تأييد لجنة الاستئناف لقرار لجنة الفصل

رقم القضية لدى لجنة الفصل	رقم قرار لجنة الفصل	تاريخ صدور القرار
٢٨/٢١٦	٣٠٤/ل/ د١/٢٠٠٨م لعام ١٤٢٩هـ	١٤٢٩/٧/١٢هـ ٢٠٠٨/٧/١٥م
رقم قرار لجنة الاستئناف	**تاريخ صدور القرار**	**نوع الدعوى**
١٥٦/ ل . س/ ٢٠٠٩ لعام ١٤٣٠هـ	١٤٣٠/٩/١٦هـ ٢٠٠٩/٩/٦م	مدنية
التصنيف الموضوعي		
خدمات الصناديق الاستثمارية		

الوقائع

تتلخص وقائع هذه الدعوى في أن المدعي، تقدم بلائحة دعوى إلى اللجنة ضد البنك وقد جاء فيها أنه قام بالاشتراك بصندوق ... للأسهم رقم ... بتاريخ ٢٠٠٤/١٠/٣٠م، وتقدم للبنك يطلب سحب وحداته من الصندوق التي تبلغ ثلاثة آلاف وست وحدات وذلك يوم الثلاثاء الموافق ٢٠٠٦/٣/١٤م العاشرة صباحا لكي يتم تقييمها يوم الأربعاء ٢٠٠٦/٣/١٥م، ففوجئ يوم الأربعاء ٢٠٠٦/٣/١٥م الساعة الحادية عشرة صباحاً باتصال من نفس الموظف الذي قدم إليه طلب السحب ويدعى ... يقول لا بد أن تحضر للبنك للضرورة ولكنه لم يذهب، فقام بالاتصال به مرة ثانية في فترة العمل المسائية وأصر على حضوره فذهب ليستطلع الأمر الساعة السابعة مساء يوم الأربعاء ٢٠٠٦/٣/١٥م، فقابله الموظف وقال له إن البنك ألغى طلب السحب و لم ينفذ العملية، فاعترض عليه، لكن الموظف ألحّ عليه أن لا ينفذ الطلب بحجة مصلحة العملاء، وأنه لابد من توقيعه في الخلف على إلغاء العملية، ولأنه ليس له سابق تجربة في مثل هذه الأمور قام بالتوقيع خلف طلب الاسترداد مع العلم أنه لا يوجد نموذج طلب إلغاء لطلب السحب كما هو معمول به عند الإيداع أو السحب حتى تاريخ ٢٠٠٦/٤/١٥م،وبعدها مر بحالة نفسية سيئة فتقدم بشكوى بما حدث لهيئة السوق المالية وطلب تنفيذ طلب السحب حسب تقييم الصندوق ليوم الأربعاء ٢٠٠٦/٣/١٥م وهو مبلغ قدره مائتان وثلاثة آلاف ريال،كما يطالب بالتعويض المادي عما لحق به من أضرار مادية وأدبية بمبلغ ثلاثمائة ألف ريال.

وقد زودت اللجنة المدعى عليه بصورة من هذه اللائحة لتقديم رده عليها، وورد اللجنةَ مذكرةُ رد من المدعى عليه جاء فيها أن المدعي المذكور أحد عملاء البنك وقد اشترك بتاريخ ٢٠٠٤/١١/٣م في صندوق ... للأسهم رقم ... بمبلغ (١٠٠.٠٠٠ ريال) وأتبعها بإضافة مبالغ متفرقة (٦ إضافات) حتى بلغ إجمالي اشتراكه في الصندوق بتاريخ ٢٠٠٥/٦/٨م مبلغ (١٨٠.٠٠٠ ريال) بعدد ٣٠٠٦.٨٩٤ وحدة، وأنه بتاريخ ٢٠٠٦/٣/١٤م تقدم المدعي فعلا للفرع يطلب الانسحاب من الصندوق، ثم بتاريخ ٢٠٠٦/٣/١٥م تراجع المدعي عن طلب الانسحاب وحيث إن أصل الطلب المقدم منه متحفظ عليه لدى

