قرار لجنة الفصل النهائي

رقم القضية لدى لجنة الفصل	رقم قرار لجنة الفصل	تاريخ صدور القرار
37/128	2001/ل/د1/2017م لعام 1438هـ	1438/10/18هـ الموافق 2017/07/12م
نوع الدعوى	التصنيف	سبب النهائية
مدنية	عدم التمكن من الشراء بالرصيد النقدي في المحفظة	فوات موعد الاستئناف

الوقائع

تتلخص وقائع هذه الدعوى في أن المدعي تقدم إلى اللجنة بلائحة دعوى ضد الشركة المدعى عليها، جاء فيها: "تتلخص الدعوى في قيام الشركة المدعى عليها بتجميد حسابي لديهم الخاص بمحفظتي مما أعاقني عن الشراء في الأسهم من تاريخ 24 يناير 2016م ولم يتم رفع التجميد إلا بتاريخ 4 فبراير 2016م، دون إشعار أو إنذار مسبق بعملية التجميد، وقمت حينها بالاتصال بالهاتف الخاص بهم للاستفسار عن سبب التجميد وأفادني الموظف بأن سبب التجميد للحساب هو عدم نشاط الحساب لأكثر من شهر، وهذا غير صحيح (وأرفق صورة من كشف حساب يبين عملية بيع وشراء في تاريخ 7 يناير 2016م). وفي رد الرئيس التنفيذي للشركة المدعى عليها على خطاب مدير عام إدارة المتابعة والتنفيذ في هيئة سوق المال بتاريخ 2 جمادى الأولى 1437هـ أشار فيه بأنني لم ألتزم بشرط التحديث السنوي المشار له في الفقرة (ج) من المادة التاسعة والثلاثين من لائحة الأشخاص المرخص لهم، والتي اشترطت وجوب تحديث معلومات العميل مرة واحدة سنويا كحد أدنى، وعلى هذا أرد بما يلي: إن إجراءات التحديث يجب إن يسبقها إشعار رسمي من الشركة المدعى عليها دون أن يسبقه تجميد للحساب كون أن مبنى العلاقة مع الشركة المدعى عليها هو عمليات مصرفية سريعة ومتتابعة وأن في تجميد الحساب إلحاق ضرر بالغ على مصلحتي، كما أنه لم يسبق للشركة المدعى عليها أن قامت بطلب تحديث بياناتي طوال مدة قيد حسابي منذ عام 2010م عكس ما تدعيه كوجود تحديث سنوي يتم إجراؤه على الحساب. وهنا يتضح مخالفة الشركة المدعى عليها بتجميد حسابي لديها دون سند قضائي أو سند نظامي يبيح لها هذا الإجراء (وأرفق ما يستشهد به). الطلبات: 1. تعويضي بـ (10٪) عن كل يوم تم تجميد الحساب بمبلغ وقدره خمسة وأربعون الف وتسع مئة (45,900) ريال. 2. تعويضي بمبلغ مئة ألف (100,000) ريال وذلك لإرجاع الثقة لي بالسوق وعدم تكرار ذلك وللأضرار النفسية التي عشتها ولمصاريف تكاليف استشارة مكتب المحاماة وتكاليف السفر".

وتم تزويد الشركة المدعى عليها بنسخة من لائحة الدعوى رفق خطاب اللجنة وبطلب جوابها عنها، فوردت اللجنة مذكرة جوابية من وكيل الشركة المدعى عليها، جاء فيها ما نصه: "تعاملت

