thị trường bất thường, Lệnh sẽ được khớp tại giá thị trường khả dụng khi việc kích hoạt Lệnh hoàn tất.

Đối với các Công cụ Tài chính được xác định trên Trang web của Công ty, khi:

- một Lệnh được khớp trong điều kiện thị trường khác với điều kiện bình thường, bao gồm điều kiện thanh khoản thấp; hoặc
- mức giá được xác định trong Lệnh Chờ nằm trong Khoảng trống Giá và chênh lệch tuyệt đối giữa giá Lệnh và giá thị trường khả dụng sau Khoảng trống Giá bằng hoặc vượt quá mức khoảng trống áp dụng cho Công cụ Tài chính đó,

Lệnh sẽ được khớp tại giá thị trường khả dụng sau Khoảng trống Giá. Trong mọi trường hợp khác, giá khớp sẽ tương ứng với mức giá được xác định trong Lệnh.

Các Lệnh Buy Stop, Sell Stop và Stop Loss có thể được khớp tại mức giá kém thuận lợi hơn so với mức giá do Khách hàng xác định. Các Lệnh Buy Limit, Sell Limit và Take Profit có thể được khớp tại mức giá thuận lợi hơn so với mức giá do Khách hàng xác định.

Công ty có thể, theo quyết định của mình, khớp Lệnh tại mức giá được yêu cầu mặc dù có Khoảng trống Giá hoặc loại bỏ Limit and Stop Level áp dụng đối với một Công cụ Tài chính cụ thể.

Công ty có thể hủy bỏ, sửa đổi hoặc rút lại các điều kiện nêu trên khi Khách hàng tham gia vào các hoạt động đáng ngờ hoặc khi Công ty cho rằng hành động đó là cần thiết vì lý do khác. Trong những trường hợp đó, Lệnh có thể được khớp tại giá thị trường khả dụng, và Công ty sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ hậu quả hoặc thua lỗ phát sinh nào.

(c) Công ty sẽ nỗ lực khớp các Lệnh của Khách hàng, bao gồm Lệnh Thị trường, theo các điều kiện tốt nhất có thể có được một cách hợp lý. Khách hàng xác nhận rằng Công ty sẽ xác định các thông số khớp lệnh liên quan sau khi xem xét các tình huống áp dụng.

Công ty sẽ nỗ lực khớp Lệnh trong một khoảng thời gian hợp lý. Thời gian cần thiết một cách hợp lý để khớp lệnh có thể thay đổi tùy thuộc vào quy mô và khối lượng Lệnh của Khách hàng, điều kiện trên Thị trường Cơ sở, bao gồm biến động cao hoặc thanh khoản thấp, tổng quy mô và khối lượng của Sổ Lệnh (Order Book) của Công ty và các yếu tố liên quan khác.

Khách hàng xác nhận rằng các tình huống này có thể phát sinh bất ngờ và Công ty sẽ không chịu trách nhiệm đối với sự chậm trễ hoặc thua lỗ phát sinh từ các điều kiện đó.

2.8 Xử lý Tình huống Giao dịch có Tranh chấp

(a) Khách hàng có thể gửi khiếu nại khi phát sinh tình huống giao dịch có tranh chấp. Khách hàng nên tuân theo Quy trình Khiếu nại dành cho Khách hàng được đăng tải trên Trang web

của Công ty, như được cập nhật tùy từng thời điểm.

(b) Dữ liệu Máy chủ Giao dịch, Cơ sở Dữ liệu và Tệp Nhật ký Máy chủ sẽ là các nguồn thông tin chính khi xem xét khiếu nại. Khi Dữ liệu Máy chủ Giao dịch, Cơ sở Dữ liệu hoặc Tệp Nhật ký Máy chủ không chứa thông tin mà Khách hàng viện dẫn, Công ty có thể từ chối xem xét lập luận dựa trên thông tin đó.