الفرع فقد جرى أخذ توقيعه على ظهر طلب الانسحاب بما يفيد رغبته في العدول عنه علما بأنه في حال طلب مقام اللجنة الإطلاع على أصل الطلب فنحن على استعداد لتقديمه، أما بالنسبة لما أورده المدعي في لائحة دعواه فإنه لا صحة له البتة أن البنك رفض أي طلب من العميل بالانسحاب من أي الصناديق المشار إليها في أي مرحلة من المراحل بل أن البنك بمجرد تسلم طلب الانسحاب يبدأ في اتخاذ الإجراءات اللازمة لتنفيذه في الوقت المحدد طبقا للشروط والأحكام المنظمة لذلك، وأن عدول العميل عن الانسحاب قرار يعود للعميل نفسه،كما أن المدعي لم يقدم أي مستندات تؤيد ادعاءه أن موظف الفرع أوهمه في اليوم التالي مباشرة بضرورة الحصول على توقيعه بما يفيد العدول وذلك لعدم تصور أن يكون هناك إلزام قسري مورس على العميل تحت أي ظرف كان بغية عدم تمكينه من الانسحاب، كما أن طلبات الانسحاب أو حتى الاشتراك في الصناديق متوافرة في صالة كل فرع ويستطيع أي عميل الحصول عليها وملء بياناتها وتوقيعها وتقديمها لأحد موظفي الفرع ليتسنى خدمته،وبالتالي فإن إصرار المدعي على أن موظف البنك لم يمكنه من الانسحاب أمر مردود عليه ولا صحة له البتة في ظل وجود أكثر من موظف غيره بل هناك مدير ومساعد مدير للفرع بل وأكثر من ذلك هناك أرقام لتقديم الشكوى أو حتى التوجه لفرع آخر بالافتراض جدلا عدم خدمته من قبل ذلك الموظف،ونحن نؤكد مجددا عدم صحة مثل هذا الإدعاء الذي لم يسانده أي دليل من نظام أو منطق،وبناء على ما تقدم يطلب البنك رد دعوى المدعي.

وقد زودت اللجنة المدعى بصورة من هذه اللائحة لتقديم رده عليها. وقامت اللجنة بالكتابة إلى المدعى عليه طالبةً إفادة الموظف ... وصورة طبق الأصل من نموذج استرداد الوحدات الاستثمارية.

وورد اللجنةَ مذكرةٌ من المدعي عليه متضمنة إفادة الموظف ... التي ذكر فيها أنه لم يقم بالاتصال بالمدعي و لم ينصحه بالعدول عن طلب الانسحاب من الصندوق، كما أنه لم يلزم المدعي بأي شكل من الأشكال التوقيعَ على نموذج الانسحاب من الخلف بما يفيد عدوله عنه.

وقد زودت اللجنة المدعى بصورة من إفادة الموظف لتقديم رده عليها.

وفي الجلسة حضر المدعي أصالة كما حضر وكيلا عن المدعى عليه، وعند افتتاح الجلسة سألت اللجنة المدعي عن أصل مذكرة الرد التي أرسلها عن طريق الفاكس؟ فقدم مذكرة مكونة من سبع صفحات وتم تزويد وكيل المدعى عليه بصورة منها في هذه الجلسة وقد تضمنت تأكيده دعواه وأن البنك لم ينفذ له عملية الاسترداد في نفس اليوم وأن إفادة الموظف لم تكن منصبة على دعواه حيث إنه لم يتصل به ليقدم له النصيحة وإنما اتصل به ليبلغه أن البنك أوقف عملية الاسترداد،ويطلب يمين الموظف على ذلك. وبسؤال المدعي عما ما يود إضافته؟ أجاب بأنه يكتفي بما تم تقديمه حتى الآن. وبسؤال وكيل المدعى عليه عن رده على المذكرة المقدمة من المدعي والتي تم تسليم صورة منها إليه في هذه الجلسة؟ أجاب بأن البنك يكتفي بالمذكرات التي تم تقديمها للجنة. وبسؤال وكيل المدعى عليه عن تاريخ ومبلغ اشتراك المدعي بصندوق ... للأسهم رقم (...)؟ أجاب بأنه يحتاج إلى الرجوع لموكله لموافاة اللجنة بالإجابة عن ذلك. وبسؤال وكيل المدعى عليه عن الإجراءات المتبعة في البنك في تلك الفترة للاسترداد من صندوق ... رقم (...)؟ أجاب بأن الإجراءات تنحصر في قيام العميل بملء نموذج طلب استرداد وبعد ذلك يتم إرسال هذا الطلب إلى قسم الاستثمار لتنفيذه وإيداع المبلغ في حساب العميل بسعر إقفال يوم ٢٠٠٦/٣/١٦م فيما يتعلق بطلب المدعي في هذه الدعوى. وبسؤال وكيل المدعى عليه عن طريقة التقييم المتبعة في حالة الاسترداد في صندوق ... رقم

