بقرار لجنة الفصل النهائي

رقم القضية لدى لجنة الفصل	رقم قرار لجنة الفصل	تاريخ صدور القرار
44/482	4613/ل/د2/2023م لعام 1445هـ	1445/01/28هـ، الموافق 2023/8/15م
نوع الدعوى	**التصنيف**	**سبب النهائية**
مدنية	استغلال محفظة	فوات موعد الاستئناف

الوقائع

تتلخص وقائع هذه الدعوى في أنَّ المدعية تقدمت إلى لجنة الفصل في منازعات الأوراق المالية في تاريخ 1444/08/29هـ بصحيفة دعوى ضد الشركة المدعى عليها، جاء فيها ما نصّه: "بدأت المشكلة في يوم الخميس الموافق 10/20/(- -)م، حيث بدأت أواجه مشكلة في النظام تمثلت بتضليل الخانة المخصصة لكتابة السعر في حال وضع أمر البيع أو الشراء عبر الموقع الإلكتروني وتحول نوع الأمر فوراً إلى خيار (Market) بدلاً من (Limit).وعلى ضوئها تمت كتابة بريد إلكتروني بهذه الشكوى لهم. وتمت محاولة التواصل هاتفياً بالشركة المدعى عليها واتباع الخطوات (رقم'1' للعربية – ادخال الرقم الشخصي - ادخال الرقم السري – رقم 4 للحساب الاستثماري – رقم صفر للمساعدة) لـ اتفاجأ بسماع ' عفوا الخدمة غير متوفرة!!' مما اضطرني للجوء إلى التطبيق للبيع والشراء في هذا اليوم وتقليل الكمية المباعة خوفاً من تنفيذ الأمر على أدني سعر وترتب خسارة على ذلك. في يوم (24)/10 تم وضع أمر بيع عبر الموقع لبيع كمية ((350)) سهم على سعر بيع (9.75) ليتم التفاجئ بأن الموقع قد نفذ الأمر على سعر بيع (7.98) كما هو موضح ادناه. حيث أحال النظام الأمر لـ (Market) بدلاً من (Limit) مجدداً وتم كتابة بريد إلكتروني كشكوى بذلك لهم ومحاولة استخدام التطبيق للبيع والشراء ذلك اليوم لأجد التطبيق كذلك يواجه نفس المشكلة كما هو موضح، مما اضطرني للتحفظ في عمليات البيع والشراء 'كمضاربة' خشية البيع كـ 'Market' فتتضاعف الخسائر. في يوم 10/25، تم تلقي اتصال هاتفي من الشركة المدعى عليها واعتذار الموظفة عن الخطأ التقني وإفادتي باعتبار العملية التي ترتب عليها بيع ((350)) سهم لم تحدث وسيتم إعادة مبلغ العملية ((2,785)) دولار إلى حساب المحفظة مع تأكيدي عليها خلال الاتصال بعدم المساس بأي من أسهمي حيث أنني قد أجريت عمليات مضاربة مع السهم ولا أرغب بحدوث أي إشكالية جراء اختلاف السعر. وتمت معاودة الاتصال بي مرة

