

## Các vấn đề thường gặp khi tham gia sử dụng hệ thống ECM (áp dụng cho đối tượng bên ngoài là CTCK, CTNY)

(Kèm theo Công văn số: /PC ngày tháng 6 năm 2021)

STT	Vấn đề	Giải đáp
1	Công ty không thể kết nối đến hệ thống ECM	Công ty kiểm tra kết nối mạng công cộng (internet) và đường dẫn kết nối hệ thống ECM. Trường hợp kết nối mạng công cộng bình thường và đường dẫn kết nối hệ thống ECM đúng thì liên hệ với nhân viên kỹ thuật của HOSE để được hỗ trợ
2	Công ty nhập đúng mật khẩu được cấp nhưng không vào được hệ thống ECM	Công ty kiểm tra kỹ tên tài khoản đăng nhập/mật khẩu và đường dẫn kết nối hệ thống ECM (có phân biệt môi trường chính và môi trường kiểm thử). Trường hợp công ty bảo đảm tên tài khoản đăng nhập/mật khẩu và đường dẫn kết nối hệ thống ECM chính xác nhưng vẫn không đăng nhập được thì liên hệ với nhân viên nghiệp vụ của HOSE để được hỗ trợ
3	Hỗ trợ liên quan chữ ký số	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp công ty cần hỗ trợ về mặt thủ tục, nghiệp vụ, hướng dẫn sử dụng: công ty liên hệ với nhân viên nghiệp vụ của HOSE để được hỗ trợ.</li> <li>- Trường hợp công ty cần hỗ trợ xuất chữ ký số mẫu: công ty xem hướng dẫn xuất chữ ký số mẫu.</li> <li>+ Nếu công ty chưa nhận được hướng dẫn thì liên hệ với nhân viên nghiệp vụ của HOSE để được hỗ trợ;</li> <li>+ Nếu đã nhận được hướng dẫn nhưng không thể thực hiện xuất chữ ký số mẫu thì công ty liên hệ với nhân viên kỹ thuật của HOSE để được hướng dẫn trực tiếp hoặc gọi hỗ trợ kỹ thuật của Nhà cung cấp chữ ký số.</li> </ul>
4	Gửi thành công công văn đến HOSE bằng ECM	Gửi thành công là khi sau khi bấm nút "Gửi văn bản" và hệ thống báo "đã xử lý".
5	Hệ thống báo lỗi do chữ ký số không hợp lệ	Công ty cần kiểm tra lại các nội dung sau: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đã dùng đúng chữ ký số được đăng ký với HOSE chưa.</li> <li>- Chữ ký số có còn hạn sử dụng không.</li> </ul>
6	Thủ tục gia hạn chữ ký số	Sau khi thực hiện gia hạn chữ ký số với các đơn vị cung cấp chữ ký số, công ty cần thực hiện lại thủ tục đăng ký chữ ký số theo hướng dẫn tại Quy định sử dụng hệ thống quản lý tài liệu điện tử (ECM) tại HOSE và gửi lại tệp tin chữ ký số vừa gia hạn đến HOSE.
7	Hệ thống báo lỗi dữ liệu không hợp lệ khi nộp báo cáo tháng/ quý/ năm	Công ty kiểm tra các lỗi thường gặp sau: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kiểm tra thứ tự nộp file. (Tại vị trí "Tập tin import dữ liệu" phải nộp file excel đúng cấu trúc)</li> <li>2. Kiểm tra các lỗi định dạng số: Nhập đúng kiểu số và để excel tự format, không được nhập dấu phẩy (,) để tự ngăn cách. Đối với các cột Tỷ lệ, dùng dấu chấm (.)</li> </ol>

		<p>để ngăn cách phần thập phân. Không nhập chữ "Không" hoặc dùng dấu gạch ngang (-) để điền vào các cột có giá trị là 0.</p> <p>3. Định dạng ngày: Nhập đúng định dạng mm/dd/yyyy, không được thêm các ký tự khác như khoảng trắng, text, ... Trường hợp không có dữ liệu thì để trống, không được nhập số 0, khoảng trắng ( ), dấu gạch ngang (-), hoặc bất kỳ ký tự nào.</p> <p>4. Phần tiêu đề: Không được thêm/sửa/xóa phần tiêu đề/tên sheet/chi tiêu đã có sẵn.</p> <p>5. Đối với "Báo cáo danh mục chứng khoán thực hiện giao dịch ký quỹ", kiểm tra dữ liệu tại cột E (Mã Chứng khoán thực hiện giao dịch ký quỹ cuối kỳ) không được có dữ liệu trùng.</p> <p>6. Nếu kiểm tra tất cả các lỗi trên nhưng vẫn nộp không được, công ty vui lòng liên hệ với nhân viên nghiệp vụ của HOSE.</p>
8	Gửi hồ sơ/ công văn qua ECM bị lỗi	<p>1. Lỗi chữ ký số:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm tra các file nộp đã ký số chưa</li> <li>- Đã dùng đúng chữ ký số được đăng ký với HOSE hay chưa.</li> <li>- Kiểm tra chữ ký số có còn hạn sử dụng hay không.</li> </ul> <p>2. Các lỗi khác:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm tra tổng dung lượng file nộp phải nhỏ hơn hoặc bằng 15 MB</li> <li>- Kiểm tra độ dài của các trường dữ liệu xem có vượt quá giới hạn không.</li> </ul> <p>3. Nếu đã kiểm tra tất cả các lỗi trên nhưng vẫn nộp không được, công ty vui lòng liên hệ với nhân viên nghiệp vụ của HOSE.</p>
9	Nhận biết khi có công văn gửi đến từ HOSE	Công ty phải thường xuyên đăng nhập hệ thống để kiểm tra, sử dụng.
10	Thực hiện CBTT giao dịch của người nội bộ, người có liên quan	Công ty vào mục Hồ sơ – Công văn chọn Công văn đến để thực hiện gửi thông tin giao dịch đến HOSE.
11	Đính chính CBTT trên ECM	Để thực hiện đính chính thì CBTT lần đầu phải được duyệt. Trường hợp chưa được duyệt mà cần đính chính thì liên hệ nhân viên nghiệp vụ của HOSE trực tiếp quản lý công ty mình để được duyệt hoặc trả về.
12	CBTT nhầm file cần thực hiện lại	Công ty đã thực hiện chuyển CBTT trên hệ thống và phát hiện đính kèm sai tệp tin thì liên hệ ngay nhân viên nghiệp vụ của HOSE trực tiếp quản lý công ty mình để được trả lại CBTT vừa nộp để chỉnh lại tệp tin.

Thông tin nhân viên hỗ trợ	Số điện thoại	Email
Nhân viên kỹ thuật	0913 057 825 (Anh Quách Liên Tường)	<a href="mailto:tuongql@hsx.vn">tuongql@hsx.vn</a>

	0909 898 598 (Anh Thiệu Vương Lộc)	<a href="mailto:loctv@hsx.vn">loctv@hsx.vn</a>
Nhân viên nghiệp vụ (hỗ trợ CTCK)	028. 38217 713 – Ext: 2304 (Anh Thái Huy)	<a href="mailto:huythai@hsx.vn">huythai@hsx.vn</a>
Nhân viên nghiệp vụ (hỗ trợ CTNY)	028. 38217 713 – Ext: 2522 (Anh Nguyễn Quang Bảo)	<a href="mailto:baong@hsx.vn">baong@hsx.vn</a>
	028. 38217 713 – Ext: 2514 (Anh Trần Hoàng Ân)	<a href="mailto:anth@hsx.vn">anth@hsx.vn</a>