

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP & GIẢI ĐÁP KHÁCH HÀNG

KÊNH GIAO DỊCH

1. Tôi có thể giao dịch chứng khoán tại Asean Securities qua các kênh nào?

- ❖ Tổng đài đặt lệnh:
Tại Hà Nội: 024 6275 8888
Tại Hồ Chí Minh: 028 3933 0309
- ❖ Giao dịch qua Web SeaStock: <https://seastock.aseansc.com.vn/trade>
- ❖ Giao dịch qua App SeaStock: tải App tại đây:

iOS



Android



2. Tôi đang giao dịch trên Web trade cũ, tôi có bắt buộc phải cài App/Web SeaStock không?

Từ ngày 09/01/2023, Asean Securities chính thức triển khai ứng dụng và web giao dịch trực tuyến **SeaStock** với nhiều tính năng ưu việt thay thế cho Web giao dịch cũ. Các phiên bản giao dịch cũ sẽ không còn hoạt động. Quý khách vui lòng giao dịch qua Web SeaStock ([tại đây](#)) hoặc giao dịch qua App SeaStock (*Hướng dẫn tải app như trên*).

3. Hướng dẫn đăng nhập trực tuyến

Quý khách hàng thực hiện [tải App](#) hoặc vào <https://seastock.aseansc.com.vn/trade> để thực hiện đăng nhập theo các bước:

- (1) Nhập số tài khoản 032Cxxxxxx
- (2) Nhập mật khẩu
- (3) Nhấn nút “Đăng nhập” để thực hiện đăng nhập vào hệ thống

(4) Đổi mật khẩu và PIN (*áp dụng đối với tài khoản đăng nhập lần đầu tiên*): Để đảm bảo tính bảo mật của tài khoản, đề nghị KH “Đổi mật khẩu” đăng nhập và PIN (mật khẩu đặt lệnh) ngay khi đăng nhập vào hệ thống.

- KH nhập lần lượt tất cả thông tin ở màn hình “Đổi mật khẩu và PIN” theo thứ tự từ trên xuống dưới

(5) Nhấn nút “Chấp nhận” để hoàn thành giao dịch hoặc nhấn vào nút “Làm mới” để xóa thông tin cũ và làm mới lại thông tin



4. Tôi là khách hàng đã mở tài khoản và giao dịch tại Asean Securities trước đây, khi chuyển sang Web/App SeaStock, tôi có phải làm gì không?

Quý khách hàng chỉ cần đăng nhập vào tài khoản để thực hiện giao dịch:

- ❖ Đăng nhập tài khoản và giao dịch tại: <https://seastock.aseansc.com.vn/trade> hoặc
- ❖ Đăng nhập tài khoản và giao dịch tại App SeaStock (*đường dẫn tải app như trình bày phía trên*)
- ❖ User và mật khẩu đăng nhập không thay đổi

5. Khi sử dụng Web/App SeaStock, chứng khoán và tiền của tôi đang sử dụng trên Web giao dịch cũ có bị ảnh hưởng gì không?

Web/App SeaStock thay thế cho Web giao dịch Strade trước đó, mang lại các trải nghiệm giao dịch tiện ích hơn dành cho Khách hàng. Việc thay thế này không làm ảnh hưởng đến tiền, chứng khoán và các quyền lợi, nghĩa vụ khác liên quan trên Tài khoản chứng khoán của Quý khách hàng. Tất cả thông tin liên quan Tài khoản chứng khoán của Quý khách đều được cập nhật đầy đủ, đảm bảo cho các giao dịch thông suốt.

6. Nếu sử dụng app/web SeaStock, tôi cần dùng mật khẩu nào để đăng nhập?

- ❖ Đối với khách hàng đã giao dịch trên nền tảng Web cũ và chuyển sang sử dụng App/Web SeaStock: Quý khách sử dụng mật khẩu hiện tại để đăng nhập App/Web SeaStock.
- ❖ Đối với khách hàng mới mở tài khoản và thực hiện đăng nhập App/Web SeaStock lần đầu: Quý khách sử dụng mật khẩu Asean Securities đã cung cấp qua SMS/Email.

