قرار لجنة الفصل النهائي

رقم القضية لدى لجنة الفصل	رقم قرار لجنة الفصل	تاريخ صدور القرار
42/556	3543/ل / د1/2021م لعام 1443هـ	1443/04/10هـ الموافق 2021/11/15م
نوع الدعوى	**التصنيف**	**سبب النهائية**
مدنية	خدمات المحافظ الاستثمارية	فوات موعد الاستئناف

الوقائع

تتلخص وقائع هذه الدعوى في أن المدعي تقدم إلى اللجنة في تاريخ 1442/09/09هـ بصحيفة دعوى ضد الشركة المدعى عليها، جاء فيها ما نصه: "إلحاقا بالشكوى المقدمة إلى هيئة سوق المال وبسبب ايقاف المحفظة الاستثمارية لمدة (6) أيام عمل بحجة تحديث بيانات المستثمر (اعرف عميلك)، وبسبب بيع الأسهم في المحفظة من قبلنا (5000 سهم في شركة (أ) – 5000 سهم في شركة (ب)) من أجل تعديل الأسعار والاستفادة من التذبذب لم نستطيع الشراء في نفس الأسهم بعد البيع في نفس اليوم بعد نزولها بسبب ايقاف المحفظة من قبل شركات الوساطة (الشركة المدعى عليها) وبالرغم من التواصل معهم إلا لم يكون هناك تعاون واستمر ايقاف المحفظة لمدة (6) ايام تداول مما سبب ارتفاع الأسهم وعدم القدرة على شراءها مما أدى إلى خسارة كبيره في المحفظة والأرباح، حيث ارتفع سهم (شركة (أ) 9 ريال كم هو موضح في المرفقات)، وارتفع سعر(سهم شركة (ب) 8.40 ريال)، أي بخسارة أرباح في كلا من السهمين (87000) ريال. الطلبات: تعويض محفظتنا الاستثمارية مبلغ وقدره (87000) ريال بسبب الايقاف الذي تسببت فيه الشركة وارتفعت من خلالها الأسهم السابق ذكرها". (وأرفق ما يستشهد به).

وفي تاريخ 1442/09/21هـ تم تزويد المدعى عليها بنسخة من صحيفة الدعوى ومرفقاتها مع طلب جوابها عنها.

وفي تاريخ 1442/09/28هـ وردت الدائرة مذكرة جوابية من وكيل المدعى عليها، جاء فيها ما نصّه: "بالإشارة إلى الموضوع أعلاه، وإلى لائحة الادعاء المقدمة من المدعي والتي يدعي بموجبها بأن الشركة المدعى عليها جمدت محفظته الاستثمارية لمدة (6) أيام الأمر الذي أدى إلى تكبده خسائر بقيمة (87) ألف، وطلبه تعويضه عن الخسائر. نفيد سعادتكم بالآتي: في يوم الثلاثاء الموافق 2020/08/25م الساعة 9:32:03 مساءً تم تجميد المحفظة الاستثمارية للمدعي؛ لعدم قيامه بتحديث بياناته. في يوم الثلاثاء الموافق 2020/09/01م الساعة 2:14:10 مساءً تم تنشيط الحساب الاستثماري للمدعي بعد استكماله لكافة المستندات المطلوبة لتحديث بياناته، ونؤكد لمقام اللجنة الموقرة أن الشركة استغرقت هذه المدة لتنشيط الحساب؛ نظراً لتواجد المدعي في المنطقة الشرقية وتواجد المقر الرئيسي للشركة بالمنطقة الوسطى. نؤكد لسعادتكم بأن الشركة مكنت المدعي من بيع أسهمه، ونرفق لسعادتكم مستخرج من الحساب الاستثماري يتضمن الأسهم التي قام المدعي ببيعها. عليه وحيث أن الشركة استغرقت مدة معقولة لتنشيط حساب

المدعي بعد تحديث بياناته، وحيث تمكن المدعي من بيع أسهمه دون تعطيل من قبل الشركة، فإننا نلتمس من مقام اللجنة رد دعوى المدعي". (وأرفق ما يستشهد به).

وفي تاريخ 1442/10/07هـ تم تزويد المدعي بنسخة من هذه المذكرة ومرفقاتها مع طلب جوابه عنها.