(...)؟ أجاب بأن الصندوق يقيَّم مرة واحدة في نهاية كل أسبوع، أما فيما يتعلق بطلبات الاسترداد فإن تقييمها يتم بعد يومي عمل من تاريخ تقديم الطلب. وبسؤال وكيل المدعى عليه متى تقدم المدعي بطلب استرداد وحداته في صندوق ... ؟ أجاب بأن المدعي تقدم في يوم الثلاثاء ٢٠٠٦/٣/١٤م. وبسؤاله عن الوقت الذي تقدم فيه المدعي بطلب الاسترداد وهل يقر المدعي على أنه تقدم بطلبه في تمام الساعة العاشرة صباحاً؟ أجاب بأنه يقر المدعي على ذلك. وبسؤاله على افتراض أن هذا الطلب لم يتم إلغاؤه كما ذكر البنك فمتى كان سيتم الاسترداد؟ فأجاب بأنه سيتم معاملته على أساس أسعار إقفال السوق يوم ٢٠٠٦/٣/١٦م. وبسؤاله متى تقدم المدعي بطلب الإلغاء؟ أجاب بأن المدعي تقدم بطلب الإلغاء في يوم ٢٠٠٦/٣/١٥م. وبسؤاله عن الوقت الذي تقدم فيه المدعي بطلب الإلغاء تحديداً وعما إذا كان يقر المدعي على أنه تقدم في الساعة السابعة مساءً مساء يوم ٢٠٠٦/٣/١٥م؟ أجاب أنه لا يستطيع أن يحدد الوقت كما أنه لا يقر المدعي على الوقت الذي ذكره لأن البنك يغلق أبوابه قرابة الساعة السادسة مساءً. وبسؤاله عن الطريقة التي يتم به إلغاء طلبات الاسترداد من صندوق ... رقم ...؟ أجاب بأنه في تلك الفترة لم يكن هناك نماذج مخصصة لإلغاء طلبات الاسترداد وجرى العمل على أن العميل يقدم خطابا يطلب فيه إلغاء الاسترداد أو يقوم بتقديم طلب الاسترداد بالكتابة على طلب الاسترداد والتوقيع عليه. وبسؤاله عن الكيفية التي قام بها المدعي بإلغاء طلب الاسترداد؟ أجاب بأن المدعي قد قام بطلب إلغاء الاسترداد بالكتابة على ظهر طلب الاسترداد والتوقيع على ذلك.وبسؤال المدعي عن ذلك؟ أجاب بأنه يقر البنك على أنه قام بطلب إلغاء طلب الاسترداد بالكتابة على ظهر طلب الاسترداد والتوقيع عليه وأضاف بأنه قام بذلك بعد أن اتصل به موظف البنك مرتين وكانت المرة الثانية في الفترة المسائية في يوم ٢٠٠٦/٣/١٥م وطلب منه الموظف أن يحضر بصورة عاجلة للبنك لأن طلبه للاسترداد قد تم إيقافه حرصاً على مصلحة العملاء كما ذكر الموظف له. وبسؤال المدعي عن حصر طلباته؟ أجاب بأنه يطالب بالآتي : ١- تنفيذ أمر السحب في اليوم الذي تقدم فيه بطلبه.٢-تعويضه بمبلغ خمسمائة ألف ريال عن الأضرار المادية والنفسية والأدبية التي تعرض لها بسبب هذه المشكلة. ٣-تعويضه عن مصاريف الإقامة والسفر والمواصلات لمتابعة دعواه.وبسؤاله عن مقر إقامته؟ أجاب بأنه يقيم في مدينة ... في حي ... وبسؤاله عما يثبت إقامته؟ أجاب بأنه سوف يقوم بتزويد اللجنة بذلك فيما بعد. وبسؤال وكيل المدعى عليه عن ما يثبت ما ذكره بخصوص إجراءات الاسترداد والتقييم المتعلقة بصندوق ... رقم ... ؟ أجاب بأنه سوف يقوم بتزويد اللجنة به فيما بعد. وبسؤال وكيل المدعى عليه عن ما ذكره المدعي من أن البنك قد قام بإيقاف عمليات الاسترداد في الفترة التي تقدم فيها بطلبه؟ أجاب بالنفي وأن البنك كان يوقف طلبات الاسترداد لمن يتقدم بطلب استرداده. وبسؤاله عما ورد في مذكرة البنك، في البند ثالثاً (أن أصل الطلب المقدم منه متحفظ عليه لدى الفرع) وماذا يقصد من ذلك؟ أجاب بأن المقصود أن أصل الطلب يتم الاحتفاظ به لدى الفرع لأنه يحمل توقيع المدعي الأصلي في حين يتم إرسال فاكس إلى إدارة الاستثمار لتنفيذ الطلب. وبسؤاله هل تم إرسال طلب الاسترداد بالفاكس إلى إدارة الاستثمار بالرياض ؟ فأجاب بأنه تم إرساله. وبسؤاله ماذا يثبت ذلك؟ أجاب بأنه سوف يقوم بتزويد اللجنة بذلك. وقد طلبت اللجنة من وكيل المدعى عليه تزويدها بالتسجيلات الصوتية للاتصالات التي تمت بين المدعي وموظفي البنك عن طريق الهاتف المصرفي في الأيام التالية ١٤٢٧/١٠/٢٤هـ و١٤٢٧/١٠/٢٩هـ،وفي ٢٠٠٧/٢/٢٦م و٢٠٠٧/٣/١٢م، فطلب وكيل المدعى عليه تزويده برقم الهاتف الذي كان يتصل به المدعي على البنك لكي يسهل عليه الرجوع للمكالمات التي قام المدعي بإجرائها. وبسؤال المدعي ما رقم الهاتف الذي كان