أخرى لتخبرني بأنه سيتم إعادتها للمحفظة على شكل أسهم وليس مبلغ مالي بعدد ((350)سهم). وبالفعل كان في محفظتي (1,308) سهم وتمت إضافة ((350)) سهم ليصبح مجموع الأسهم في المحفظة (1658) سهم. فماذا حدث بعد ذلك ..؟ عند ارتفاع السهم في الليل واجراء عملية بيع لـ (800) سهم على سعر (9.61) نفذ الأمر، فوضعت أمر شراء فوراً لاسترجاع نفس الكمية بسعر أقل (9.40) فرفض النظام! وعند مراجعة المبلغ الكاش اتضح اختفاء مبلغ يعادل قيمة الـ (400) سهم، بما يعني أنني لو لم أضع أمر شراء لاسترداد نفس الكمية لما انتبهت لاختفاء المبلغ، هذا بالإضافة إلى أنني لم استفد من ارتداد السهم في تلك الليلة إلى (9.60) من جديد وتحفظي عن المضاربة في تلك الليلة وكتابة ايميل شكوى لهم!!. فأين تبخرت الـ (400) سهم الباقية علما بأن عدد أسهمي أكثر من (1300) سهم فلماذا أعتبرت الشركة المدعى عليها الكمية المباعة ملك لها.؟ وبأي وجه حق.؟ والسؤال الذي يطرح نفسه هل وضعوا أسهم التعويض الـ ((350)) سهم للضحك على ذقن العميل لكي يسكت عن تقديم شكوى أم ماذا؟ تلي ذلك تقديم ايميل شكوى للشركة المدعى عليها وتواصل موظف معي في اليوم الذي يليه لإبلاغي بأنني قد فهمت الموظفة بالخطأ وأنه من الطبيعي للشركة المدعى عليها أن تسترد المبلغ وحاول تبرير ما حصل، فطلبت منه الرد على شكل بريد إلكتروني رسمي حتى يتم توثيق ردهم وتبريرهم، وهو مالم يحصل حتى تاريخه. علماً بأن الشركة المدعى عليها قد أخذت عمولة البيع لـ (800) سهم كاملة مع أنها سحبت قيمة ما يعادل نصف كمية الأسهم المباعة!! تلي ذلك تقديم شكاوى بعدد إجمالي (5) شكاوى توضح أن المحفظة قد تضررت من تاريخ 20 أكتوبر وحتى نهاية تداول يوم 29 أكتوبر بسبب تحفظي على أمر البيع والشراء، هذا بالإضافة إلى تزامن هذه الوقائع مع نزول السهم المستثمر فيه (شركة (أ)) من (11.50) دولار تقريباً إلى (7.50) دولار تقريباً ومن ثم ارتداده في مسار صاعد إلى (10.10) دولار. وضياع فرص المضاربة ومضاعفة الربح وعدد الأسهم. (تم شرح هذه النقطة بالتفصيل في البريد الالكتروني للشكوى رقم (5)). لا يخفى على سعادتكم بأنني كإنسانة مكافحة جمعت هذا المبلغ من رواتبي الشهرية ريال على ريال لتحسين وضعي المادي ومع أنني متضررة من اجراءاتهم إلا أنهم تجاهلوا تماما الشكاوى الـ (5) وببرود تام دون تكليف أحد موظفيهم بإبلاغي على الأقل بأن الشكاوى المقدمة تحت الاجراء (هذا إذا كانت الشكاوى تحت الاجراء فعلا)، لذلك اضطررت لرفع هذه الشكوى إلى جهة (أ) الموقرة ومن ثم توجيهي إلى لجان الفصل في منازعات الأوراق المالية لرفعها. ملاحظة: يوجد لدي نسخ من جميع الشكاوى الخمسة بكافة التفاصيل المرفوعة لهم والتي توضح الاضرار المنظورة وحتى غير المنظورة (بتقديرنا). وكذلك يوجد في الشكوى رقم (5) فديو يوضح كيف يحول النظام أمر البيع أو الشراء من (Limit) إلى (Market) لم أستطع رفعه عبر النظام لأن النظام يرفض رفع صيغة ملف فديو. المستندات: مرفقة في ملف (شكوى الشركة المدعى عليها) تم رفع اثبات ملكية الأسهم كملفات PDF. ولم أستطع رفع الايميلات والفيديو المتعلق