(c) Việc viện dẫn Báo giá hoặc giá do các công ty khác cung cấp sẽ không được coi là bằng chứng hợp lệ và sẽ không được xem xét khi giải quyết tình huống giao dịch có tranh chấp.

(d) Khiếu nại sẽ không được chấp nhận đối với:

- Yêu cầu hoặc chỉ thị của Khách hàng không được thực hiện trong thời gian tiến hành công việc kỹ thuật hoặc bảo trì Máy chủ Giao dịch;
- Giao dịch được thực hiện bằng Ký quỹ Khả dụng dư thừa tạm thời phát sinh từ lợi nhuận của một Vị thế mà sau đó đã bị Công ty hủy bỏ và làm mất hiệu lực; hoặc
- chênh lệch giữa giá của Hợp đồng Chênh lệch hiển thị trên Nền tảng Giao dịch và giá của Tài sản Cơ sở của hợp đồng đó.

(e) Công ty sẽ giải quyết các tình huống giao dịch có tranh chấp bằng cách khắc phục nguyên nhân của khiếu nại, có thể bao gồm việc mở lại một Vị thế đã bị đóng không chính xác.

(f) Công ty sẽ không bồi thường cho Khách hàng đối với các thua lỗ phát sinh từ những vấn đề không liên quan đến tình huống giao dịch có tranh chấp được mô tả trong khiếu nại.

2.9 Quy trình Giải quyết Tranh chấp Giao dịch

(a) Đặt và sửa đổi Lệnh Chờ:

Một Lệnh Chờ có thể được coi là đã được đặt hoặc sửa đổi không chính xác khi:

- Giao dịch liên quan được gửi trước khi thị trường mở cửa;
- một Báo giá không chính xác đã được sử dụng;
- Nền tảng Giao dịch gặp sự cố;
- Giao dịch được gửi ngay trước một sự kiện kinh tế hoặc tin tức thị trường;
- Khách hàng đã sử dụng hành vi lạm dụng hoặc Hành vi Giao dịch Bị cấm được mô tả tại Phần C, Điều 3 của Thỏa thuận Khách hàng; hoặc
- Tài khoản Giao dịch không có đủ Ký quỹ Khả dụng.

Trong những trường hợp đó, Công ty có thể xóa Lệnh Chờ hoặc bất kỳ Vị thế nào được mở sau khi khớp Lệnh Chờ đó, hoặc sửa đổi giá khớp liên quan theo quyết định của mình.

Khiếu nại sẽ không được chấp nhận khi Khách hàng không thể đặt Lệnh Chờ hoặc sửa đổi mức của Lệnh đó, hoặc khi Công ty không thực hiện chỉ thị đặt hoặc sửa đổi Lệnh do kết nối

kém liên quan đến Khách hàng hoặc Máy chủ Giao dịch.

Trong khi tranh chấp vẫn đang được xem xét, Công ty có thể kích hoạt Lệnh Chờ theo trình tự thời gian mà Lệnh đó lẽ ra đã được kích hoạt nếu chỉ thị của Khách hàng được thực hiện vào thời điểm Máy chủ Giao dịch nhận được.

Công ty có thể hạn chế Khách hàng đặt Lệnh trong khi việc điều tra hoặc giải quyết tranh chấp đang được tiến hành.

Công ty sẽ thông báo cho Khách hàng sau khi đưa ra quyết định về tranh chấp.

(b) Mở và đóng Vị thế:

Khi Khách hàng không thể mở hoặc đóng Vị thế, hoặc Công ty không thể thực hiện chỉ thị mở hoặc đóng Vị thế của Khách hàng, khiếu nại của Khách hàng sẽ không được xem xét khi:

- có kết nối kém liên quan đến Khách hàng hoặc Máy chủ Giao dịch;
- Báo giá liên quan không chính xác;
- Giao dịch được gửi trước khi thị trường mở cửa; hoặc
- phần mềm Nền tảng Giao dịch hoặc Máy chủ Giao dịch gặp sự cố.

