

## تعميم رقم ( ٤٩ )

### إلى شركات الخدمات والوساطة المالية

تحية طيبة وبعد:

نرفق لكم طياً قرار مجلس المفوضين رقم (147/م) في جلسته رقم /31/ المنعقدة بتاريخ 2019/09/18، التعليمات الخاصة بنظام تسجيل المكالمات الهاتفية لدى شركات الخدمات والوساطة المالية.

وعليه نطلب إليكم الالتزام بمضمون القرار أعلاه وذلك لشركات الخدمات والوساطة المالية (الراغبة بالحصول على ترخيص، والشركات العاملة).

كما نؤكد على الآتي:

- أ. متابعة جودة المكالمات بشكل يظهر صوت العميل بشكل واضح، وبلا تشويش.
- ب. التأكد بشكل يومي من أن نظام التسجيل يعمل بالشكل المرجو، وفي حال وجود أي عطل مفاجئ على الوسطاء الحضور إلى مبنى سوق دمشق للأوراق المالية لتسجيل المكالمات في السوق ريثما يتم إصلاح المشكلة في مقر الشركة، ويتم إخبار العملاء الواردة اتصالاتهم إلى الشركة من قبل الموظفين المتواجدين في الشركة الاتصال إلى سوق دمشق وذلك لحين عودة نظام التسجيل للعمل.

شاكرين تعاونكم

دمشق في 2019/09/24

رئيس مجلس مفوضي  
هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية  
الدكتور عابد فضلية

قرار رقم (١٤٧) / م

رئيس مجلس المفوضين

بناء على أحكام

- القانون رقم /٢٢/ لعام ٢٠٠٥ وتعديلاته بالمرسوم رقم /٥٠/ لعام ٢٠٠٩ .
- القانون رقم /٥٥/ لعام ٢٠٠٦ وتعديلاته بالمرسوم التشريعي رقم /٥٣/ لعام ٢٠٠٩ .
- المرسوم /٣١١/ لعام ٢٠١٨ .
- وعلى موافقة مجلس المفوضين في جلسته رقم /٣١/ المنعقدة بتاريخ ١٨/٩/٢٠١٩ .

يقرّر مايلي :

مادة-١- اعتماد التعليمات الخاصة بنظام تسجيل المكالمات الهاتفية لدى شركات الخدمات والوساطة المالية التي تتضمن ما يلي:

أولاً- تأمين نظام تسجيل المكالمات الهاتفية:

- (١) تلتزم جميع شركات الخدمات والوساطة المالية المرخص لها، بتوفير نظام تسجيل المكالمات الهاتفية على كافة الخطوط الهاتفية للشركة وفروعها ومكاتب التمثيل التي يتم التواصل خلالها مع العملاء.
- (٢) يجب أن تتوافق المواصفات الفنية والوظيفية لهذا النظام مع المتطلبات التي تُلزم بها الأنظمة والتعليمات والقرارات الصادرة عن كلّ من هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية وسوق دمشق للأوراق المالية.
- (٣) تتعهد شركة الخدمات والوساطة المالية والشركة المزودة للنظام خطياً، بالالتزام بمتطلبات نظام تسجيل المكالمات الهاتفية، وبإجراء أية تعديلات أو تحديثات تقررها الهيئة لاحقاً.
- (٤) تلتزم شركة الخدمات والوساطة المالية بالحصول على موافقة الهيئة (الخطية والمسبقة) عند القيام بأي تغيير أو تعديل في النظام.
- (٥) تعيين مدير لنظام تسجيل المكالمات الهاتفية وإعلام الهيئة باسمه، بحيث يعدّ مسؤولاً عن تطبيق جميع المتطلبات والضوابط وإعطاء الصلاحيات لمستخدمي النظام.
- (٦) إتاحة صلاحيات محددة للمستخدمين بما يتوافق مع متطلبات فصل المهام والصلاحيات، على أن يتم إعلام الهيئة بصلاحيات جميع المستخدمين، ولا يتم تغيير هذه الصلاحيات إلا بعد إعلام الهيئة.

ثانياً- متطلبات نظام تسجيل المكالمات الهاتفية:

يجب على شركات الخدمات والوساطة المالية مراعاة الالتزام بمتطلبات نظام تسجيل المكالمات الهاتفية الآتية:

(١) ضرورة تسجيل جميع المكالمات التي تخص العملاء (الصادرة والواردة) سواء داخل غرفة التداول أو خارجها.

(٢) تخزين جميع المكالمات بجودة عالية، بحيث تكون واضحة وخالية من التشويش.

(٣) إظهار وتخزين تاريخ وتوقيت ورود المكالمة ومدتها والرقم المتصل منه، ورقم خط متلقي المكالمة.