بالضرر الحاصل الطلبات: التعويض العادل الذي أراه بتقديري: (4,000) سهم متمثلاً بالآتي: ❖ الضرر لحق بمحفظتي بثمانية أيام عمل وكل يوم عمل به ثلاث جلسات للتداول (قبل وبعد الجلسة الرئيسية) بما يعني أن الضرر لحق بمحفظتي في ((24)) جلسة تداول. ❖ حيث أن النظام أحال أوامر البيع والشراء من (Limit) إلى (Market) فنتج عن ذلك خسائر ونتج عن ذلك تحفظي في المضاربة مع السهم لكيلا أتورط بعمليات (بيع أو شراء ماركت) وما يتبع ذلك من خسائر ونتج عن هذا التحفظ في وضع أوامر البيع أو الشراء أضرار كبيرة وضاعت فرص محققة في ((24)) جلسة تداول. ❖ تزامن الخلل الفني مع نزول السهم المستثمر فيه (شركة (أ)) من (11.5) دولار تقريباً إلى (7.5) دولار فلو بعت أسهمي (1,300) سهم بسعر (11.5 دولار) واسترجعتها بسعر (7.5 دولار) لأصبح عدد الأسهم (1,993) سهم بدل من (1,300) سهم بما يعني زيادة (693) سهم في المحفظة. ❖ تزامن الخلل مع ارتداد ارتفاع السهم من (7.5 إلى 10.10 دولار) وبمسار صاعد. بما يعني لو بعت (1,993) سهم بسعر (10.10 = 20,129) دولار. بما يعني توفر مبلغ (5,179) دولار كفارق بين شراء الكمية بالسعر الأدنى وبيعها بالأعلى ' بدون احتساب أسهم التعويض المودعة والتي تم سحبها فجأة ودون أي تبرير!. ❖ نتج عن الخلل التقني وعن أسلوبهم بإيداع أسهم تعويض في محفظتي وإبلاغي بها ثم سحب مبلغ يعادل قيمتها بدون وجه حق وبدون اشعار (تحفظي التام على البيع والشراء والمضاربة خوفا من أن يعود الخلل ويبيع لي ماركت فأصبحت أضارب بالحد الأدنى وبقلق مستمر فتأثرت المحفظة طوال (24) جلسة تداول بفعل ما حصل في الوقائع السابقة (ولو إنني كسبت في كل جلسة تداول (100) سهم فقط فهذا يعني (100) × (24) = (2,400) سهم.كما أنهم حددوا التعويض بمبلغ (2,785) دولار عن قيمة (350) سهم ثم أودعوا الأسهم في المحفظة وبعد إيداعها بعت (800 سهم) بسعر (9.61) بمبلغ = (7,688) دولار، وتلا ذلك سحبهم مباشرة لمبلغ يعادل قيمة (400 سهم) بما يعني سحبوا مبلغ (3,844 دولار!!)، فهم لم يكتفوا بتجاهل خسائري نتيجة خلل نظامهم بل تجاوزوا ذلك بسحب مبلغ (3,844 دولار) في حين كان تقييمهم لقيمة (350) سهم = (2,785) دولار!! ولم يكتفوا بذلك بل اخذوا عمولة لكامل الأسهم المباعة (800 سهم) مع كونهم سحبوا قيمة نصفها بدون عمولة عليهم، ونحن نوضح هذه الأمور الدقيقة ليس طمعا بقيمة العمولة البسيطة أصل بل لكي يعرف سعادتكم حجم التلاعب بمحفظتي... ولتوضيح الفكرة أيضا: ماذا يحصل لو أن السهم نزل إلى دولار واحد (بعد إيداعهم لـ (350) سهم في محفظتي) ومن ثم بعت جميع أسهمي'1300 × 1 = 1300 دولار'؟؟ فهل يستردون هذا المبلغ كله ويصفرون المحفظة وأصبح بالإضافة لخسارتي كل أسهمي مدانة لهم بمبلغ (1,485) دولار؟! هذا السؤال والإجابة عليه بتقديرنا يعطي لسعادتكم فكرة لحجم المشكلة وحجم مخالفتهم وما يترتب عليها من آثار. ❖ نتج عن الخلل التقني الخاص بتحويل الأوامر من (Limit) إلى (Market) حرماني في (24) جلسة من البيع والشراء من خارج المنزل عن طريق تطبيق الجوال. ولو ربحت في كل جلسة (50 سهم فقط)

فهذا يعني حرماني من : (50) × (24) = (1,250) سهم لذا فإن التعويض العادل ونتيجة للتجاهل التام من قبل الشركة المدعى عليها للتجاوب مع الشكاوي الخمسة حتى هذه اللحظة يتمثل بـ: (1250) سهم + (2,400) سهم + (350) أسهم التعويض التي تم أيداعها بالمحفظة ثم سحبها = المجموع (4,000) سهم مبلغ التعويض إن وجد: أفضل ترك تقدير التعويض لعدالة سعادتكم وإذا كان لا بد ومن تحديد مبلغ التعويض فقد تم ذكر التعويض العادل بحسب تقديرنا جراء الاضرار المذكورة أعلاه والمتمثل في قيمة بما يعادل (4,000) سهم في شركة (أ)، والأمر أمركم" (وأرفقت ما تستشهد به).

وفي تاريخ 1444/09/01هـ تم تزويد الشركة المدعى عليها بنسخة من صحيفة الدعوى، مع طلب جوابها.

