THỂ LỆ CHÍNH SÁCH PHÂN HẠNG KHÁCH HÀNG ƯU TIÊN

1. Tên chính sách:

Khách hàng Ưu tiên (KHUT) HDS

2. Phạm vi áp dụng:

Toàn quốc.

3. Tổng quan chính sách:

Chính sách được triển khai nhằm phân hạng khách hàng căn cứ trên quy mô tài sản và mức độ đóng góp của khách hàng tại HDS, làm cơ sở để HDS áp dụng chính sách chăm sóc khách hàng, các ưu đãi tài chính và đặc quyền dịch vụ tương ứng với từng hạng khách hàng theo quy định tại Thể lệ này.
Khách hàng đáp ứng điều kiện của chính sách được:

- Xác định và ghi nhận hạng khách hàng tại HDS;
- Được áp dụng các quyền lợi theo hạng khách hàng tương ứng;
- Được tham gia các chính sách ưu đãi, chăm sóc khách hàng và hoạt động tri ân của HDS;
- Được hưởng các quyền lợi từ đối tác liên kết của HDS (nếu có) theo từng thời kỳ.

4. Thời gian triển khai:

Từ 23/11/2026 đến khi có thông báo khác từ HDS.

5. Sản phẩm, dịch vụ áp dụng:

- Tài khoản giao dịch chứng khoán tại HDS;
- Dịch vụ giao dịch chứng khoán cơ sở;
- Dịch vụ giao dịch ký quỹ;
- Trái phiếu;
- Chứng chỉ quỹ;
- Các sản phẩm, dịch vụ khác do HDS triển khai trong từng thời kỳ.

6. Đối tượng tham gia chính:

Khách hàng phải đáp ứng đồng thời các điều kiện sau:

- Là khách hàng cá nhân có tài khoản giao dịch chứng khoán tại HDS;
- Tài khoản đang ở trạng thái hoạt động bình thường;
- Đáp ứng các tiêu chí phân hạng theo quy định tại Thể lệ này;
- Không thuộc các trường hợp bị hạn chế giao dịch hoặc bị xử lý theo quy định của HDS và pháp luật.

7. Nội dung chi tiết chính sách phân hạng khách hàng:

7.1. Cơ chế phân hạng khách hàng

Khách hàng được phân hạng theo NAV bình quân như sau:

Hạng khách hàng	Điều kiện NAV bình quân 6 tháng
Normal	Dưới 1 tỷ đồng
Emerald	Từ 1 tỷ đồng đến dưới 5 tỷ đồng

Sapphire	Từ 5 tỷ đồng đến dưới 10 tỷ đồng
Ruby	Từ 10 tỷ đồng đến dưới 20 tỷ đồng
Diamond	Từ 20 tỷ đồng trở lên

NAV bình quân được xác định theo quy định của HDS trong từng thời kỳ.

7.2. Cơ chế xét hạng lần đầu

Tại thời điểm triển khai chính sách hoặc khi khách hàng đáp ứng điều kiện xét hạng, HDS thực hiện đánh giá và xác định hạng khách hàng dựa trên NAV bình quân. NAV bình quân được tính trên dữ liệu 06 tháng gần nhất.

7.3. Hiệu lực áp dụng

Hạng khách hàng và các quyền lợi tương ứng được ghi nhận và áp dụng từ ngày làm việc kế tiếp (T+1) kể từ ngày hoàn thành đánh giá hạng.

7.4. Duy trì và cập nhật hạng khách hàng

- Khách hàng hạng được áp dụng hạng KHUT vào ngày T+1 kể từ ngày thỏa điều kiện. Ngày bắt đầu kỳ đánh giá được xác định là ngày hạng KHUT có hiệu lực.
- Khách hàng từ hạng Emerald trở lên được đánh giá lại hạng vào ngày kết thúc chu kỳ (được tính đủ 06 tháng kể từ ngày bắt đầu chu kỳ). Đối với lần đầu tiên áp dụng hạng KHUT, ngày bắt đầu chu kỳ là ngày hạng Khách hàng Ưu tiên (từ Emerald trở lên) có hiệu lực.
- Trong suốt chu kỳ đánh giá, trường hợp khách hàng đáp ứng điều kiện nâng hạng, hệ thống sẽ cập nhật hạng và quyền lợi tương ứng ngay lập tức. Việc thăng hạng giữa chu kỳ không làm thay đổi mốc thời gian đánh giá định kỳ 06 tháng đã được thiết lập.
- Đến mốc đánh giá định kỳ, nếu khách hàng không còn đáp ứng điều kiện duy trì hạng hiện hữu, hệ thống sẽ cập nhật hạng khách hàng (hạ hạng) theo kết quả đánh giá thực tế.

7.5. Đánh giá lại phân hạng

Khi đến kỳ đánh giá, HDS thực hiện rà soát dữ liệu tài sản của khách hàng để xác định hạng khách hàng cho chu kỳ tiếp theo.

Kết quả đánh giá là căn cứ để áp dụng các quyền lợi tương ứng theo từng hạng khách hàng.