يستخدمه في اتصالاته بالبنك؟ أجاب بأنه جواله رقم (...) ورقم هاتف منزله (...). وبسؤال الطرفين هل لديهما أي أقوال أخرى ؟ قدم المدعي مذكرة من ثلاث صفحات تتضمن تفاصيل إجراءات متابعة دعواه أمام إمارة منطقة ... وأمام الهيئة وتم تزويد وكيل المدعى عليه بصورة منها في هذه الجلسة، واكتفى وكيل المدعى عليه بما تم تقديمه. وقد حددت اللجنة مهلة أسبوعين من تاريخ هذه الجلسة لكلا الطرفين لتقديم ما طلب منهما خلالها وما وعد بتقديمه، وفيما عدا ذلك فقد اختتم كل منهما أقواله. وبذلك اختتمت الجلسة.

وورد إلى اللجنة مذكرة من المدعي أرفق بها تقريرا طبيا وشهادة تثبت عمله في منطقة ... ،كما وردت اللجنةَ مذكرةٌ من المدعي عليه وأرفق بها شروط وأحكام صندوق ... موقعة من قبل المدعي ومما جاء في المذكرة "أن المدعي تقدم بطلب الاسترداد بتاريخ ٢٠٠٦/٣/١٤م خلال ساعات الدوام الرسمي ونموذج الطلب لا يحمل وقت التقديم، وتثبت سجلات البنك أن قسم الاستثمار سجل طلب الانسحاب في تمام الســـــاعة ٥:٠٧:٣٧ عصرا، وقد أرفق صورة من سجلات البنك تثبت ذلك، كما أن توقيع العميل على عدوله عن تنفيذ طلب الاسترداد في اليوم التالي خلا أيضا من وقت التوقيع أو العدول ومرد ذلك أنه اكتفى بطلب ذلك بخط يده وبتوقيعه على ظهر مستند الانسحاب المقدم منه في اليوم السابق، كما أرفق البنك كتيب الشروط والأحكام التي تنظم الاشتراك في الصناديق الاستثمارية ومنها صندوق ... رقم...،أما مايتعلق بطلب اللجنة التسجيل الصوتي لمحادثة المدعي لهاتف البنك المصرفي التي ادعى المدعي أنه أجراها من هاتفيه الثابت والمحمول فإنه لا توجد أي مكالمات ورادة للبنك من هذين الهاتفين خلال يوم ٢٠٠٦/١١/١٦م الموافق ١٤٢٧/١٠/٢٤هـــ ويوم ٢٠٠٦/١١/٢١م الموافق ١٤٢٧/١٠/٢٩هـــ و يوم ٢٠٠٧/٢/٢٦م،وأن هناك بعض المكالمات بتاريخ ٢٠٠٧/٣/٧م و٢٠٠٧/٣/١١م و٢٠٠٧/٣/١٢م و ٢٠٠٧/٣/١٩م لم يتمكن البنك من تقديمها بسبب خلل في النظام، وأنه بتاريخ ٢٠٠٧/٢/٢٤م توجد مكالمة مدتها (٢٠.٤٨ دقيقة) ومضمونها لا يخرج عن ادعائه وشكواه بأن موظف البنك قبل نحو عام (تحديدا في ٢٠٠٦/٣/١٤م) لم يمكنه من استرداد وحداته، وتاريخ ٢٠٠٧/٣/١٢م توجد مكالمة واحدة مدتها ٢.٤ دقيقة في تمام الساعة ٩.٢٨ صباحا،حول إرسال العميل شكوى عن طريق الفاكس ويرغب في معرفة مصيرها،وتاريخ ٢٠٠٧/٣/٢٠م توجد مكالمة واحدة مدتها ٥٩ثانية في تمام الساعة ٩.٣١ حول طلب العميل تحويله لقسم الشكاوى، وأنه سوف يتم تقديم أشرطة التسجيل المتوفرة في أقرب فرصة ممكنة.