وفي تاريخ 1444/09/14هـ وردت الدائرة مذكرة جوابية من وكيل الشركة المدعى عليها، جاء فيها ما نصّه: "نتقدم لكم نحن المحامون والمستشارون القانونيون للشركة المدعى عليها، بخصوص الدعوى المقامة من المدعية، بخصوص المطالبة بتعويضها بسبب تضرر محفظتها الاستثمارية نتيجةً للخلل التقني في النظام عبر الموقع الالكتروني للشركة المدعى عليها، حيث أن الخلل يتمثل في تضليل الخانة المخصصة لكتابة السعر في حال وضع أمر البيع أو أمر شراء، إضافةً إلى تحول نوع الأمر إلى خيار (Market) بدلاً من (Limit) ('الخلل التقني')، وتطالب بالتعويض بأربعة آلاف (4,000) سهم. وبالإشارة إلى كل من:1- صحيفة الدعوى، المقدمة من قبل المدعية ومرفقاتها. 2- كشوف الحسابات الخاصة بالمدعية. وعليه نسرد إليكم تفاصيل ردنا على الدعوى المقدمة من قبل المدعى على النحو التالي: أولاً: تفاصيل مطالبة المدعية: نود الإشارة إلى أنه بمجرد الاطلاع على صحيفة الدعوى، نجد بأن مطالبة المدعية تتلخص بتعويضها بسبب تضرر محفظتها الاستثمارية نتيجةً للخلل التقني في النظام عبر الموقع الالكتروني للمدعى عليها، حيث إن الخلل يتمثل في تضليل الخانة المخصصة لكتابة السعر في حال وضع أمر البيع أو أمر شراء، إضافةً إلى تحول نوع الأمر إلى خيار (Market) بدلاً من (Limit) ('الخلل التقني'). (مرفق رقم '1' صحيفة الدعوى')، مدعيةً أن الشركة المدعى عليها لم تقم بالتجاوب معه وفوتت عليه فرص التداول في أربعة وعشرون (24) جلسة. ثانياً: الخلل التقني وتعويض المدعية: بعد الاطلاع على تفاصيل مطالبة المدعية، نجد بأنها تقوم بالتداول في السوق الأمريكي، وبالخصوص في أسهم شركة (أ) ('الأسهم')، وأنها قامت بإدخال أوامر بيع بسعر محدد، إلا أن النظام قام بتعديل هذه الأوامر بيع بسعر السوق وليس بسعر محدد، مما أدى إلى خوف المدعية من التداول وعدم قيامها بذلك بعدد أربعة وعشرون (24) جلسة خشيةً منها من نزول سعر السوق. تجدر الإشارة إلى أن النظام الخاص بالوسيط المتعامل معه من قبل الشركة المدعى عليها والخاص بالتداول في السوق الأمريكي كان يرفض البيع بسعر محدد، ويتم تعديل الأمر إلى بيع بسعر السوق قبل استكمال الأمر من قبل المستفيد أي المدعية هنا، وأن هذا

الخلل التقني كان بشكل عام، ولم ينحصر فقط في تعامل المدعية، وتجدر الإشارة إلى أنه تم التواصل مع المدعية من قبل الشركة المدعى عليها، وشرح سبب البيع بأمر السوق، وتم التوضيح أنه يوجد خلل تقني عام مع الوسيط، وتمت إفادة المدعية بأنه سيتم تعويضها من قبل الوسيط بشراء نفس كمية الأسهم ((350) سهم) المباعة بسعر البيع، وإيداعها في محفظتها الاستثمارية، وهذا يعد بمثابة تعويض عادل عن الخلل التقني الذي حصل للمرة الأولى حيث تم إيداع نفس كمية الأسهم التي تم بيعها من قبل المدعية في محفظتها الاستثمارية، وإبلاغها بأن الوسيط لا يقبل البيع بسعر محدد. بالاطلاع على الفيديو المرفق من قبل المدعية، نجد بأنه عند إدخالها لأمر بيع بسعر محدد يتم تحويل الأمر إلى سعر السوق والتضليل عليه، ورغماً عن ذلك، قامت المدعية بالموافقة على العملية وإدخال الأمر في النظام، وهذا يعتبر بمثابة رضاء ضمني من قبلها على إتمام العملية في وقتها بسعر السوق، وبالتالي فإن التعويض المقدم لها من قبل الوسيط عن طريق الشركة المدعى عليها يعتبر بمثابة تعويض عادل غير ملزم للمدعى عليها خاصةً وأن الأمر المدخل من قبل المدعية كان بمحض إرادتها دون أن يشوبها أي عيب من عيوب الرضا، والأصل في جميع الأوامر المدخلة هو الصحة، وخاصةً وأنه تم التوضيح للمدعية بوجود خلل تقني في النظام الخاص بالوسيط، ويؤكد ذلك التعويض إقرار المدعية في الصفحة الثامنة من صحيفة الدعوى حين ذكرت أنه 'بالفعل كان في محفظتي (1,308) سهم، وتمت إضافة (350) سهم ليصبح مجموع الأسهم في المحفظة (1,658) سهم'. ثالثاً: الادعاء باختفاء مبلغ يعادل قيمة (400) سهم: حيث نصت المدعية بأنها قامت عند ارتفاع سعر السهم قامت بإجراء عملية بيع لعدد (800) سهم ونفذ الأمر، فوضعت أمر شراء لاسترجاع نفس الكمية فرفض النظام، وعند مراجعتها لقيمة النقد الموجود في محفظتها استنتجت أنه تم اختفاء مبلغ يعادل قيمة (400) سهم. تجدر الإشارة إلى انه تم التوضيح للمدعية بأنه سيتم تعويضها بإعادة شراء الأسهم بنفس سعر البيع على أن يكون المبلغ متاح بالحساب، وهذا ما تم القيام به، ووفقاً لما ذكرته المدعية بأنه تم التواصل معها من قبل الشركة المدعى عليها وتوضيح ذلك لها، وبناءً عليه، فقد تم إعادة شراء نفس كمية الأسهم التي تم بيعها من قبل المدعية بسعر السوق دون رغبة منها بسعر البيع عند إتمام العملية، وتحمل الوسيط والشركة المدعى عليها فرق القيمة لغرض تعويض المدعية، ولم يكن هنالك أي اختفاء لأي مبلغ بل أنه الخصم كان نتيجة لإيداع نفس كمية الأسهم المتفق عليها مع المدعية. فكيف ترغب المدعية بالتعويض عن قيامها ببيع الأسهم، وأن يتم إيداع أسهم التعويض في حسابها دون خصم مقابلها، حيث إن أساس التعويض كان إيداع نفس كمية الأسهم، حيث سيتم شرائها بنفس قيمة البيع، وتحمل الشركة المدعى عليها والوسيط الفرق، أم أن المدعية كانت ترغب بالحصول على الأسهم دون استعادة قيمتها التي تم إيداعها في حسابها عند البيع بسعر السوق. رابعاً: تخوف المدعية من التداول: ذكرت المدعية أنه نظراً لخوفها من التداول نظراً لعدم قبول النظام البيع بسعر محدد حينها، فإنها ترغب بأن يتم تعويضها بعدد (4,000) سهم، وقامت بشرح آلية احتسابها