(٤) إظهار سجل كامل قابل للطباعة للمكالمات الصادرة والواردة وأوقاتها مع نوع المكالمة (صادرة أو واردة) ورقم المتصل والمتصل به (تقرير غير قابل للتعديل) وبحيث يتضمن أيضاً المكالمات غير المستلمة (إن أمكن إظهارها).

(٥) إلغاء إمكانية تعديل توقيت المكالمة أو حذفها من قائمة المكالمات.

(٦) إصدار رسالة صوتية آلية عند بدأ المكالمة الواردة من العميل، تؤكد بأن مكالمته مع شركة الخدمات والوساطة المالية مسجلة لضمان جودة الخدمة، وفي حال تعذر على الشركة إضافة هذه الرسالة آلياً، يتم إعلام العميل عند تلقي المكالمة منه شفهيّاً.

(٧) ضبط توقيت جهاز الخادم المخصص للتسجيل الهاتفي وفقاً لتوقيت الجمهورية العربية السورية متزامناً مع التوقيت المعمول به لدى برنامج التداول الإلكتروني في سوق دمشق للأوراق المالية، ويكون ضبطه والتأكد من صحته مسؤولية مدير النظام، بحيث يكون توقيت الأوامر (البيع والشراء مرتباً وفق توقيت ورود المكالمة).

(٨) ضبط توقيت الوسائل الأخرى لتلقي الأوامر (فاكس، البريد الإلكتروني، التفاوض الورقية، ...) مع التوقيت المعمول به في نظام تسجيل المكالمات الهاتفية ونظام التداول الإلكتروني.

(٩) إمكانية إضافة ملاحظات على المكالمات الهاتفية وفي حال تعذر إضافتها، يمكن تسجيل الملاحظات في ملف منفصل متضمناً تاريخ المكالمات ورقم الملف وملاحظاته.

(١٠) حظر صلاحية التعديل على مجلد التسجيلات الصوتية المنشأ على المخدم، وإنما يتم تفعيل (Share File) بحيث لا يمكن التعديل عليه أو حذفه، ويتم الاستماع من خلاله للمتاح لهم صلاحية الاستماع للمكالمة.

(١١) إظهار تاريخ ووقت الطباعة على كافة التقارير والمستندات المستخرجة من النظام.

(١٢) ربط نظام التسجيل مع وحدة تغذية مستمرة (UPS)، تضمن ما أمكن عمل النظام عند انقطاع التغذية الكهربائية.



ثالثاً- وقوع عطل أو خلل في عمل تسجيل المكالمات الهاتفية:

١. ضرورة تأكد مدير النظام ومسؤول الامتثال من من خلو نظام التسجيل من أية أخطاء أو عيوب بشكل دوري.
٢. تلتزم شركة الخدمات والوساطة المالية عند وقوع أي أعطال مفاجئة في نظام التسجيل تؤثر على تسجيل المكالمات وتمنع حفظها، بالحضور إلى مبنى سوق دمشق للأوراق المالية لتسجيل مكالماتها في السوق ريثما يتم إصلاح المشكلة في مقر الشركة.
٣. تلتزم شركة الخدمات والوساطة المالية بإعلام الهيئة خطياً:
  - أ. فور وقوع أي أعطال مفاجئة في نظام تسجيل المكالمات الهاتفية مع توضيح أسباب العطل والمدة المتوقعة لاستمرار العطل، مرفقاً بتقرير فني من الشركة المزودة للنظام.
  - ب. في حال وجود أي مشكلة قد تؤثر على نظام التسجيل وصحة أدائه.
٤. الاحتفاظ بجدول يسجل فيه جميع المكالمات التي تمت فور حدوث العطل وإرسال نسخة عنه للهيئة (عبر البريد الإلكتروني لدائرة الرقابة على شركات الخدمات والوساطة المالية)، لحين عودة النظام للعمل.

رابعاً- النسخ الاحتياطي:

- تلتزم الشركة بالاحتفاظ بنسخ احتياطية من قاعدة بيانات النظام بشكل يومي Incremental Backup، وبشكل أسبوعي Full Backup على وسائط تخزينية مؤمنة بعيدة عن حدود الجهاز المختص بالتسجيل الهاتفي وذلك لمدة لا تقل عن عشر سنوات، بالإضافة إلى إعداد جدول يُسجل فيه اسم وتوقيع من قام بعملية النسخ الاحتياطي في كل مرة.
- خامساً- يحق للهيئة إضافة بنود أو تعديل أي من البنود المذكورة أعلاه لاحقاً، وفق مقتضيات مصلحة العمل.
- مادة ٢\_ يبلّغ هذا القرار من يلزم لتنفيذه .

دمشق في ٢٠١٩/٩/١٨

رئيس مجلس مفوضي  
هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية

الدكتور عابد فضلية