وفي التاريخ ذاته (1442/10/07هـ) وردت الدائرة مذكرة جوابية من المدعي، جاء فيها ما نصّه: "في يوم الثلاثاء الموافق 2020/08/25م الساعة 9:32:03 مساءً تم تجميد المحفظة الاستثمارية بدون سابق انذار لا (رسائل نصية – اتصال مباشر) تم تجميد الحساب والمفروض في حالة طلب الشركة المدعى عليها تحديث بيانات عملائها يجب عليهم ابلاغ العملاء بذلك بوقت كاف إلا إن ذلك لم يحدث ولم يتم التواصل مع العميل ولا يوجد شيء يثبت ذلك عند الشركة حتى تكون حجة على العميل بل تم اتخاذ القرار بدون ابلاغ العميل. في يوم الثلاثاء الموافق 2020/09/01م الساعة 2:14:10 مساءً تم تنشيط الحساب الاستثماري بناء على ما جاء في الرد من الشركة المدعى عليها وهذا اعتراف واضح وصريح من قبل الشركة المدعى عليها أي بعد (6) أيام بحجة أن العميل في المنطقة الشرقية والمقر الرئيسي للشركة في المنطقة الوسطي، ولكن ما ذنب العميل في موقع الشركة وتأخر تحديث بياناته خصوصا أنها لم تعطي العميل خبر بالتحديث. الوقت الذي استغرقه البنك في تحديث بيانات العميل طويل جداً وكان سبب في عدم الشراء بعد البيع وليس البيع، فقد كان البيع للأسهم من أجل تعديل للأسعار عليها وبيعها في الارتفاع وتعديل الأسعار عليها بالشراء بعد النزول لكن ذلك لم يتحقق بسبب إيقاف المحفظة، حيث أن عملية البيع متاحة للعميل ولكن عملية الشراء كانت غير متاحة وهذا واضح من صور الأوامر التي تم ارفاقها وهذا هو موضوع الشكوى والسبب الأساسي في خسارة العميل. نؤكد لسعادتكم بأن الشركة مكنت العميل من بيع أسهمه صحيح ولكن لم تمكنه من الشراء بسبب إيقاف المحفظة بحجة التحديث لمدة (6) أيام كم ذكرت الشركة في بيانها بالرد على الدعوى، ونرفق لسعادتكم مستخرج من الحساب الاستثماري يتضمن الأسهم التي قام العميل ببيعها والأوامر التي تم إدخالها في نفس اليوم من أجل التعديل على أسعارها والاستفادة منها مما كان له الأثر الكبير في تكبد خسارة كبيرة في المحفظة وذلك واضح من خلال الأوامر التي تم إدخالها ولم يتم تنفيذها لمدة (6) أيام عمل. لذلك فان الشركة استغرقت وقت طويل جداً في عملية التحديث وارتكبت خطأ في عدم اخبار العميل بعملية التحديث مسبقاً وذلك بحد ذاته كان سبب في خسارة المحفظة. واشاره إلى رد الشركة الذي يتضمن انها استغرقت وقت معقول في تنشيط حساب العميل وحيث تمكن العميل من بيع أسهمه دون تعطيل، فإننا نوجه عناية سعادتكم إلى أنه في خطاب الشكوى المقدم لسعادتكم تم تحديد الشكوى في عدم قدرة العميل على الشراء بعد البيع وليس البيع وقد تم ارفاق صورة من الدعوى للتأكد من ذلك. عليه فأن الشركة استغرقت مدة طويلة جداً لتنشيط حساب العميل بعد تحديث بياناته، وحيث تمكن العميل من بيع أسهمه ولكن لم يتمكن من تنفيذ عملية الشراء وهذا هو أساس الشكوى، لذلك نلتمس من مقام اللجنة السعي في دعوى العميل ضد الشركة المدعى عليها وإعطاء كل ذي حقاً حقه".

وفي تاريخ 1442/10/08هـ، تم تزويد المدعى عليها بنسخة من هذه المذكرة مع طلب جوابها عنها.

وفي التاريخ ذاته (1442/10/08هـ) ووردت إلى الدائرة مذكرة جوابية من وكيل المدعى عليها جاء فيها ما نصّه: "بالإشارة إلى الموضوع أعلاه، وإلى المذكرة التعقيبية المقدمة من المدعي والتي يصر بموجبها على طلبه تعويضه عن الخسائر الناتجة عن تأخر الشركة المدعى عليها في تنشيط حسابه بعد

تحديث البيانات. نفيد سعادتكم بالآتي: لم تأت مذكرة المدعي التعقيبية بجديد يذكر، ونتمسك بما سبق لنا إيراده في مذكرتنا الجوابية السابقة، ونؤكد لمقام اللجنة بأنه لا توجد هنالك أي قواعد أو إجراءات صادرة من الجهة الرقابية على الشركات المرخصة تحتم على الشركة المدعى عليها تحديث بيانات الحساب وتنشيطه خلال فترة معينة من استلام المستندات، عليه فإننا نلتمس من مقام اللجنة الموقرة رد دعوى المدعي".