لذلك، لا نعلم من أين أتت المدعية بطلب التعويض عن الخوف الذي أصابها حيث أنها أقرت في مذكرتها أنها هي التي امتنعت عن التداول خلال تلك الفترة خشية منها من نزول سعر السوق، وحيث أن الشركة المدعى عليها ليست هي المتحكمة بسعر السوق، وحيث أنه تم التوضيح للمدعية وهي على علم بأن النظام الخاص بالوسيط لا يقبل البيع بسعر محدد، وبالتالي، فإنه لا يحق لها المطالبة بالتعويض عن توقفها عن التداول نظراً لخوفها من التداول، ولم نجد فيما قدمته المدعية ما يثبت استحقاقها لأي تعويض، حيث إنه لم يتم اثبات خطأ الشركة المدعى عليها الذي يجعلها ملزمة لتعويض المدعية عما هو مذكور في دعواها، وحيث أنه يجب على المدعية تقديم المستندات المؤيدة لها، بناءً على المبدأ القضائي 'المدعي مكلف بإثبات دعواه'، وبالتالي فإنه يجدر رفض الدعوى لعدم ثبوت المسؤولية التقصيرية تجاه الشركة المدعى عليها. وبناءً على المبدأ القضائي 'عدم ثبوت منع المدعي من التصرف في الأسهم من واقع المستندات والكشوف المقدمة أثره رفض الدعوى، وإلى نص المبدأ القضائي 'أعطال النظام الآلي، وعلى فرض ثبوتها، لا تكفي لقيام المسئولية إذ يشترط للتعويض في مثل تلك الحالات ثبوت صدور الأوامر من المدعي، وعدم تنفيذها بسبب أعطال النظام الآلي'، والمبدأ القضائي "إن مجرد ثبوت أعطال النظام الآلي لدى الشخص المرخص له لا يكفي لصحة الدعوى وقيام المسئولية في حقه. كما أن تعطل خدمة التداول لا يكفي لقيام المسئولية ما لم يبين المستثمر نوع التصرف بالأسهم بيعاً أو شراءً والأسهم المراد تداولها وقيمتها والوقت الذي كان يعتزم المستثمر التداول خلاله، وما يمكن الاستناد إليه في تحديد حجم الضرر الذي يدعيه، والأساس الذي يستند إليه في احتساب خسائره المدعى بها'. وحيث أن دعوى المدعية ومطالبتها بالتعويض ليست سوى كلام مرسل، ترغب من خلاله الحصول على تعويض مجزي ترغب فيه استغلال وجود خلل تقني في النظام الخاص بالوسيط، دون تقديمها ما يثبت استحقاقها للتعويض أو وقوع الضرر من خلال الكشوف والمستندات المقدمة، وعليه، فإنه يجدر رفض الدعوى لعدم صحة موجبها. خامساً: الطلبات: - وبناءً على ما تقدم فنرجو منكم النظر إلى موضوع الدعوى من الناحية النظامية والشرعية، والتكرم بالحكم بما يلي: 1. رفض دعوى المدعية كونها غير قائمة على أساس شرعي أو نظامي، ولعدم صحة موجبها.2. تعويض الشركة المدعى عليها عن أتعاب المحاماة والاستشارات القانونية".