وفي تاريخ ١٤٢٩/٥/٢٨هـــ قدم المدعى عليه أشرطة التسجيل المتعلقة بالمدعي،وبذلك قررت اللجنة اختتام أقوال الطرفين في القضية،وأُقفل باب المرافعة للدراسة والمداولة، تمهيدا لإصدار قرار فيها.

الأسباب

حيث إن موضوع الدعوى هو خلاف بين مستثمر في سوق الأوراق المالية ووسيط حول استرداد وحدات في صندوق استثماري، فإن هذا النزاع يعد من النزاعات الداخلة في اختصاص اللجنة بموجب نظام السوق المالية الصادر بالمرسوم الملكي ذي الرقم م/٣٠ والتاريخ ١٤٢٤/٦/٢هـــ.

ومن حيث الموضوع، فبتأمل اللجنة في أوراق الدعوى، وإجابات كلا الطرفين، ثبت لديها من أوراق القضية أن المدعي قدم طلبا لاسترداد وحداته في صندوق ... والبالغة (٣٠٠٦.٨٩٤) وحدة وذلك يوم الثلاثاء الموافق ٢٠٠٦/٣/١٤م، إلا أن المدعي تقدم إلى المدعي عليه بطلب إلغاء الاسترداد يوم الأربعاء الموافق ٢٠٠٦/٣/١٥م وقام بالتوقيع على ذلك.

وحيث إن الصندوق يتم تقييمه أسبوعيا كل يوم سبت والذي يوافق في هذه القضية ٢٠٠٦/٣/١٨م ويتم تنفيذ طلب الاسترداد بعد يومي عمل من يوم التقييم بسعر يوم التقييم كما هو موضح في الشروط والأحكام المتعلقة بصناديق الاستثمار التابعة للبنك وتحديداً الصندوق رقم ... والتي قام المدعي بالتوقيع عليها، مما يعني أن عملية الإلغاء تمت قبل يوم التقييم الخاص بالصندوق.

وحيث إن المدعي قد قام بالتوقيع على إلغاء طلب الاسترداد وكان ذلك قبل يوم التقييم الخاص بالصندوق مما تنتفي معه مسؤولية البنك .

وأما من حيث ما طلبه المدعي من يمين الموظف المختص بالبنك على أن البنك قام بعملية الإلغاء قبل قيامه بالتوقيع،فإن طلب اليمين لامحل له إذ إنها غير منتجة في الدعوى لكون الإلغاء –على فرض صحته –كان سابقاً على يوم التقييم الذي يلتزم البنك بعده إعادة أموال العميل حسب تقييمها إضافة إلى وجود توقيع العميل على طلب الإلغاء وإقراره بذلك.

منطوق الحكم

رفض طلبات المدعي.

رقم قرار لجنة الاستئناف	تاريخ صدور القرار
١٥٦/ ل . س/ ٢٠٠٩ لعام ١٤٣٠هـ	١٤٣٠/٩/١٦هـ ٢٠٠٩/٩/٦م

تأييد لجنة الاستئناف لقرار لجنة الفصل

قررت لجنة الاستئناف تأييد قرار لجنة الفصل رقم ٣٠٤/ل/ د١/٢٠٠٨م لعام ١٤٢٩هـ، فيما انتهى إليه من نتيجة محمولاً على أسبابه.