الشركة مع حالة المستثمر وفق ما تقتضيه أنظمة ولوائح هيئة السوق المالية، ومن ذلك المتطلب الخاص بتحديث معلومات العميل الفرد، والوارد في الفقرة (ج) من المادة التاسعة والثلاثين من (لائحة الأشخاص المرخص لهم)، والتي اشترطت: وجوب تحديث معلومات العميل وفق نموذج (اعرف عميلك) مرة واحدة سنوياً كحد أدنى. وبالرجوع إلى سجل العميل، اتضح للشركة أن العميل لم يلتزم بشرط تحديث المعلومات السنوي، وباتخاذ الشركة للإجراء النظامي الوارد في الفقرة (د) من المادة المشار إليها أعلاه، تواصل العميل مع أحد فروع الشركة المدعى عليها لتحديث المعلومات، ولم يتواصل مع إحدى مراكز الشركة المدعى عليها للاستثمار، فتعاملت معه الشركة المدعى عليها وفق آلية تحديث المعلومات للحسابات الجارية، وذلك بالتحقق من صلاحية الهوية الوطنية فقط، ومن المعلوم .الفرق النظامي والإجرائي بين تحديث المعلومات وفق أنظمة مؤسسة النقد للحسابات الجارية، وبين تحديث المعلومات وفق أنظمة ولوائح هيئة السوق المالية للحسابات الاستثمارية، وهذا سبب استمرار فترة التجميد، وبعد تصحيح العميل لنموذج تحديث المعلومات المعتمد من هيئة السوق المالية، تم رفع التجميد لحساب العميل الاستثماري. علماً بأن التجميد لم يشمل جميع العمليات الاستثمارية كالبيع مثلاً، مما تنتفي معه دعوى الضرر المشار إليها في دعوى العميل. مما سبق، يتضح لكم أن الإجراء المتخذ من الشركة المدعى عليها إجراء مبني على أنظمة ولوائح وتعليمات هيئة السوق المالية".

وتم تزويد المدعي بنسخة من هذه المذكرة رفق خطاب اللجنة وبطلب جوابه عنها.

وعقدت اللجنة جلسة لنظر الدعوى حضرها المدعي أصالة، كذلك حضرها وكيل الشركة المدعى عليها. وافتتحت الجلسة بسؤال المدعي هل لديه مزيد بيان على دعواه؟ فأجاب بأنه يتمسك بما اشتملت عليه لائحة دعواه. وبسؤاله ما رده على مذكرة رد الشركة المدعى عليها على لائحة الدعوى، التي تم تزويده بنسخة منها بموجب خطاب الأمانة العامة للجان الفصل؟ أجاب بأنه لم يجد فيها ما يستوجب الرد، عدا أنه يضيف فيما يتعلق بما تضمنته هذه المذكرة من عدم تواصله مع أحد مراكز الشركة المدعى عليها للاستثمار أنه يسكن في محافظة جدة، وليس فيها فروع للشركة المدعى عليها. وبسؤاله ما الآلية التي يتبعها في الدخول إلى محفظته الاستثمارية لدى الشركة المدعى عليها؟ أجاب بأنه يدخل إليها من خلال الإنترنت. وبسؤاله ما التاريخ الذي علم فيه بتجميد محفظته؟ أجاب بأنه علم بذلك ما بين تاريخ 2016/01/24م وتاريخ 2016/01/25م. وبسؤاله ماذا تم عند تواصله مع الشركة المدعى عليها بعد علمه بتجميد محفظته؟ أجاب بأنه تواصل مباشرة مع الشركة المدعى عليها التي أفادته بأنه لم يتداول من خلال محفظته مدة شهر، على الرغم من عدم صحة ذلك لأن آخر تداول له على المحفظة كان في تاريخ 2016/01/07م، وعند اتصاله بالشركة المدعى عليها في اليوم التالي أفادته بأنه لم يتداول على محفظته منذُ سنة، وعند تواصله للمرة الثالثة أُبلِغ بالتوجه إلى أقرب فرع لمصرف الشركة المدعى عليها لتحديث بياناته، وبعد أن قام بذلك استمر تجميد محفظته مدة تقارب أربعة إلى خمسة أيام إلى أن تم رفع التجميد عنه. وبسؤاله عن حصر طلباته؟ أجاب بأنه يطالب بتعويضه بما يعادل ما نسبته (10٪) من قيمة المبالغ النقدية المتوافرة في حسابه الاستثماري وذلك عن كل يوم تم فيه تجميد محفظته، بمبلغ إجمالي قدره (45,900) ريال،