وفي تاريخ 1442/12/24هـ خاطبت الدائرة المدعى عليها بطلب تزويدها بالإجابة عن الاستفسارات التالية: 1-سبب إيقاف المحفظة الاستثمارية، هل هو بسبب تحديث دوري أم بسبب انتهاء صلاحية أحد مستندات المدعي؟ 2-الإجراءات المتبعة عند تحديث الحسابات الاستثمارية للعملاء وعما إن كانت تتطلب زيارة المقر أو يتم تنفيذها الكترونياً. 3-هل تم إخطار المدعي بضرورة تحديث بياناته قبل الإيقاف؟ مع تقديم ما يثبت إرسال الرسائل إن وجدت وخروجها من أنظمة الشركة، وما يثبت وصولها إلى هاتف المدعي الجوال المسجل لدى الشركة في نموذج معرفة العميل. 4-سبب التأخر في تحديث البيانات مدة ستة أيام. 5-تقديم بيان بالعمليات التي يسمح للعميل بتنفيذها في حال تحديث الحساب، ولماذا اقتصرت على البيع دون الشراء؟ وعما إذا توافرت قنوات بدلية للمدعي تتيح له القيام بالعمليات. 6-تزويد الدائرة بنسخة من اتفاقية فتح الحساب الاستثماري المدعي، بالإضافة إلى نسخة من آخر نموذج تحديث بيانات قام بها المدعي، إضافة إلى نموذج معرفة العميل الخاص بالمدعي. 7-توضيح السند النظامي الذي يخول المدعى عليها صراحة إيقاف الحساب الاستثماري عند عدم التحديث.

وفي التاريخ ذاته (1442/12/24هـ) خاطبت الدائرة المدعي بطلب تزويدها بالإجابة عن الاستفسارات التالية: 1-رقم المحفظة الاستثمارية -محل الدعوى- والحساب الاستثماري المربوط بها. 2-تاريخ العلم بإيقاف المحفظة الاستثمارية. 3-الإجراءات التي قام بها المدعي عند معرفته بإيقاف المحفظة، وعما إن تم الاتصال بالمدعى عليها بشأن الإيقاف، مع تحديد تاريخ ووقت المكالمات. 4-توضيح الآلية التي قام المدعي بتحديث بياناته بموجبها: هل كانت بشكل إلكتروني أم عبر زيارة مقر المدعى عليها؟ 5-تحديد العمليات التي حاول المدعي تنفيذها خلال فترة الايقاف مع تحديد السهم، والكمية، والسعر، وتقديم ما يثبت ذلك. 6-هل توجد قنوات بديلة للمدعى عليها أتيح من خلالها القيام بالعمليات في فترة الإيقاف؟ 7-حصر الطلبات في مواجهة المدعى عليها.

وفي التاريخ ذاته (1442/12/24هـ) وردت الدائرة مذكرة جوابية من المدعي، جاء فيها ما نصه: "بالإشارة إلى طلب بالإجابة على الاستفسارات التالية نفيد سعادتكم بالآتي: 1-رقم المحفظة الاستثمارية -محل الدعوى- والحساب الاستثماري المربوط بها: رقم المحفظة (--) الرقم المرجعي للعميل (--)، رقم العميل (--). 2-تاريخ العلم بإيقاف المحفظة الاستثمارية: 2020/08/26 الساعة 2 مساءً. 3-الإجراءات التي قمتم بها عند معرفتكم بإيقاف المحفظة، وعما إن تم الاتصال بالمدعى عليها بشأن الإيقاف، مع تحديد تاريخ ووقت المكالمات: تم الاتصال على الرقم المجاني الخاص بالشركة المدعى عليها بتاريخ 2020/08/26م بعد نهاية التداول، وتم مناقشة الأمر وإخباري بان الأمر سوف يستغرق أسبوع عمل من أجل إنهاء التحديث على الرغم من المحاولة للتواصل مع المشرف المتواجد والمسؤول ولكن دون جدوى، وتم التواصل والاتصال معهم أكثر من مره خلال فترة إيقاف المحفظة ويكون التواصل غالبا الساعة 2 مساءً وبعد نهاية التداول لساعة 3 مساءً بشكل يومي تقريباً كما هو مسجل عند الشركة المدعى عليها هاتفياً. 4-توضيح الآلية التي قام بتحديث بياناته بموجبها، هل كانت بشكل إلكتروني أم عبر زيارة مقر