7. Tôi quên mật khẩu đăng nhập giao dịch trực tuyến thì phải làm như nào?

- ❖ Cách 1: Khách hàng có thể thực hiện lấy lại mật khẩu trên <https://seastock.aseansc.com.vn/trade> hoặc tại App SeaStock (tải app như hướng dẫn phía trên)

Thao khám hướng dẫn sử dụng web [tại đây](#)

- ❖ Cách 2: Khách hàng liên hệ Phòng Dịch vụ khách hàng để được hỗ trợ
Tại Hà Nội: 024 6275 8888
Tại Hồ Chí Minh: 028 3933 0309

8. Tôi mới mở tài khoản tại Asean Securities, tôi muốn được hướng dẫn sử dụng tra cứu, đặt lệnh, quản lý tài khoản,...?

Khách hàng vui lòng tham khảo tại mục [Hỗ trợ khách hàng](#)

9. Tổng đài liên hệ có hoạt động 24/7 và làm cả thứ 7, Chủ nhật không?

Tổng đài hỗ trợ khách hàng làm việc từ thứ 2 – thứ 6, khung giờ 8h-12h và từ 13h-17h.

MỞ TÀI KHOẢN

1. Tôi có thể mở tài khoản chứng khoán (TKCK) tại Asean Securities qua các kênh nào?

Khách hàng mở tài khoản chứng khoán tại Asean Securities thông qua:

- ❖ Khách hàng đến trực tiếp điểm giao dịch tại:
 - Trụ sở chính: Số 3 Đặng Thái Thân, Q. Hoàn Kiếm, Hà Nội.
 - Chi nhánh HCM: 77-79 Phó Đức Chính, phường Nguyễn Thái Bình, Q1, TP.HCM

2. Giấy tờ cần chuẩn bị để mở tài khoản chứng khoán tại Asean Securities là gì?

- ❖ **Đối với khách hàng cá nhân:**
 - Chứng minh thư nhân dân/Căn cước công dân còn hiệu lực (trong 15 năm kể từ ngày cấp)
 - Văn bản chỉ định/Giấy ủy quyền giao dịch có chứng thực (bản gốc) (nếu có)
 - CMND/CCCD của người được ủy quyền giao dịch (bản sao).

❖ **Đối với khách hàng tổ chức:**

- Quyết định thành lập công ty/Đăng ký kinh doanh (bản sao công chứng)
- Điều lệ quỹ/ Thỏa thuận góp vốn/ quyết định thành lập quỹ (bản sao công chứng) (Đối với tổ chức là Quỹ đầu tư)
- CMND/CCCD còn hiệu lực của Người đại diện theo pháp luật (bản sao)
- Quyết định của HĐQT/HĐTV về việc ký hợp đồng giao dịch ký quỹ (margin) (nếu có) (bản sao công chứng)
- Văn bản chỉ định/Giấy ủy quyền giao dịch có chứng thực (bản gốc)
- CMND/CCCD còn hiệu lực của Người được ủy quyền giao dịch (bản sao)
- Đăng ký mã số thuế (nếu có) (bản sao công chứng).
- Giấy giới thiệu người đến giao hồ sơ Mở tài khoản (bản gốc);
- CMND/CCCD còn hiệu lực của người giới thiệu (01 bản photo);
- Đăng ký thông tin Kế toán trưởng/ Người phụ trách Tài chính (nếu có)
 - o CMND/CCCD còn hiệu lực của Kế toán trưởng/Người phụ trách Tài chính (bản sao)
 - o Văn bản chỉ định chức danh (bản sao công chứng)
 - o Đăng ký chữ ký (bản gốc)

3. Cá nhân từ bao nhiêu tuổi được mở tài khoản chứng khoán?

Người từ đủ 18 tuổi trở lên (tính theo ngày tháng năm sinh trên CMND hoặc CCCD) và có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật Nhà nước Việt Nam.