وفي تاريخ 1444/09/15هـ تم تزويد المدعية بنسخة من هذه المذكرة، مع طلب جوابها.

وفي تاريخ 1444/09/20هـ وردت مذكرة جوابية من المدعية، جاء فيها ما نصه: "ورد في مذكرتهم الجوابية وبكل أسف مغالطات كثيرة سنلخصها ونلخص ما ينقضها وفق الاعتبارات الموثقة التالية: أ - حصول خلل تقني في نظامهم أساسه هو (ظهور تظليل في خانة تحديد السعر) يتعذر معه قطعياً 'عمل أمر بيع أو شراء' في نفس يوم حصول المشكلة وما تلاه من أيام أيضاً 'وانظروا من فضلكم للشكوى الأساس المرفقة مع الشكاوى الخمسة في المرفق' لتتأكدوا

بأنفسكم من صحة هذه الواقعة. وإذ أساس المشكلة في نظامهم ابتدأ بتاريخ 10/20/(- -)م ' مع ملاحظة أنهم أشاروا في مذكرتهم الجوابية بأنه خلل تقني عام بما يعني أنهم يعلمون بحصوله على اعتبار أنه خلل عام في نظامهم ومع ملاحظة أنه لم يتم اشعاري به (لا هاتفياً ولا إلكترونياً) كما يفترض!! ثم بعد الشكوى اصبحت ادخل للمحفظة كل نصف ساعة أو أقل أو أكثر واضع أمر للتشييك وإذا وجدت التظليل مستمر اتوقف بالطبع عن المتابعة ثم في أحد فترات التشييك 'اختفى التظليل' ففرحت بحل المشكلة وسجلت أمر بيع وفق الاجراءات الروتينية (تحديد اسم الشركة ثم تحديد عدد الاسهم المطلوب بيعها أو شرائها ثم تحديد السعر المطلوب للبيع أو الشراء ثم اختيار نوع التنفيذ (يومي ، خارج التداول ..الخ) - ثم الضغط على خيار التنفيذ) وطبعاً في حينه سجلت أمر بيع وفق هذه الاجراءات وفوجئت بأنه نفذ أمر البيع فوراً مع أن السعر على الشاشة دون السعر المحدد بكثير فراجعت أمر البيع فوجدت أنه باع (Market) بخسارة .. ماذا يعني ذلك؟ يعني يا سادتي أنهم أصلحوا خلل التظليل وتسببوا بخلل آخر هو تحويل الأمر من (Limit) إلى (Market). فهل يعقل أنهم عند تصليح خلل التظليل لم يظهر لديهم الخلل الجديد؟! ولماذا لم أبلغ بهذا الخلل الجديد أيضاً؟ نترك تقدير كل ما ذكر وما ترتب عليه من ضرر لمحفظتي وما يترتب عليه من آثار أخرى لتقدير مقام اللجنة. ب- أن يحصل خلل تقني عام في نظامهم فهذا أمر مفهوم. لكن (الغير مفهوم والغير مبرر) هو طريقة تعاملهم وتقصيرهم بمعالجة هذا الخلل!! وبما أنهم يمتلكون الوسائل التقنية وعندهم التقنيين المؤهلين لمعالجة مثل هذا الخلل بسهولة فلماذا تأخر إصلاح الخلل لعدة أيام؟؟!!. أكرر 'لماذا تأخر إصلاح الخلل لعدة أيام؟' لماذا لم يعالجوا هذا الخلل التقني بظرف (ساعة، ساعتين – أربع ساعات، جلسة تداول واحدة، ثلاث جلسات تداول، (24) ساعة) خاصة مع كونهم كما أسلفنا يمتلكون الوسائل التقنية والتقنيين التي تتيح لهم معالجة مثل هذا الخلل بسهولة وبسرعة!! ماذا يعني كل ذلك لمقام اللجنة؟ هل هو ناتج عن تقصير مهني بإجراءاتهم؟ فإذا كان الجواب نعم فماذا يترتب عليهم نظاماً؟ هل ناتج عن عدم قدرة على معالجة الخلل في نظامهم؟ فإذا كان الجواب نعم فماذا يترتب عليهم نظاماً؟ هل ناتج عن استهانة أو لا مبالاة بالأضرار التي تنتج عن هذا الخلل في محفظة العميل؟ فإذا كان الجواب نعم فماذا يترتب عليهم نظاماً؟ وأخيراً ماذا يعني لمقام اللجنة أن يحصل خلل في نظامهم مرتين وعلى التوالي ولا يتم اشعار المتداول به ولا التنويه عنه!! مع التقصير في إصلاحه حتى استمر لعدة ايام في موقع يتعلق بتداول بيع وشراء أسهم وليس يتعلق بموقع تسالي مثلاً!!! نترك لمقام اللجنة تقدير الإجابات القانونية الصحيحة المنصفة عن كل هذه الاسئلة المشروعة وما يترتب عليها. ت - أشاروا في مذكرتهم كما أسلفنا بأن الخلل التقني خلل عام ليس مقتصر على المدعية.. وهذه الإشارة (تدين الشركة المدعى عليها نفسه). لماذا؟ لأن الخلل إذا كان عام كما أشاروا (فهذا يعني أن جميع المتداولين في السوق الأمريكي (من عملاء الشركة المدعى عليها) قد تعرضت محافظهم للضرر' ولا يمكن حينها 'تصور أو تقدير حجم الضرر العام طوال فترة استمرار