Khiếu nại liên quan đến việc không thể mở Vị thế sẽ không được chấp nhận khi Tài khoản Giao dịch không có đủ tiền để thực hiện Giao dịch hoặc khi giới hạn áp dụng về tổng số Giao dịch, Lệnh hoặc Vị thế Mở của Tài khoản Giao dịch đó đã bị vượt quá.

Công ty có thể xóa một Vị thế khi chỉ thị mở Vị thế đó được nhận trước khi thị trường mở cửa, khi Vị thế được khớp theo giá của ngày giao dịch trước đó hoặc khi Vị thế phát sinh từ một Báo giá không chính xác.

Khi một Vị thế bị xóa không chính xác, Công ty có thể quyết định khôi phục Vị thế đó hoặc bồi thường cho Khách hàng.

Khiếu nại liên quan đến việc không thể thực hiện Giao dịch trong khi tranh chấp đang được điều tra hoặc giải quyết sẽ không được chấp nhận.

2.10 Giải thích Thuật ngữ Giao dịch

Các thuật ngữ được sử dụng trong Điều khoản Kinh doanh Chung này sẽ có nghĩa như được quy định trong Thỏa thuận Khách hàng. Khi một thuật ngữ không được định nghĩa trong Thỏa thuận Khách hàng, thuật ngữ đó sẽ có nghĩa như được nêu dưới đây.

“Lịch sử Tài khoản” (Account History) là bản ghi các Giao dịch đã hoàn tất và các hoạt động nạp tiền, rút tiền trên một Tài khoản Giao dịch.

“Loại Tài khoản” (Account Type) là các điều kiện giao dịch áp dụng cho một loại Tài khoản Giao dịch cụ thể. Các Loại Tài khoản do Công ty cung cấp được mô tả trên Trang web của Công ty. Loại

Tài khoản được lựa chọn khi mở Tài khoản Giao dịch và không thể thay đổi sau đó.

"Hoạt động Tự Giới thiệu" (Auto-Referral Activity) là hoạt động mà qua đó một Nhà Môi giới Giới thiệu nhận hoa hồng từ các Giao dịch được thực hiện trên các Tài khoản Giao dịch do chính Nhà Môi giới Giới thiệu đó trực tiếp hoặc gián tiếp kiểm soát.

"Thanh" (Bar) hoặc "Nến" (Candle) là một thành phần của Biểu đồ thể hiện giá mở cửa, giá đóng cửa, giá cao nhất và giá thấp nhất trong một khoảng thời gian xác định, chẳng hạn như một phút, năm phút, một ngày hoặc một tuần.

"Thị trường Cơ sở" (Underlying Market) là thị trường nơi Tài sản Cơ sở của một Hợp đồng Chênh lệch được giao dịch.

"Buy Limit" có nghĩa như được quy định tại Mục 2.6 của Điều khoản Kinh doanh Chung này.

"Buy Stop" có nghĩa như được quy định tại Mục 2.6 của Điều khoản Kinh doanh Chung này.

"Biểu đồ" (Chart) là hình thức thể hiện bằng đồ họa của luồng Báo giá. Đối với khoảng thời gian được thể hiện bởi một Thanh hoặc Nến:

- giá cao nhất là giá Bid cao nhất;
- giá thấp nhất là giá Bid thấp nhất;
- giá đóng cửa là giá Bid cuối cùng; và
- giá mở cửa là giá Bid đầu tiên.

"Tệp Nhật ký Thiết bị đầu cuối của Khách hàng" (Client Terminal Log File) là tệp được Nền tảng Giao dịch của Khách hàng tạo ra để ghi lại các Yêu cầu và chỉ thị của Khách hàng, bao gồm thời điểm chúng được gửi đi.

"Tài khoản Công ty" (Company Account) là tài khoản ngân hàng, tài khoản kỹ thuật số hoặc tài khoản xử lý thanh toán do Công ty nắm giữ hoặc sử dụng.