7.6. Đối soát dữ liệu và xử lý ngoại lệ

HDS thực hiện đối soát dữ liệu định kỳ để xác định hạng khách hàng và các quyền lợi tương ứng.

Trường hợp phát hiện sai lệch dữ liệu, lỗi hệ thống hoặc các trường hợp ngoại lệ khác, HDS có quyền rà soát, điều chỉnh kết quả phân hạng và quyền lợi liên quan trên cơ sở dữ liệu đối soát cuối cùng.

8. Quyền lợi chính sách

8.1. Quyền lợi theo phân hạng khách hàng

Khách hàng được hưởng các quyền lợi tương ứng với hạng khách hàng được ghi nhận tại HDS.

Các quyền lợi bao gồm:

- Điểm thưởng SkyJoy;
- Điểm thưởng sinh nhật;
- AI Token;
- Dịch vụ chăm sóc khách hàng ưu tiên;

- Quà tặng các dịp đặc biệt;
- Các quyền lợi khác do HDS triển khai trong từng thời kỳ.

Chi tiết quyền lợi được quy định như sau:

Tên hạng	Điều kiện (NAV)	Tích điểm Skyjoy (*)	Hạn mức token AI	DV chăm sóc	Tặng điểm Skyjoy sinh nhật
Normal	Dưới 1 tỷ	Cộng điểm Skyjoy cho các giao dịch với tỉ lệ: • GD Trái phiếu (theo kỳ hạn): 1 điểm / 60 triệu; • Margin (dư nợ TB/tháng): 1 điểm / 10 triệu; • Phí GD chứng khoán: 1 điểm / 10.000 đồng.	Cơ bản	Tiêu chuẩn	-
Emerald	1 tỷ ≤ X < 5 tỷ	Cộng điểm Skyjoy cho các giao dịch với tỉ lệ: • GD Trái phiếu (theo kỳ hạn): 1 điểm / 60 triệu; • Margin (dư nợ TB/tháng): 1 điểm / 10 triệu; • Phí GD chứng khoán: 1 điểm / 10.000 đồng.	Cơ bản	Tiêu chuẩn	500
Sapphire	5 tỷ ≤ X < 10 tỷ	Cộng điểm Skyjoy cho các giao dịch với tỉ lệ: • GD Trái phiếu (theo kỳ hạn): 1.1 điểm / 60 triệu; • Margin (dư nợ TB/tháng): 1 điểm / 10 triệu; • Phí GD chứng khoán: 1 điểm / 10.000 đồng	x2	Chuyên viên tư vấn riêng / Chuyên gia quản lý tài sản riêng	1,000

Ruby	10 tỷ ≤ X < 20 tỷ	Cộng điểm Skyjoy cho các giao dịch với tỉ lệ: • GD Trái phiếu (theo kỳ hạn): 1.1 điểm / 60 triệu; • Margin (dư nợ TB/tháng): 1.1 điểm / 10 triệu; • Phí GD chứng khoán: 1 điểm / 10.000 đồng	x3	Chuyên viên tư vấn riêng / Chuyên gia quản lý tài sản riêng	2,500
Diamond (**)	≥ 20 tỷ	Cộng điểm Skyjoy cho các giao dịch với tỉ lệ: • GD Trái phiếu (theo kỳ hạn): 1.1 điểm / 60 triệu; • Margin (dư nợ TB/tháng): 1.1 điểm / 10 triệu; • Phí GD chứng khoán: 1.1 điểm / 10.000 đồng	x5	Chuyên viên tư vấn riêng / Chuyên gia quản lý tài sản riêng	5,000

Ghi chú:

- *Quy định chung: review định kỳ 06 tháng; NAV bao gồm cổ phiếu, trái phiếu và CCQM; phí giao dịch không bao gồm phí trả Sở; GTGD trái phiếu chỉ tính đối với sản phẩm H-Bond cố định và được tính bằng GTGD × số tháng kỳ hạn.*
- *(*) Chính sách Khách hàng thân thiết SkyJoy hiện hành chấm dứt kể từ ngày chính sách phân hạng có hiệu lực và được thay thế bằng cơ chế tích điểm mới theo quy định của chính sách phân hạng.*
- *(**) Khách hàng Diamond được tặng quà vào các dịp đặc biệt theo chính sách chăm sóc khách hàng của HDS từng thời kỳ.*

8.2. Điều chỉnh quyền lợi

HDS có quyền điều chỉnh cơ cấu quyền lợi, điều kiện áp dụng và giá trị quyền lợi theo từng thời kỳ trên cơ sở chính sách khách hàng của Công ty. Việc điều chỉnh (nếu có) được HDS thông báo công khai trước thời điểm áp dụng, chỉ áp dụng cho giai đoạn kể từ thời điểm có hiệu lực và không làm ảnh hưởng đến các quyền lợi Khách hàng đã được ghi nhận hợp lệ trước đó.

8.3. Nguyên tắc tính toán các chỉ tiêu ưu đãi tài chính

Các chỉ tiêu được sử dụng để xác định quyền lợi tài chính của khách hàng được tính theo nguyên tắc sau:

- Phí giao dịch không bao gồm phí trả Sở, VSDC và các khoản thu hộ khác theo quy định.
- Giá trị giao dịch trái phiếu chỉ tính đối với sản phẩm H-Bond cố định và được tính bằng giá trị giao dịch nhân với số tháng kỳ hạn của trái phiếu.
- Giá trị margin được xác định trên cơ sở dư nợ margin bình quân trong tháng của khách hàng.