المدعى عليها: تم تحديث البيانات حضورياً في مقر الالشركة المدعى عليها فرع الإحساء الهفوف المحمدية بعد التداول. 5-تحديد العمليات التي حاولتم تنفيذها خلال فترة الايقاف مع تحديد السهم، والكمية، والسعر، وتقديم ما يثبت ذلك: سهم شركة (ج) عدد الأسهم (10000) بسعر (15.30). سهم شركة (د) عدد الأسهم (5000) بسعر (14,80). سهم شركة (ب) عدد الأسهم (5000) سعر السوق. سهم شركة (هـ) عدد الأسهم (10000) سعر السهم (8,40). سهم شركة (د) عدد الأسهم (5000) بسعر (15). سهم شركة (و) عدد الأسهم (1000) بسعر (9,80). سهم شركة (أ) عدد الأسهم (10000) بسعر (14). وقد تم طلب شركة (أ) وشركة (ب) وسهم شركة (د) أكثر من مره كم هو موضح في الأوامر بقصد بيعهم بسعر عالي والشراء بسعر أقل حتى يتم الاستفادة من تذبذبها. 6-هل توجد قنوات بديلة للمدعى عليها أتيحت لكم من خلالها القيام بالعمليات في فترة الإيقاف: للأسف لا يوجد. 7-حصر طلباتكم في مواجهة المدعى عليها: نظراً لطول فترة حظر المحفظة الاستثمارية وبسببها تم تكبد المحفظة خسائر بما يقارب (87000) ريال تقريباً بسبب بيع الأسهم من أجل الاستفادة من تذبذبها وشرائها بسعر أقل إلا أن ذلك أصبح مستحيل بسبب الحظر. لذلك نطالب بتعويض (87000) ريال عن الخسائر التي تكبدتها المحفظة بسبب ذلك" (وأرفق ما يستشهد به).

وبتاريخ 1442/12/26هـ وردت الدائرة مذكرة جوابية من وكيل المدعى عليها، جاء فيها ما نصه: "بالإشارة إلى البريد الإلكتروني المتضمن طلب سعادتكم الرد على بعض الاستفسارات وتقديم بعض المستندات. نفيد سعادتكم بما يلي: 1-فيما يخص طلب سعادتكم توضيح سبب إيقاف المحفظة الاستثمارية، هل هو بسبب تحديث دوري، أم بسبب انتهاء صلاحية أحد مستندات المدعي: نؤكد لسعادتكم أن سبب إيقاف المحفظة الاستثمارية يعود إلى انتهاء صلاحية سريان مستند أعرف عميلك الخاص بالمدعي، والذي كان يتطلب تحديثه بتاريخ 2020/05/22م، ونرفق لسعادتكم مستخرج من النظام يوضح تاريخ انتهاء صلاحية المستند. 2-فيما يخص الاستفسار عن الإجراءات المتبعة عند تحديث الحسابات الاستثمارية للعملاء، وعما إن كانت تتطلب زيارة المقر أو يتم تنفيذها الكترونياً: نفيد سعادتكم بأن تحديث الحسابات الاستثمارية يتم عن طريق استكمال النواقص والتوقيع على مستندات التحديث من خلال زيارة أحد فروع بنك (أ) سابقاً أو أحد فروع بنك (ب) في أي مدينة بالمملكة العربية السعودية، ولاتوجد لدينا حتى الآن قنوات إلكترونية يمكن للعملاء تحديث بيانات الحسابات الاستثمارية من خلالها. 3-فيما يخص استفساركم عما إذا تم اخطار المدعي بضرورة تحديث بياناته قبل الإيقاف، مع تقديم ما يثبت إرسال الرسائل إن وجدت وخروجها من أنظمة الشركة، وما يثبت وصولها إلى هاتف المدعي الجوال المسجل لدى الشركة في نموذج معرفة العميل: نؤكد لسعادتكم بأن تاريخ انتهاء صلاحية مستند أعرف عميلك كان يقع خلال فترة الحظر التي تزامنت مع ذروة انتشار الجائحة؛ عليه واتباعاً لتوجيهات هيئة السوق المالية فقد مكنت الشركات المرخص لها عملائها من استخدام حساباتهم وأوقفت تجميد الحسابات التي تتطلب التحديث، وبالتالي فقد قامت الشركة بإيقاف خاصية التبليغ الإلكتروني بضرورة التحديث خلال تلك الفترة من شهر أبريل 2020م وحتى شهر أغسطس 2020م، عليه لم يتم إرسال إخطار للمدعي بضرورة تحديث بيانات حسابه الاستثماري. 4-بخصوص استفساركم حول سبب التأخر في تحديث البيانات لمدة ستة أيام: نفيد سعادتكم بأن حساب المدعي قد تم تجميده في يوم الثلاثاء بتاريخ 2020/08/25م في تمام الساعة 9:32:03 مساءً (بعد إغلاق السوق)، وتم تنشيطه يوم الثلاثاء الموافق 2020/09/01م الساعة 2:14:10 مساءً ، علماً بأن المدعي قام بالتوقيع على نماذج تحديث بيانات الحساب المطلوبة بتاريخ 2020/08/26م،