الخلل) وهذا الأمر وما يترتب عليه لا يخفى على مقام اللجنة بالتأكيد لكونه أمر كبير وله تبعات تجاه كافة عملاء الشركة المدعى عليها مما يستوجب من الشركة المدعى عليها (أدبياً ومهنياً ونظاماً) أن يرسل رسالة إلكترونية موحدة لعموم عملاءه يفيدهم: (بحصول خلل طاريء وجاري العمل على اصلاحه) ثم رسالة أخرى بعد إصلاح الخلل تفيد بأنه (تم إصلاح الخلل) كعرف مهني متعارف عليه ومن أجل المحافظة على حقوق العملاء وعدم تعريض محافظهم للخسائر .. فلماذا لم يرسل الشركة المدعى عليها تنويه (إلكتروني) بحصول الخلل 'سواء في تطبيق الجوال أو الكمبيوتر؟!! ولماذا لم يرسلوا بعد إصلاح الخلل إشعار إلكتروني يفيد (بأنه تم إصلاح الخلل في النظام) في الكمبيوتر؟ هذا مع علمهم بأنني متضررة من هذا الخلل التقني الذي استمر لعدة أيام ومع علمهم بإن الضرر قد وقع وقد توثق بموجب مستندات مرفوعة لهم.. وترتب عليه عدة شكاوى لم يتعاملوا معها بمهنية (مرفق جميع الشكاوى الستة المرفوعة للشركة المدعى عليها)!! ولماذا تهربوا من الرد إلكترونياً على الشكاوى المتسلسلة؟ ونترك لمقام اللجنة تقدير الإجابات الصحيحة عن هذه الاسئلة المشروعة وتقدير الآثار المترتبة ذات العلاقة. ث- أشاروا في مذكرتهم إلى الوضع المتعلق بموضوع (أسهم التعويض) وإلى (اختفاء مبلغ من المحفظة) بمغالطات واضحة حيث قدموا تبرير غير منطقي لهذه الواقعة وهو تبرير يدينهم أكثر مما ينفعهم لكونه يؤكد عدم مهنية اجراؤهم.. وليس ذلك فحسب بل (ينقضه تماماً ما حصل في المكالمتين الهاتفيتين التي أجرتهما موظفة الشركة المدعى عليها معي) ومع أنني شرحت هذه الواقعة بالتفصيل في مذكرة الدعوى إلا أنني سأكررها كما يلي: اتصلت بي موظفة الشركة المدعى عليها وأبلغتني بأنه سيتم إيداع مبلغ كتعويض عن الضرر ثم بعد فترة بسيطة عادت واتصلت وأبلغتني بأنه سيتم ايداع أسهم كتعويض عن الضرر بعدد (350) سهم في المحفظة. وحينها طلبت منها (عدم التعرض لمحفظتي لأنها متضررة) فأفادت: بأن هذه الأسهم هي تعويض عن الضرر. (ويمكن لمقام اللجنة الرجوع للمكالمتين التي عقدت في تاريخ 10/26/-
-)م في وقت الظهيرة) ليتأكدوا بأنفسهم من صحة ما ذكرته. ثم بعد ذلك كله وبعد أن أصبحت الأسهم ملك لمحفظتي وحرمتها من حرمة المحفظة يتم سحب قيمة هذه الأسهم فور أول عملية بيع في محفظتي بدون إذن أو إشعار مسبق ثم تلاه رفع شكوى من قبلي وتلا الشكوى اتصال موظف حاول تبرير حدوث الخلل واختفاء المبلغ وأفاد بإن هذه أموال للشركة المدعى عليها تم استرجاعها!! فطلبت منه أن يتم إرسال هذا الكلام برسالة إلكترونية ولم يفعل. ثم إن ما قدموه في مذكرتهم من تبرير لهذه الواقعة 'ينافي المنطق وينافي الإجراء المهني الصحيح 'ولكي تصل هذه النقطة لكم بوضوح تام نضرب لكم المثال الافتراضي البسيط التالي:' سجلت أمر بيع ألف سهم بسعر محدد يعادل (9) دولار للسهم بمبلغ إجمالي = (9,000) دولار فأحال الخلل في نظامهم أمر البيع من (Limit) إلى (Market) وباع السهم ب (8) دولار وبمبلغ إجمالي = (8,000) دولار.. فهنا تحدد مبلغ الضرر (بألف دولار).. فماذا يفترض في الشركة المدعى عليها مهنياً أن يفعل لتعويض الضرر؟ الجواب : يودع