9. Điều khoản chung

- HDS có quyền sửa đổi, bổ sung hoặc chấm dứt Chính sách theo quy định của pháp luật và chính sách kinh doanh của Công ty.
- HDS có quyền từ chối ghi nhận hoặc thu hồi quyền lợi đối với các trường hợp cung cấp thông tin không chính xác, có dấu hiệu gian lận hoặc vi phạm quy định của chính sách.

- Bằng việc tham gia chính sách, khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu và đồng ý với toàn bộ nội dung Thể lệ này.
- Các nội dung chưa được quy định tại Thể lệ này được thực hiện theo quy định của HDS và pháp luật hiện hành.

10. Đầu mối giải đáp thắc mắc cho Khách hàng

Khách hàng có thắc mắc hoặc khiếu nại liên quan đến chính sách vui lòng liên hệ:

- Hotline: 028.7307.6966
- Email: cskh@hdbs.vn

HDS tiếp nhận, xử lý và phản hồi theo quy trình giải quyết khiếu nại hiện hành.

11. Trách nhiệm công bố thông tin

- HDS công bố công khai Thể lệ Chính sách trước thời điểm triển khai và công bố kết quả/điều chỉnh Chính sách theo quy định pháp luật và nội dung Thể lệ này.
- Thông tin chính thức của Chính sách, bao gồm Thể lệ, thời gian áp dụng, các sửa đổi/bổ sung (nếu có) và kết quả nhận ưu đãi được đăng tải trên website https://www.hdbs.vn/ và/hoặc các kênh chính thức khác của HDS.

12. Quy định khác

- Khách hàng đồng ý cho HDS sử dụng hình ảnh, thông tin và các tư liệu liên quan đến việc tham gia Chính sách của Khách hàng cho mục đích truyền thông, quảng bá và giới thiệu Chính sách trên các kênh truyền thông của HDS, phù hợp với quy định pháp luật và chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân hiện hành.
- HDS có quyền sửa đổi, bổ sung, tạm dừng hoặc chấm dứt Chính sách; điều chỉnh nội dung Thể lệ, quyền lợi, điều kiện áp dụng hoặc các nội dung liên quan khác theo tình hình thực tế và quy định của pháp luật. Các thay đổi (nếu có) sẽ được HDS thông báo theo hình thức phù hợp trước khi áp dụng.
- Khách hàng đồng ý để HDS xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng (bao gồm thông tin định danh, thông tin liên hệ, thông tin tài khoản, tài sản và giao dịch tại HDS) nhằm mục đích phân hạng Khách hàng, ghi nhận và triển khai quyền lợi, chăm sóc Khách hàng theo Chính sách. Đối với quyền lợi do bên thứ ba cung cấp hoặc cần bên thứ ba thực hiện, HDS chỉ chia sẻ cho bên thứ ba đó các dữ liệu tối thiểu cần thiết để ghi nhận quyền lợi, khi Khách hàng đã đồng ý theo phương thức do HDS cung cấp.
- HDS có quyền từ chối ghi nhận tư cách tham gia Chính sách hoặc từ chối trao quyền lợi đối với các trường hợp:
    - Không đáp ứng điều kiện tham gia Chính sách;
    - Cung cấp thông tin sai lệch, không đầy đủ hoặc sử dụng giấy tờ, thông tin định danh giả mạo, không hợp lệ;
    - Có dấu hiệu gian lận, trục lợi, lạm dụng Chính sách hoặc lợi dụng lỗi hệ thống nhằm thu lợi bất chính;
    - Vi phạm quy định tại Thể lệ này hoặc các quy định có liên quan của HDS.
- Mọi thắc mắc, khiếu nại liên quan đến Chính sách được tiếp nhận thông qua:
    - Hotline: 028.7307.6966;
    - Email: cskh@hdbs.vn.

- Bằng việc tham gia Chính sách, Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu và đồng ý với toàn bộ nội dung Thể lệ này. Trường hợp phát sinh khiếu nại, tranh chấp liên quan đến Chính sách, HDS và Khách hàng sẽ ưu tiên giải quyết theo nguyên tắc tự thương lượng trên cơ sở Thể lệ Chính sách, đối soát dữ liệu được ghi nhận trên hệ thống của HDS, trường hợp tranh chấp không thể tự giải quyết thì áp dụng theo quy định pháp luật hiện hành.
- Mọi thông tin về Chính sách, Thể lệ Chính sách và các nội dung sửa đổi, bổ sung (nếu có) được công bố trên website chính thức của HDS tại www.hdbs.vn hoặc các kênh thông tin chính thức khác của HDS.
- Các nội dung chưa được quy định tại Thể lệ này được thực hiện theo quy định của pháp luật, các quy định nội bộ của HDS và các văn bản liên quan được công bố hoặc thông báo hợp lệ cho Khách hàng.