وبالتالي فإن إجراءات تنشيط الحساب قد تمت فعلياً خلال (4) أيام عمل، ويعد الوقت المستغرق في تنشيط الحساب طبيعياً بالنظر إلى كون المدعي من سكان المنطقة الشرقية ووجود مركز عمليات الشركة في المنطقة الوسطى مع الأخذ بالاعتبار الوقت المستغرق في إرسال المستندات بين المنطقتين من خلال البريد.5-تقديم بيان بالعمليات التي يسمح للعميل بتنفيذها في حال تحديث الحساب، ولماذا اقتصرت على البيع دون الشراء. وعما إذا توافرت قنوات بدلية للمدعي تتيح له القيام بالعمليات: نفيد سعادتكم بأن العمليات التي يسمح للعميل القيام بها هي بيع الأسهم الموجودة في محفظته، ونرفق لسعادتكم مستند يوضح موجودات محفظة العميل التي كان يمكن له بيعها ليجنب نفسه أي خسائر محتملة، وبحسب تعليمات هيئة السوق المالية فإن العملاء الذي تكون حساباتهم الاستثمارية مجمدة يمكن لهم فقط بيع الأسهم دون شراءها، علماً بأن العملاء التي تكون حساباتهم نشطة يمكن لهم تداول الأسهم بيعاً وشراءً عن طريق الموقع الإلكتروني وتطبيق الهاتف الخاص بالشركة. 6-تزويد اللجنة بنسخة من اتفاقية فتح الحساب الاستثماري المدعي، بالإضافة لنسخة من آخر نموذج تحديث بيانات قام بها المدعي، إضافة إلى نموذج معرفة العميل الخاص بالمدعي: مرفق لسعادتكم المطلوب. 7-توضيح السند النظامي الذي يخولكم صراحة إيقاف الحساب الاستثماري عند عدم التحديث: نحيل سعادتكم إلى (تعليمات الحسابات الاستثمارية) الصادرة من هيئة السوق المالية و بالأخص المادة (14) فقرة (أ) والتي نصت على أنه: 'يجب على الشخص المرخص له أن يطلب من عملائه تحديث بياناتهم التي فتح بموجبها الحساب الاستثماري عند حدوث أي تغيير عليها أو مرة واحدة على الأقل كل 3 سنوات من تاريخ فتح الحساب الاستثماري أو من تاريخ آخر تحديث لها، وعلى الشخص المرخص له وضع إجراءات وسياسات دائمة في سبيل تحقيق ذلك' إضافة إلى المادة (15) فقرة (أ) التي نصت على أنه: 'يجب على الشخص المرخص له تجميد جميع الحسابات الاستثمارية للعميل عند انتهاء سريان مفعول المستندات التي فتح الحساب الاستثماري بموجبها وعدم تحديثها من قبل العميل، أو عدم تحديثه لبيانات حساباته الاستثمارية عن طلب الشخص المرخص له وفقاً للفقرة (أ) من المادة (14) من هذه التعليمات'" (وأرفق ما يستشهد به).

وبتاريخ 1443/01/18هـ خاطبت الدائرة المدعى عليها بما يلي نصه: "وحيث تضمنت دعوى المدعي الادعاء وفقا لما تضمنته صحيفة الدعوى المقدمة منه المطالبة بالتعويض عن الخسارة المدعى أنها لحقت به والناتجة عن إيقاف محفظته الاستثمارية لديكم، وإشارة إلى المذكرة الجوابية الواردة منكم إلى الدائرة في تاريخ 1442/12/26هـ، عليه تأمل الدائرة تزويدها بتوضيحات على ما يلي: 1-سبب عدم توافر قنوات إلكترونية تتيح للعملاء تحديث بياناتهم. 2-جاء في المذكرة الجوابية المشار إليها أعلاه ما يلي نصه: "... واتباعاً لتوجيهات هيئة السوق المالية فقد مكنت الشركات المرخص لها عملائها من استخدام حساباتهم وأوقفت تجميد الحسابات التي تتطلب التحديث، وبالتالي فقد قامت الشركة بإيقاف خاصية التبليغ الإلكتروني بضرورة التحديث خلال تلك الفترة من شهر أبريل 2020م وحتى شهر أغسطس 2020م، عليه لم يتم إرسال إخطار للمدعي بضرورة تحديث بيانات حسابه الاستثماري". عليه نأمل منكم تزويد الدائرة بتوجيهات هيئة السوق المالية التي تمت الإشارة إليها".

