

Số: *145* /2020/CV-VNDIRECT  
V/v: Công bố thông tin về sự cố hệ  
thống trong hai ngày 06-07/4/2020

Hà Nội, ngày 08 tháng 04 năm 2020

**Kính gửi:** - Ủy Ban Chứng Khoán Nhà Nước  
- Sở Giao Dịch Chứng Khoán Hà Nội  
- Sở giao dịch chứng khoán TP HCM  
- Quý Khách hàng

Liên quan đến sự cố kỹ thuật giao dịch trực tuyến xảy ra đầu phiên giao dịch hai ngày 06/4/2020 và 07/4/2020 và được đăng tải trên một số trang thông tin điện tử, Công ty CP Chứng khoán VNDIRECT xin được công bố thông tin cụ thể như sau:

Trong phiên giao dịch hai ngày 06/4/2020 và ngày 07/4/2020, một phần hệ thống giao dịch trực tuyến của VNDIRECT đã gặp sự cố dẫn đến việc một số khách hàng không đăng nhập được vào phần mềm giao dịch trực tuyến trong đầu phiên giao dịch buổi sáng. Lỗi này chỉ xảy ra đối với một số khách hàng với các giao dịch được thực hiện trên các kênh web, mobile app và desktop app. Đối với các kênh giao dịch, đặt lệnh khác thì vẫn hoạt động bình thường.

Nguyên nhân bước đầu được xác định là do sự cố từ hệ thống xác thực người dùng bị quá tải khi số lượng người dùng đăng nhập tại cùng một thời điểm đầu phiên giao dịch quá lớn.

Ngay khi phát hiện ra sự cố kỹ thuật thì Chúng tôi đã triển khai ngay các giải pháp cần thiết để tiếp tục tăng tải của hệ thống giúp hệ thống vận hành ổn định và các phương án dự phòng nhận lệnh cho các khách hàng bị trục trặc để có thể đặt lệnh qua hệ thống Dlink riêng của VNDIRECT với hơn 300 nhân viên trực đặt lệnh.

Hệ thống công nghệ dành cho luồng giao dịch của VNDIRECT được đầu tư và thiết kế rất kỹ lưỡng từ nhiều năm qua, đảm bảo đáp ứng tải giao dịch ở mức cao rất nhiều so với mức giao dịch hiện nay trên thị trường. Chúng tôi xin khẳng định, sự cố kỹ thuật xảy ra vừa qua hoàn toàn mang yếu tố khách quan trong quá trình nâng cấp và cải tiến và ngoài mong muốn của VNDIRECT. VNDIRECT không có bất cứ một sự can thiệp hay động cơ trục lợi riêng nào từ sự cố trên và rất lấy làm tiếc sự việc đã ảnh hưởng nghiêm trọng tới niềm tin của nhà đầu tư và sự an toàn hoạt động của thị trường chứng khoán.

VNDIRECT qua 14 năm hình thành, phát triển luôn lấy sứ mệnh phụng sự khách hàng, phụng sự xã hội làm kim chỉ nam trong hoạt động kinh doanh. Để không ngừng đáp ứng nhu cầu ngày càng lớn của khách hàng và đáp ứng các yêu cầu ngày càng cao của cơ quan quản lý trong quá trình phát triển nhanh của nền kinh tế và thị trường, Chúng tôi đã và đang không ngừng nỗ lực đầu tư, đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ nói chung và hệ thống công nghệ nói riêng. VNDIRECT hiện đang là sự lựa chọn tin cậy của đông đảo nhà đầu tư cá nhân, với số lượng khách hàng hiện hữu phục vụ là trên 500.000 khách hàng. Đặc biệt từ thời điểm bùng phát dịch Covid 19 từ đầu năm đến nay, số lượng khách hàng mở mới tài khoản mỗi tháng ở Công ty đang tăng trưởng ở mức rất cao. Riêng trong tháng 3/2020, Công ty chúng tôi đã thu hút được trên 13.000 khách hàng mới mở tài khoản giao dịch. Bên cạnh niềm vui được khách hàng tin tưởng lựa chọn, chúng tôi cũng



hiểu rằng việc phục vụ hiệu quả nhu cầu của khách hàng là trách nhiệm lớn lao của tập thể cán bộ nhân viên Công ty. Trong quá trình hoàn thiện và phát triển chắc chắn không tránh khỏi những rủi ro và thử thách mới, chúng tôi cam kết sẽ tiếp tục nỗ lực hết sức mình để vượt qua mọi thử thách và góp sức vào sự phát triển chuyên nghiệp, lành mạnh, hiệu quả của thị trường chứng khoán Việt Nam.

Trên đây là một số nội dung VNDIRECT xin được báo cáo và công bố thông tin liên quan đến sự cố kỹ thuật giao dịch trực tuyến để Quý Cơ quan và Khách hàng được biết. Chúng tôi kính mong nhận được sự hỗ trợ của Ủy ban chứng khoán Nhà nước, Sở giao dịch chứng khoán và sự chia sẻ của quý Khách hàng.

Trân trọng cảm ơn!

## CÔNG TY CP CHỨNG KHOÁN VNDIRECT



GIÁM ĐỐC TÀI CHÍNH  
*Vũ Nam Hương*