4. Hiện tôi đang mở tài khoản tại Công ty chứng khoán khác, vậy tôi có thể mở thêm tài khoản chứng khoán tại Asean Securities được không?

Theo quy định của UBCK Việt Nam, một người có thể mở tài khoản giao dịch chứng khoán đứng tên mình tại các Công ty chứng khoán khác nhau. Vì vậy, khách hàng hoàn toàn có thể mở tài khoản tại Asean Securities.

5. Nếu thông tin trên CMND/CCCD không rõ ràng (do bị mờ) hoặc hết hạn có thể mở tài khoản chứng khoán không?

- ❖ Asean Securities chỉ tiếp nhận các CMND/CCCD còn hiệu lực, rõ thông tin để mở tài khoản chứng khoán cho khách hàng.
- ❖ Đối với các trường hợp CMND/CCCD hết hạn hoặc mờ thông tin, Quý khách hàng vui lòng làm thủ tục đổi CMND/CCCD trước khi tiến hành mở tài khoản.

6. Tôi đang giao dịch chứng khoán tại CTCK khác và vẫn còn số dư cổ phiếu, tôi muốn chuyển sang Asean Securities sử dụng thì phải làm như nào?

Bước 1: Khách hàng thực hiện mở tài khoản tại Asean Securities.

Bước 2: Sau khi mở tài khoản tại Asean Securities thành công, khách hàng đến CTCK cũ, cung cấp số tài khoản mở tại Asean Securities và làm thủ tục chuyển khoản chứng khoán. Sau 2-3 ngày làm việc, chứng khoán của khách hàng sẽ được chuyển về tài khoản mở tại Asean Securities.

NỘP/RÚT/CHUYỂN TIỀN

- 1. Làm thế nào để nộp tiền vào TKCK hoặc chuyển tiền từ TKCK ra tài khoản ngân hàng?**
Quý khách hàng tham khảo hướng dẫn nộp tiền vào TKCK tại đây:
[Nộp tiền nhanh qua tài khoản định danh](#)
[Nộp tiền thông thường](#)
- 2. Làm thế nào để chuyển tiền từ TKCK ra tài khoản ngân hàng?**
Quý khách hàng tham khảo hướng dẫn chuyển tiền từ TKCK ra tài khoản ngân hàng
[Chuyển tiền nhanh qua từ TKCK ra tài khoản ngân hàng](#)
[Chuyển tiền thông thường](#)
- 3. Khi thực hiện nộp/rút tiền bị sai nội dung thì tôi phải làm thế nào**
Nếu khách hàng thực hiện nộp/rút tiền bị sai nội dung, Quý khách hàng tham khảo tại [Hướng dẫn tra soát](#)

GIAO DỊCH KÝ QUỸ

Khách hàng vui lòng tham khảo Hướng dẫn giao dịch ký quỹ [tại đây](#).
Giải đáp các câu hỏi thường gặp về giao dịch ký quỹ [tại đây](#)

LƯU KÝ

- 1. Hồ sơ cần chuẩn bị để thực hiện lưu ký là gì?**
 - ❖ **Đối với khách hàng cá nhân:**
 - Sổ/Giấy chứng nhận sở hữu cổ phần (bản gốc);
 - CMND/CCCD còn hiệu lực (bản gốc);
 - ❖ **Đối với khách hàng tổ chức:**
 - Sổ/Giấy chứng nhận sở hữu cổ phần (bản gốc);
 - Quyết định thành lập công ty/Đăng ký kinh doanh (bản sao công chứng)
 - Phiếu gửi lưu ký chứng khoán theo mẫu (do Asean Securities cung cấp)
 - Giấy giới thiệu người được ủy quyền đến làm thủ tục lưu ký (bản gốc);
 - CMND/CCCD còn hiệu lực của người được giới thiệu đến làm thủ tục lưu ký
- 2. Thời gian lưu ký mất bao lâu?**
Trung bình mất từ 3-5 ngày làm việc, khách hàng sẽ được lưu ký thành công.