وفي التاريخ ذاته (1443/01/18هـ) وردت إلى الدائرة إجابة من المدعى عليها، جاء فيها ما نصه: "بالإشارة إلى الموضوع أعلاه، وإلى البريد الإلكتروني المتضمن طلب سعادتكم الرد على بعض الاستفسارات وتقديم بعض المستندات. نفيد سعادتكم بما يلي: 1-فيما يخص طلب سعادتكم توضيح سبب عدم توافر قنوات الكترونية تتيح للعملاء تحديث بياناتهم: نؤكد لسعادتكم أن هذه القنوات لم يتم تفعيلها بعد

من قبل الشركة، علماً بأن الشركة تعمل على تفعيل هذه القنوات للعملاء في أسرع وقت ممكن. 2-فيما يخص طلب سعادتكم تزويد الدائرة بتوجيهات هيئة السوق المالية التي تمت الإشارة إليها. مرفق لسعادتكم المطلوب" (وأرفق ما يستشهد به).

وفي التاريخ ذاته (1443/01/18هـ) خاطبت الدائرة وكالة هيئة السوق المالية لمؤسسات السوق بطلبات تزويدها بنسخة من التعاميم والتوجيهات المتعلقة بالحسابات الاستثمارية خلال فترة جائحة كورونا، وإفادتها عن القنوات البديلة التي أتاحتها الشركة (المدعى عليها) لتحديث بيانات العملاء خلال الفترة من أبريل 2020م حتى أغسطس 2020م، فوردت الدائرة إجابتها في تاريخ 1443/01/22هـ وتاريخ 1443/01/23هـ، مرافقاً لها المطلوب.

ولاستكمال جوانب الدعوى، خاطبت الدائرة شركة السوق المالية (تداول) في تاريخ 1443/02/02هـ بطلب تزويدها بكشف حركة محافظ المستثمر على جميع الشركات من تاريخ 2020/06/01 م إلى تاريخ 2020/11/30م، فوردت الدائرة إجابتها في تاريخ 1443/02/06هـ وتاريخ 1443/02/07هـ، مرافقاً لها المطلوب.

وبتاريخ 1443/02/14هـ، وتاريخ 1442/02/22هـ، خاطبت الدائرة شركة السوق المالية (تداول) بطلب تزويدها بحركة مؤشر السوق (تاسي) في تاريخ 2020/08/26م، فوردت إجابتها الدائرة في تاريخ 1443/02/21هـ، وتاريخ 1443/02/26هـ، مرافقاً لها المطلوب.

وبتاريخ 1443/03/08هـ خاطبت الدائرة شركة السوق المالية (تداول) بطلب تزويدها بأدنى نقطة بلغها مؤشر السوق (تاسي) في تاريخ 2020/08/26م، وفق التالي: أدنى نقطة بلغها المؤشر من الساعة 10:11:51 صباحاً إلى نهاية جلسة التداول. أدنى نقطة بلغها المؤشر من الساعة 11:47:04 صباحاً إلى نهاية جلسة التداول. أدنى نقطة بلغها المؤشر من الساعة 12:34:30 ظهراً إلى نهاية جلسة التداول. فوردت إجابتها الدائرة في تاريخ 1443/03/15هـ، مرافقاً لها المطلوب.

وفي ضوء ما سبق، وبناءً على المادة (65) من نظام المرافعات الشرعية التي نصت على أن تكون إجراءات نظر الدعوى والمرافعة فيها كتابةً، فقد قررت الدائرة الاكتفاء بما تم تقديمه، وحجز الدعوى للدراسة والمداولة؛ تمهيداً لإصدار قرار فيها.

الأسباب

حيث إن موضوع الدعوى هو خلاف بين المدعي (مستثمر) في السوق المالية السعودية وشخص مرخص له (وسيط) بطلب التعويض عن تجميد حسابه الاستثماري، فإن هذه الدعوى تُعَدُّ من الدعاوى التي تدخل في اختصاص اللجنة بموجب نظام السوق المالية الصادر بالمرسوم الملكي ذي الرقم (م/30) والتاريخ 1424/06/02هـ وتعديلاته.