كذلك يطالب بتعويضه بمبلغ قدره (100,000) ريال يمثل ما تحمله من تكاليف الاستشارة القانونية والضرر المعنوي الذي أصابه، ويطالب أيضاً بتعويضه عن تكاليف السفر والإقامة لمتابعة دعواه كونه مقيماً في محافظة جدة، فأفهمته اللجنة بأن عليه تزويدها بما يثبت مقر إقامته. وبسؤال وكيل الشركة المدعى عليها هل لديه ما يضيفه إلى ما تضمنته مذكرة رد موكلته على لائحة الدعوى أو تعقيب على ما ذكره المدعي في هذه الجلسة؟ أجاب بأنه فيما يتعلق بما تضمنته مذكرة الرد فإنه ليس لديه ما يضيفه إليها، أما فيما يتعلق بما ذكره المدعي في هذه الجلسة، فإنه يطلب إمهاله لتقديم إجابة مفصلة عنه. وبسؤاله ما سبب تجميد موكلته لمحفظة المدعي؟ أجاب بأن ذلك يعود إلى عدم قيام المدعي بتحديث بياناته المرتبطة بحسابه الاستثماري. وبسؤاله ما تاريخ تجميد محفظة المدعي؟ أجاب بأن ذلك كان في تاريخ 2016/01/25م واستمر إلى تاريخ 2016/02/04م وذلك بعد أن اتبع المدعي الإجراء المطلوب منه لتحديث بياناته. وبسؤاله هل كانت موكلته قد أشعرت المدعي بتحديث بياناته؟ أجاب بأنه يطلب إمهاله للرجوع إلى موكلته وتقديم إجابتها عن هذا السؤال، فأفهمته اللجنة بإرفاق ما يثبت إشعار موكلته للمدعي بتحديث بياناته في حال كون إجابتها بالإيجاب. وبسؤال الطرفين هل لديهما ما يودان إضافته؟ أجابا بالنفي. وعليه، وحيث اختتم الطرفان أقوالهما في هذه الجلسة، فقد قررت اللجنة إمهال وكيل الشركة المدعى عليها أسبوعين من تاريخ هذه الجلسة بناءً على طلبه لتزويد اللجنة بما طلب منه وما وعد بتقديمه، وبذلك تم اختتام الجلسة.

ووردت اللجنة مذكرة جوابية من وكيل الشركة المدعى عليها، جاء فيها ما نصه: "أولاً: نوكد على مما تضمنته اللائحة الجوابية المقدمة لأمانة اللجنة بتاريخ 2016/06/13م من نقاط جوابية على دعوى المدعي. ثانياً: ذكر المدعي أن سبب عدم مراجعته لفرع الشركة المدعى عليها لغرض تحديث بياناته راجع لعدم وجود فروع للشركة في مدينة جدة، ونجيب بأن هذا الزعم غير صحيح فللشركة المدعى عليها عدة فروع في المملكة العربية السعودية ومنها فرع مدينة جدة، وذلك بحسب قائمة الفروع للشركة المدعى عليها والمشعر فيها هيئة السوق المالية، حسب الاشتراطات النظامية للهيئة للأشخاص المرخص لهم. ثالثاً: ذكر المدعي أن الشركة المدعى عليها لم تشعره بوجوب التحديث لبياناته، ونجيب: بأن الشركة أبلغت المدعي هاتفياً بوجوب تحديث بياناته، وأن ذلك شرط نظامي لازم لرفع التجميد. فالشركة المدعى عليها تعاملت مع حالة المدعي وفق ما تقتضيه أنظمة ولوائح هيئة السوق المالية، ومن ذلك المتطلب الخاص بتحديث معلومات العميل الفرد، والوارد في الفقرة (ج) من المادة التاسعة والثلاثين من لائحة الأشخاص المرخص لهم، والتي اشترطت: وجوب تحديث معلومات العميل وفق نموذج (اعرف عميلك) مرة واحدة سنوياً كحد أدنى. علماً بأن التجميد لم يشمل جميع العمليات الاستثمارية كالبيع مثلاً، مما تنتفي معه دعوى الضرر المشار إليها في دعوى العميل. مما سبق يتضح لكم أن الإجراء المتخذ من الشركة المدعى عليها إجراء مبني على أنظمة ولوائح وتعليمات هيئة السوق المالية".

وخاطبت اللجنة الشركة المدعى عليها لتزويد اللجنة بما يثبت إشعار الشركة المدعى عليها للمدعي بتحديث بياناته من تسجيلات هاتفية أو مستندات، فوردت إجابة وكيل الشركة المدعى عليها مرافقاً لها تسجيل هاتفي بين المدعي والشركة المدعى عليها.

وخاطبت اللجنة الشركة المدعى عليها بخطابها لتزويد اللجنة بتاريخ التسجيل الهاتفي للمكالمة بين المدعي والشركة المدعى عليها ووقتها، وتاريخ قيام المدعي بتحديث بياناته ونسخة من النموذج الموقع من المدعي لتحديث بياناته، فوردت اللجنة إجابة وكيل المدعى عليها في تاريخ 1438/03/08هـ المتضمنة أن تاريخ المكالمة كان في 2016/01/31م الساعة (11:01:35)، وتاريخ تحديث المدعي لبياناته في 2016/02/04م.