"Tình huống có Tranh chấp" (Disputed Situation) là:

- tình huống mà Khách hàng cho rằng một hành vi hoặc sự không hành động của Công ty đã vi phạm Thỏa thuận Khách hàng hoặc Điều khoản Kinh doanh Chung này;
- tình huống mà Công ty cho rằng một hành vi hoặc sự không hành động của Khách hàng đã vi phạm Thỏa thuận Khách hàng hoặc Điều khoản Kinh doanh Chung này; hoặc
- tình huống mà một Giao dịch được thực hiện bằng Báo giá Phi thị trường, Báo giá đầu tiên lúc thị trường mở cửa, hoặc Báo giá phát sinh từ sai sót hiển nhiên hoặc sự cố của Nền tảng Giao dịch.

"Day Order" là Lệnh Chờ tự động bị xóa vào cuối phiên giao dịch liên quan.

“Hoạt động Đáng ngờ” (Suspicious Operation) là hoạt động hoặc hành vi được coi là đáng ngờ, gian lận, không chắc chắn hoặc không đáng tin cậy.

“Hệ thống Thanh toán Điện tử” (Electronic Payment System) là sự kết hợp giữa các quy trình, mạng máy tính và phần mềm được sử dụng để xử lý các Giao dịch tài chính và thanh toán thông qua thẻ ngân hàng, tiền điện tử hoặc các phương thức thanh toán khác.

“Thị trường Biến động Nhanh” (Fast Market) là thị trường có biến động giá nhanh trong một khoảng thời gian ngắn, thường gây ra Khoảng trống Giá. Thị trường Biến động Nhanh có thể xảy ra trước hoặc sau:

- việc công bố các chỉ số kinh tế vĩ mô quan trọng;
- quyết định lãi suất của ngân hàng trung ương;
- bài phát biểu, cuộc họp báo hoặc tuyên bố của quan chức ngân hàng trung ương, nguyên thủ quốc gia, quan chức chính phủ hoặc bộ trưởng tài chính;
- sự can thiệp thị trường;
- một cuộc tấn công khủng bố;
- thiên tai hoặc tình huống khẩn cấp khác;
- chiến tranh hoặc hành động quân sự;
- việc bãi nhiệm, bổ nhiệm hoặc bầu cử các quan chức chính phủ; hoặc
- sự kiện khác ảnh hưởng đến giá thị trường.

Danh sách này không phải là đầy đủ.

“Thị trường Trầm lắng” (Flat Market) là điều kiện thị trường trong đó Báo giá được Nền tảng Giao dịch nhận với tần suất thấp hơn và trong khoảng thời gian dài hơn so với Điều kiện Thị trường Bình thường. Điều kiện này có thể xảy ra trong dịp Giáng sinh, các ngày lễ quốc gia hoặc các thời kỳ hoạt động thị trường giảm sút khác.

“Giao dịch Hoàn tất Đầy đủ” (Full Completed Transaction) là Giao dịch gồm hai lệnh ngược chiều có cùng khối lượng: một lệnh mở và một lệnh đóng tương ứng.

“Good Till Cancelled” hoặc “GTC” là Lệnh vẫn có hiệu lực cho đến khi Khách hàng gửi chỉ thị hủy Lệnh đó.

“Instant Execution” là phương thức khớp lệnh mà theo đó Khách hàng nhận được luồng Báo giá theo thời gian thực và có thể gửi Giao dịch tại mức giá hiển thị, tùy thuộc vào việc Công ty xác nhận hoặc báo giá lại.

“Chỉ thị Chuyển tiền sang Tài khoản Giao dịch Khác” (Instruction to Transfer Funds to Another Trading Account) là chỉ thị được gửi qua Khu vực Cá nhân yêu cầu chuyển tiền từ một Tài khoản Giao dịch sang một Tài khoản Giao dịch khác.

“Limit and Stop Levels” là khoảng cách tối thiểu được phép, tính bằng pip hoặc điểm, giữa mức Lệnh và giá thị trường hiện tại.