ومن حيث الموضوع، فإنَّه بتأمل الدائرة في أوراق الدعوى وإجابات طرفيها بعد إمهالهما ما يكفي من الآجال لإبداء ما لديهما، وباطلاعها على الإفادات الواردة في شأن الدعوى من وكالة هيئة السوق المالية لمؤسسات السوق، وشركة السوق المالية (تداول)، تبيَّن لها أن دعوى المدعي تتمثل في اعتراضه على قيام المدعى عليها بتجميد حسابه الاستثماري من تاريخ 2020/08/25م حتى تاريخ 2020/09/01م، دون أن يسبق ذلك إشعار بوجوب تحديث البيانات الشخصية أو تجميد حسابه الاستثماري، مما ألحق به الضرر في عدم قدرته على الشراء وتفويت الفرص الاستثمارية عليه، في حين دفعت المدعى عليها بأن تجميد حساب المدعي الاستثماري كان بسبب انتهاء صلاحية سريان مستند "أعرف عميلك" الذي كان يُتطلب

تحديثه بتاريخ 2020/05/22م، وأن عدم اشعار المدعي بوجوب تحديث بياناته كان امتثالاً لتعليمات هيئة السوق المالية الاستثنائية بسبب جائحة كورونا المتعلقة بعدم إيقاف حسابات العملاء الاستثمارية، وطالبت برد الدعوى، وذلك على النحو الوارد في الوقائع.

وحيث إنه باطلاع الدائرة على المستندات المقدمة في الدعوى، ومن واقع إقرار المدعى عليها في مذكرتها الجوابية الواردة إلى الدائرة بتاريخ 1442/12/26هـ، تبيَّن لها قيام المدعى عليها بتجميد حساب المدعي الاستثماري محل الدعوى دون أن تقوم بإشعاره بوجوب تحديث بياناته الشخصية قبل أن تقوم بتجميد حسابه الاستثماري عند الساعة (09:32:03) مساءً بتاريخ 2020/08/25م، وحتى الساعة (02:14:10) مساءً بتاريخ 2020/09/01م.

وحيث نصت المادة (الرابعة عشرة) من تعليمات الحسابات الاستثمارية الصادرة عن مجلس هيئة السوق المالية بموجب القرار رقم (4-39-2016) وتاريخ 1437/06/25هـ الموافق 2016/04/03م،المعدلة بموجب القرار رقم (2-124-2018) وتاريخ 1440/03/13هـ الموافق 2018/11/21م، على ما يأتي: "تحديث بيانات الحسابات الاستثمارية: أ-يجب على الشخص المرخّص له أن يطلب من عملائه تحديث بياناتهم التي فتح بموجبها الحساب الاستثماري عند حدوث أي تغيير عليها أو مرة واحدة على الأقل كل ثلاث سنوات من تاريخ فتح الحساب الاستثماري أو من تاريخ آخر تحديث لها، وعلى الشخص المرخص له وضع إجراءات وسياسات دائمة في سبيل تحقيق ذلك. ب-يجب على الشخص المرخص له إبلاغ عملائه قبل مدة (90) يوماً تقويمياً على انتهاء سريان مفعول المستندات التي فتح الحساب الاستثماري بموجبها بقرب انتهاء سريان مفعول تلك المستندات".

وحيث نصت المادة (الخامسة عشرة) من تعليمات الحسابات الاستثمارية المشار إليها أعلاه على ما يأتي: "تجميد الحسابات الاستثمارية: أ-يجب على الشخص المرخّص له تجميد جميع الحسابات الاستثمارية للعميل عند انتهاء سريان مفعول المستندات التي فُتح الحساب الاستثماري بموجبها وعدم تحديثها من قبل العميل، أو عدم تحديثه لبيانات حساباته الاستثمارية عند طلب الشخص المرخص له وفقاً للفقرة (أ) من المادة الرابعة عشرة من هذه التعليمات. ب-يجب على الشخص المرخّص له إشعار عملائه بتاريخ تجميد الحساب الاستثماري قبل شهر على الأقل من تاريخ التجميد، وعليه وضع سياسات وإجراءات محققة لذلك وتوثيق عملية تطبيقها...".

وحيث تقضي الفقرة الفرعية (2) من الفقرة (ب) من المادة (الخامسة) من لائحة الأشخاص المرخص لهم -الحاكمة للفترة محل الدعوى- الصادرة عن مجلس هيئة السوق المالية بموجب القرار رقم (1-83-2005) وتاريخ 1426/05/21هـ الموافق 2005/06/28م، المعدلة بالقرار رقم (3-85-2017) وتاريخ 1438/12/27هـ الموافق 2017/09/18م، بأن على الشخص المرخص له الالتزام بمبدأ المهارة والعناية والحرص، وذلك بممارسة أعماله بمهارة وعناية وحرص، كذلك تقضي الفقرة الفرعية (9) من الفقرة ذاتها بأن على الشخص المرخص له مراعاة مصالح العملاء الأفراد، وذلك بمعاملتهم بإنصاف وعدل، ومراعاة مصالحهم.