وخاطبت اللجنة الشركة المدعى عليها بخطابها لتزويدها بكشف للحساب الاستثماري المربوط بالمحفظة من تاريخ 2016/01/01م إلى تاريخ 2016/02/05م، يوضح الرصيد النقدي الافتتاحي في تاريخ 2016/01/01م والرصيد النقدي الختامي بنهاية تداول يوم 2016/02/05م، والإيداعات والسحوبات خلال الفترة، فوردت إجابة وكيل الشركة المدعى عليها في تاريخ 1438/06/13هـ مرافقاً لها المطلوب.

وورد اللجنة خطاب من المدعي مرافقاً له تعريف بمحل السكن موقعاً ومختوماً من عمدة حي بني مالك في محافظة جدة، يثبت أنه من سكان الحي، وكذلك أرفق تعريفاً من جهة عمله يتضمن أنه يعمل لديها.

وفي ضوء ما سبق، قررت اللجنة الاكتفاء بما تم تقديمه، وحجز الدعوى للدراسة والمداولة، تمهيداً لإصدار قرار فيها.

الأسباب

حيث إن موضوع الدعوى هو خلاف بين مستثمر في سوق الأوراق المالية ووسيط حول عدم التمكن من الشراء بالرصيد النقدي في المحفظة، فإن هذه الدعوى تُعدّ من الدعاوى التي تدخل في اختصاص اللجنة المقرر بموجب نظام السوق المالية الصادر بالمرسوم الملكي ذي الرقم م/30 وتاريخ 1424/6/2هـ.

ومن حيث الموضوع فإنه بتأمل اللجنة في أوراق الدعوى وإجابات الطرفين بعد إمهالهما ما يكفي لإبداء وتقديم ما لديهما، تبين أن المدعي يدعي قيام الشركة المدعى عليها في تاريخ 2016/01/24م بإيقاف محفظته؛ إذ قام بمحاولة الشراء ولم يتمكن من ذلك إلا في تاريخ 2016/02/04م، ويطالب بتعويضه عن ذلك.

وحيث ثبت للّجنة في جلسة النظر المنعقدة في تاريخ 1437/11/01هـ إقرار الشركة المدعى عليها بإيقاف محفظة المدعي من تاريخ 2016/01/25م حتى تاريخ 2016/02/04م، مبررة ذلك بعدم قيام المدعي بتحديث بياناته وفق متطلبات المادة التاسعة والثلاثين من لائحة الأشخاص المرخص لهم، دون اعتراض من المدعي على التواريخ المذكورة في جلسة النظر.

وحيث طلبت اللجنة من الشركة المدعى عليها تقديم ما يثبت إشعار المدعي بوجوب تحديث بياناته قبل إيقاف محفظته، وفق الالتزام الواقع على عاتقها بموجب الفقرة (ج) من المادة التاسعة والثلاثين من لائحة الأشخاص المرخص لهم، التي تقضي بأنه يجب على الشخص المرخص له أن يطلب من عملائه الأفراد تحديث المعلومات المطلوبة مرة واحدة سنوياً بحد أدنى.

وحيث تنص الفقرة الفرعية (2) من الفقرة (ب) من المادة الخامسة من لائحة الأشخاص المرخص لهم على أنه يجب على الشخص المرخص له الالتزام بالمهارة والعناية والحرص وذلك بممارسة أعماله بمهارة وعناية وحرص، وحيث إن القاعدة الأولى من قواعد السلوك في أعمال الوساطة في الأوراق المالية الملحقة بقواعد (التداول) نصت على السلوك الذي يلزم الوسيط أن يتعامل به مع عملائه وهو: "الاجتهاد، عند ممارسة واجباته، يجب أن يتصرف الوسيط بمهارة وحرص واجتهاد حسب الأصول وذلك خدمة لمصالح عملائه وسلامة السوق"، كذلك نصت القاعدة الخامسة المعنونة بـ(التداول غير المفوض)، على أنه "يجب على الوسيط ألا يمارس عملاً غير مفوض أو غير ملائم في حسابات العملاء ولا يمكن أن يتصرف الوسيط إلا بموجب توجيه العميل له".