“Nhà Cung cấp Thanh khoản” (Liquidity Provider) là tổ chức tài chính hoặc tổ chức khác cung cấp thanh khoản thị trường hoặc đóng vai trò đối tác giao dịch liên quan đến việc khớp lệnh các Công cụ Tài chính.

“Vị thế Khóa” (Locked Positions) là các Vị thế mua và bán có cùng khối lượng đối với cùng một Công cụ Tài chính được nắm giữ trên cùng một Tài khoản Giao dịch.

“Điều kiện Thị trường Khác với Bình thường” (Market Conditions Different from Normal) là Thị trường Thanh khoản Mỏng hoặc Thị trường Biến động Nhanh.

“Market Execution” là phương thức khớp lệnh mà theo đó một Lệnh được khớp tại giá thị trường khả dụng và giá khớp không được đảm bảo.

“Mở cửa Thị trường” (Market Opening) là việc nối lại giao dịch sau ngày cuối tuần, ngày lễ hoặc thời gian nghỉ giữa các phiên giao dịch.

“Độ lệch Tối đa” (Maximum Deviation) là tham số do Khách hàng lựa chọn thông qua Nền tảng Giao dịch, thể hiện chênh lệch tối đa được phép, tính bằng pip, giữa mức giá yêu cầu và giá khớp.

“Giá Thị trường” (Market Price) là mức giá khả dụng tại thời điểm liên quan.

“Sửa đổi” (Modification) là Yêu cầu của Khách hàng nhằm thay đổi mức Lệnh. Một Lệnh được coi là đã được sửa đổi khi bản ghi tương ứng xuất hiện trên Máy chủ Giao dịch.

“Báo giá Phi thị trường” (Non-Market Quote) hoặc “Spike” là Báo giá đáp ứng một hoặc nhiều điều kiện sau:

- Báo giá có Khoảng trống Giá đáng kể;
- giá quay trở lại mức trước đó trong một khoảng thời gian ngắn và tạo ra Khoảng trống Giá;
- giá không biến động trước khi Báo giá xuất hiện;
- Báo giá chênh lệch hơn mười phần trăm (10%) so với Báo giá do các thành viên thị trường lớn khác cung cấp;
- Báo giá xuất hiện ngoài giờ giao dịch của Tài sản Cơ sở; hoặc
- không có sự kiện kinh tế vĩ mô hoặc tin tức doanh nghiệp nào có khả năng ảnh hưởng trọng yếu đến Công cụ Tài chính tại thời điểm Báo giá xuất hiện.

Công ty có thể loại bỏ Báo giá Phi thị trường khỏi lịch sử Báo giá của Máy chủ Giao dịch.

“Hoạt động Phi giao dịch” (Non-Trading Operations) bao gồm nạp hoặc rút tiền, thay đổi mật khẩu, thay đổi đòn bẩy và gửi khiếu nại.

“Điều kiện Thị trường Bình thường” (Normal Market Conditions) hoặc “Thị trường Bình thường” (Normal Market) là thị trường trong đó:

- không có sự gián đoạn đáng kể nào trong luồng Báo giá;
- không có biến động giá nhanh bất thường; và
- không có Khoảng trống Giá.

“Phiếu Lệnh” (Order Ticket) là mã số nhận dạng duy nhất được Nền tảng Giao dịch gán cho một Vị thế Mở hoặc Lệnh Chờ.

“Liên kết Đối tác” (Partner Link) là liên kết duy nhất được một Nhà Môi giới Giới thiệu hoặc Đối tác sử dụng để giới thiệu Khách hàng mới cho Công ty. Sau khi đăng ký, người được giới thiệu trở thành Khách hàng và Nhà Môi giới Giới thiệu hoặc Đối tác có thể nhận hoa hồng theo thỏa thuận đối tác áp dụng.

“Lệnh Chờ” (Pending Order) là chỉ thị của Khách hàng nhằm mở Vị thế khi Giá Thị trường chạm đến mức Lệnh đã xác định.