وحيث إن المدعى عليها تُعدّ شخصاً مرخصًا له في ممارسة أعمال الأوراق المالية، مما يوجب عليها بذل حرص وعناية الشخص المحترف، ومراعاة مصالح العملاء الأفراد أثناء ممارستها لنشاطاتها.

وحيث إن المسؤولية 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 تبيّن للدائرة أن المدعى عليها أخلت بهذه الالتزامات الملقاة على عاتقها، وذلك من واقع إقرارها بأنها لم تقم بإشعار المدعي قبل تجميد حسابه الاستثماري، الأمر الذي يرتب عليها مسؤولية تعويض المدعي وذلك بالنظر إلى الرصيد النقدي المتوافر بمحفظة العميل من تاريخ 2020/08/26م حتى تاريخ 2020/09/01م.

وحيث طالب المدعي بتعويضه عما لحقه من خسارة وما فاته من كسب، وحيث يحق للدائرة بموجب النظام إصدار قرار بالتعويض، ولا يتأتى للدائرة مباشرة هذا الاختصاص ما لم تكن لها سلطة تقدير التعويض الجابر للأضرار، وذلك بحسب كل حالة وما يكتنفها من ظروف وملابسات، فقد قدرت الدائرة تعويض المدعي عن عدم تمكينه من استثمار المبلغ المتوفر في محفظته محل الدعوى من تاريخ 2020/08/26م حتى تاريخ 2020/09/01م، وذلك باحتساب مقدار التغير ما بين أعلى نقطة بلغها مؤشر سوق الأسهم وأدنى نقطة بلغها المؤشر خلال فترة تجميد الحساب الاستثماري والمنع من التصرف بالشراء، وضرب نسبة التغير في المبلغ المتوافر بالمحفظة والناتج هو مبلغ التعويض، وذلك على النحو التالي:

من تاريخ 2020/08/26م حتى تاريخ 2020/09/01م	
مبلغ الرصيد النقدي	168,046.94
أدنى نقطة للمؤشر في يوم حبس المال	7,908.01
أعلى نقطة وصل لها المؤشر خلال الفترة	8,017.28
الفرق بين النقطتين	109.27
نسبة التغير	%1.38
المبلغ المحكوم به	2,319.05
أعلى نقطة للمؤشر في يوم 2020/08/31م	

وعليه فإن المستحق للمدعي تعويضاً عن تجميد حسابه الاستثماري وحرمانه من شراء الأسهم مبلغ قدره ألفان وثلاثمائة وتسعة عشر ريالاً وخمس هللات (2.319/05) ريال، وبذلك فإن المدعى عليها ملزمة بدفع هذا المبلغ للمدعي.

وأما بشأن ما دفعت به المدعى عليها من أن عدم اشعار المدعي بانتهاء صلاحية سريان مستند "اعرف عميلك" كان امتثالاً لتعليمات هيئة السوق المالية الاستثنائية بسبب جائحة كورونا، فيجاب عن ذلك بأن الدائرة اطلعت على ما وردها من وكالة هيئة السوق المالية لمؤسسات السوق في تاريخ 1443/01/22هـ وتاريخ 1443/01/23هـ، فتبيَّن لها أن تعاميم مجلس هيئة السوق المالية المشار إليها لم تتضمن التوجيه بإيقاف إشعارات العملاء أو التنبيه قبل انتهاء صلاحية مستندات العملاء أو تجميد حساباتهم الاستثمارية، مما تنتهي معه الدائرة إلى الالتفات عن هذا الدفع.

وأما فيما يتعلق بما أثارته المدعى عليها من عدم وجود أي قواعد أو تنظيمات صادرة بشأن تحديد مدة محددة لتحديث وتنشيط حسابات العملاء الاستثمارية، وأن عملية رفع التجميد استغرقت فترة قدرها أربعة أيام عمل دون أيام العطلة الأسبوعية؛ نظراً إلى قيام المدعي بتحديث بياناته في فرعها بالمنطقة الشرقية، وأن طلبات تحديث محافظ عملائها تتم في مركز الشركة (المدعى عليها) الرئيس في الرياض، فيدفعه أن

دعوى المدعي تنحصر في عدم إشعاره بتحديث بياناته و تحديد تاريخ تجميد حسابه الاستثماري قبل شهر على الأقل من تاريخ التجميد، وليس في مدة التجميد ذاتها، مما تنتهي معه الدائرة إلى الالتفات عن هذا الدفع.

أما باقي الطلبات والدفوع المقدمة في الدعوى، فلم تجد الدائرة أنها منتجة فيها، مما يتعين معه الالتفات عنها.

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

إلزام الشركة المدعى عليها بأن تدفع للمدعي مبلغاً قدره ألفان وثلاثمائة وتسعة عشر ريالاً وخمس هللات (2.319/05).

وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.