وحيث لم تقدم الشركة المدعى عليها إلى اللجنة ما يثبت أنها أشعرت المدعي بضرورة تحديث بياناته قبل تجميد محفظته وفقاً لما تقضي به الفقرة (ج) من المادة التاسعة والثلاثين من لائحة الأشخاص المرخص لهم، وأن ما قدمته رفق مذكرتها من تسجيل لاتصال هاتفي بادر به المدعي في تاريخ 2016/01/31م للشركة المدعى عليها يتضمن تساءله عن سبب تجميد محفظته، فأشعرته حينها بوجوب تحديث بياناته، لا يُعدّ كافياً لإعفائها من مسؤولية مخالفة التزامها التنظيمي المشار إليه.

وحيث إن المسؤولية - وفقاً للقواعد العامة - لا تقوم إلا بتوافر أركانها الثلاثة من خطأ وضرر وعلاقة سببية تربط بينهما، ومتى توافرت هذه الأركان قامت المسؤولية ورُتبت آثارها المتمثلة في تعويض المتضرر.

وحيث يحق للّجنة بموجب النظام إصدار قرار بالتعويض، ولا يتأتى لها مباشرة هذا الاختصاص ما لم تكن لها سلطة تقدير التعويض الجابر للضرر، وذلك بحسب كل حالة وما يكتنفها من ظروف وملابسات، فقد قدرت اللجنة التعويض عن ذلك باحتساب مقدار التغير بين أعلى نقطة بلغها مؤشر السوق خلال فترة تجميد المحفظة، منسوباً إلى أدنى نقطة بلغها مؤشر السوق في يوم تجميد المحفظة، وضرب نسبة التغير في مبلغ الرصيد النقدي المتوافر، وناتجه هو مبلغ التعويض.

وحيث إن المدعي حُرم من استثمار الرصيد النقدي في محفظته البالغ (33,882) ريالاً من تاريخ 2016/01/25م حتى تاريخ 2016/02/04م، وحيث إن أعلى نقطة بلغها مؤشر سوق الأسهم خلال الفترة المذكورة هي (6,098.55) نقطة في تاريخ 2016/01/31م، وكانت أدنى نقطة بلغها المؤشر في تاريخ 2016/01/25م هي (5,560.64) نقطة، فيكون الفرق هو (537.91) نقطة ونسبة التغير هي (9,67٪) نقطة، وبضرب هذه النسبة في مبلغ (33,882) ريالاً، يكون ما يستحقه المدعي من تعويض هو (3,276.39) ريالاً.

وأما ما طالب به المدعي من أتعاب عن السفر والإقامة، فقد تبين للّجنة من خطاب التعريف المقدم منه والصادر من عمدة حي بني مالك بمحافظة جدة، أن المدعي من سكان الحي، وكذلك من تعريف جهة عمله (مؤسسة البريد السعودي فرع منطقة مكة المكرمة)، فإنه يستحق بذلك التعويض عن مصروفات السفر والإقامة والمواصلات لمتابعة الدعوى، وقد قدرت اللجنة التعويض عن هذه المصروفات بمبلغ أربعة آلاف (4,000) ريال.

وأما طلب المدعي تعويضه عن تكاليف الاستشارة القانونية والضرر المعنوي الذي أصابه، فإنه لم يقدم للّجنة ما يثبت استحقاقه للتعويض.

وأما ما دفعت به الشركة المدعى عليها من أنه سبق إشعار المدعي بتحديث بياناته من خلال ما قدمته من مستند صوتي بين المدعي والشركة المدعى عليها في تاريخ 2016/01/31م، فإنه باستماع اللجنة له، تبين أن التسجيل الصوتي هو اتصال هاتفي من المدعي بعد إيقاف المحفظة مستفسراً من الشركة المدعى عليها عن سبب الإيقاف، وليس كما تدعي الشركة المدعى عليها بأنه كان إشعاراً للمدعي بتحديث بياناته.

ولما تقدمَ مِن أسبابٍ، وبعد المداولة نظاماً، قَرَرت اللجنةُ الآتي:

أولا: إلزام الشركة المدعى عليها بأن تدفع للمدعي الآتي:

1. **مبلغاً قدره ثلاثة آلاف ومئتان وستة وسبعون ريال وتسع وثلاثون هللة (3.276/39).**
2. **مبلغاً قدره أربعة آلاف (4,000) ريال.**

ثانياً: رفض ما عدا ذلك من طلبات.