“Điểm” (Point) là mức thay đổi tăng hoặc giảm nhỏ nhất được phép trong giá của một Công cụ Tài chính.

“Pip” là biến động giá tương đương mười (10) Điểm tăng hoặc giảm.

“Khoảng trống Giá” (Price Gap) là điều kiện thị trường trong đó một mức giá chênh lệch so với mức giá trước đó nhiều hơn mức biến động giá tối thiểu được phép.

“Báo giá” (Quoting) là quy trình mà qua đó Công ty cung cấp Báo giá cho Khách hàng nhằm mục đích thực hiện Giao dịch.

“Cơ sở Báo giá” (Quote Base) là thông tin luồng Báo giá được lưu trữ trên Máy chủ Giao dịch.

“Tỷ giá” (Rate) là, đối với một cặp tiền tệ, giá trị của đồng tiền cơ sở được biểu thị bằng đồng tiền định giá.

“Giá Yêu cầu” (Requested Price) là mức giá mà Khách hàng yêu cầu khớp lệnh.

“Sell Limit” có nghĩa như được quy định tại Mục 2.6 của Điều khoản Kinh doanh Chung này.

“Sell Stop” có nghĩa như được quy định tại Mục 2.6 của Điều khoản Kinh doanh Chung này.

“Tệp Nhật ký Máy chủ” (Server Log File) là tệp chứa các bản ghi về các sự kiện xảy ra trên Máy chủ Giao dịch, bao gồm các Yêu cầu và chỉ thị của Khách hàng.

“Stop Loss” là Lệnh nhằm đóng một Vị thế tại mức giá kém thuận lợi hơn cho Khách hàng so với mức giá khả dụng khi đặt Lệnh.

“Stop-Out” là việc Máy chủ Giao dịch tự động đóng bắt buộc các Vị thế Mở, bắt đầu từ Vị thế có lãi thấp nhất và tiếp tục cho đến khi Mức Ký quỹ yêu cầu được khôi phục. Stop-Out có thể xảy ra khi Vốn chủ sở hữu của Tài khoản Giao dịch chạm đến mức Stop-Out áp dụng hoặc khi một Tài khoản Giao dịch có vị thế phòng ngừa rủi ro có Vốn chủ sở hữu âm.

“Take Profit” là Lệnh nhằm đóng một Vị thế tại mức giá thuận lợi hơn cho Khách hàng so với mức giá khả dụng khi đặt Lệnh.

“Mã Giao dịch” (Ticker) là ký hiệu hoặc mã định danh duy nhất được gán cho một Công cụ Tài chính.

“Hoạt động Giao dịch” (Trading Operations) bao gồm việc mua hoặc bán Công cụ Tài chính và đặt, sửa đổi hoặc xóa Lệnh Chờ.

“Múi giờ của Nền tảng Giao dịch” (Trading Platform Time Zone) là múi giờ được Máy chủ Giao dịch sử dụng khi ghi lại các sự kiện trong Tệp Nhật ký Máy chủ.

“Trailing Stop” là chức năng của Nền tảng Giao dịch tự động thay đổi mức Stop Loss của một Vị thế theo các tham số do Khách hàng lựa chọn.

“Khối lượng Giao dịch” (Trading Volume hoặc Volume of Trade) là số Lot nhân với quy mô Lot áp dụng.

“Lệnh Giới hạn” (Limit Order) là chỉ thị mua hoặc bán một Công cụ Tài chính khi Giá Thị trường chạm đến mức giá Lệnh đã xác định. Mức giá được xác định trong Lệnh Giới hạn thuận lợi hơn cho Khách hàng so với Giá Thị trường khả dụng khi đặt Lệnh.

“Lệnh Dừng” (Stop Order) là chỉ thị mua hoặc bán một Công cụ Tài chính khi Giá Thị trường chạm đến mức giá Lệnh đã xác định. Mức giá được xác định trong Lệnh Dừng kém thuận lợi hơn cho Khách hàng so với Giá Thị trường khả dụng khi đặt Lệnh.