

السادة الجمهور الكريم

تحية طيبة وبعد،،

**الموضوع: التعميم رقم (2024/3) بشأن الإبلاغ عن المكالمات التسويقية المخالفة لأحكام  
وضوابط تنظيم التسويق عبر المكالمات الهاتفية**

تهديكم هيئة الأوراق المالية والسلع أطيب تحية وتقدير، وفي إطار حرص هيئة الأوراق المالية والسلع على ضمان الالتزام بالأحكام والضوابط الواردة بقرار مجلس الوزراء رقم (56) لسنة 2024 بشأن تنظيم التسويق عبر المكالمات الهاتفية، وسعيها منها في ضبط المخالفات والممارسات التي تقع بالمخالفة لأحكام القرار المذكور، فإن الهيئة تنوّه بأنه يمكن لجميع متلقي المكالمات الهاتفية التسويقية المتعلقة بخدمات تداول الأوراق المالية والسلع في الدولة التقدم بالبلاغات إلى الهيئة من خلال الرابط الإلكتروني: <https://www.sca.gov.ae/ar/services/services-catalogue/reporting-capital-market-violation.aspx>، وذلك في الأحوال التي يتم فيها رصد مكالمات تسويقية تتم بخلاف الأحكام والضوابط الواردة في قرار مجلس الوزراء المشار إليه أعلاه والمتمثلة فيما يلي:

1. تسويق الخدمات والمنتجات الخاضعة لرقابة الهيئة من خلال المكالمات الهاتفية دون الحصول على موافقة الهيئة.

2. استخدام أيّ وسائل تسويقية تشكّل ضغوط غير مبرّرة بغرض الإقناع بالمنتج أو الخدمة المقدّمة.
3. الخداع والتضليل عند تسويق المنتج أو الخدمة.
4. إجراء المكالمات الهاتفية بغرض التسويق في غير الفترة المصرح بها (من 9:00 صباحاً وحتى 6:00 مساءً).
5. معاودة الاتصال في حال رفض المنتج أو الخدمة في المكالمة الأولى.
6. معاودة الاتصال في حال عدم الرد على الاتصال أو إنهاء المكالمة، أكثر من مرة في اليوم وبما يتجاوز مرتين في الأسبوع.
7. عدم السؤال عن مدى الرغبة في استكمال المكالمة الهاتفية من عدمه قبل البدء بالتسويق والدعاية والترويج للمنتج أو الخدمة المقدّمة.
8. عدم استخدام أرقام محلية صادرة من قبل شركات الاتصالات المرخص لها في الدولة وعدم تسجيل تلك الأرقام تحت الرخصة التجارية الخاصة بالشركة عند إجراء المكالمات التسويقية.
9. إجراء مكالمات تسويقية من أرقام هاتفية غير مسجلة أو مملوكة للشركة في إجراء المكالمات الهاتفية التسويقية.
10. تلقي المكالمات التسويقية من الشركة رغم التسجيل في سجل عدم الاتصال (DNCR).
11. الكشف عن البيانات الشخصية والاتجار بها لأغراض إعادة معالجتها من قبل الشركات التي ترغب في التسويق لمنتجاتها أو خدماتها من خلال المكالمات الهاتفية التسويقية.
12. عدم قيام الشركة بالتنويه على أن المكالمة الهاتفية مسجلة.
13. عدم التعريف عن هوية الشركة والغرض من الاتصال عند بداية المكالمة الهاتفية التسويقية.

14. مخالفة أي ضوابط أخرى تصدر من الهيئة.

كما تؤكد الهيئة بأنه يمكن التحقق من الشركات الحاصلة على موافقة الهيئة لمزاولة نشاط التسويق عبر الهاتف وذلك فيما يتعلق بخدمات تداول الأوراق المالية والسلع من خلال زيارة موقع الهيئة الإلكتروني.

ولمزيد من المعلومات يرجى التواصل مع الهيئة من خلال قنوات التواصل التالية:

- الهاتف : [800 722823](tel:800722823)
- البريد الإلكتروني : [contactus@sca.ae](mailto:contactus@sca.ae)

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،