(1,000) دولار في حساب المتضرر ويبلغ المتضرر بإن هذا المبلغ هو تعويض عن الضرر وينتهي الأمر ببساطة...أما أن يكلف الشركة المدعى عليها نفسه ويقوم بشراء أسهم بعدد (350) سهم ثم يقوم بإيداعها في المحفظة ثم يكلف موظفة بتبليغ المتضرر بالإيداع ثم تؤكد الموظفة للمتضرر بإن هذه الأسهم هي تعويض عن الضرر ثم ينتظرون قيامي بأول عملية بيع ليستردوا قيمتها وبدون إشعار ولا إذن من صاحب المحفظة وبدون توضيح في حينه فهذا أمر لا يمكن تبريره وسيفسر بتفسيرات أقل ما يقال أنه تلاعب بالمحفظة (وصححوا لي إن أخطأت) لكونه يتنافى مع أبجديات الإجراءات المهنية الصحيحة ويتنافى مع المثال المهني الذي شرحته.. وليس ذلك فحسب بل أخذوا عمولة لكامل الأسهم المباعة واستردوا قيمة نصف الأسهم المباعة وحملوني كامل العمولة على كامل الأسهم مع أنهم استردوا نصفها!! ونحن هنا نذكر هذا الأمر ليس من أجل استرجاع سبعة أو ثمان دولارات بل من أجل إثبات 'عدم سلامة الإجراء مهنياً' ونترك لمقام اللجنة تقييم هذه الواقعة وتقييم الآثار المترتبة عليهم بموجبها. ج - إشارتهم في مذكرتهم إلى (ما معناه) أنني لا أتحكم بالسوق وأنني أفترض أسعار افتراضاً في تقييمي للأضرار!! إشارة غير صحيحة. فأنا لم أذكر عبارات مثل (أفترض أن السهم نزل من كذا إلى كذا ثم أفترض أنه أرتفع من كذا إلى كذا).. بل أقررت ووثقت واقع حال (فالسهم نزل نزول فعلي وليس افتراضي من خانة في (11) دولار إلى خانة في (7) دولار ثم عاد وارتفع من خانة في (7) دولار إلى خانة في (10,32) دولار- بالتزامن مع حصول الخلل وبالتزامن مع استمرار الخلل لفترة طويلة نتيجة لتقصيرهم في معالجته) انظروا من فضلكم للمقطع المصور ادناه لأداء السهم ولاحظوا تزامن الارتفاع والنزول مع استمرار الخلل في نظامهم (الأدنى والأعلى بنفس الفترة)!! ولا علاقة مطلقاً لواقع حال أداء السهم بكلمة التحكم بالسوق حيث لا يوجد كائن من كان يمكنه أن يتحكم بالسوق. ح - ما أشاروا إليه في مذكرتهم لجهة تحويل الأمر من (Limit) إلى (Market) وأنه تم لأنني ضغطت خيار الموافقة باختياري "فهذه الإشارة تم الرد عليها في الشرح المذكور في البند (أ) من هذه المذكرة ونضيف لما سبق بأن إشارتهم هذه تعتبر (إقرار من قبلهم يحسب ضدهم) على اعتبار 'أنه لا يمكن بأي حال لصاحب أي محفظة أن يعمل أمر بيع أو شراء ما دام النظام يحيل أمره المحدد إلى (Market) وأيضاً لا يستطيع التحكم بتحديد السعر لأن النظام عند اختيار امر البيع (Limit) يظلل الخانة فوراً فلا تستطيع التحكم بوضع سعر محدد وانظروا للفيديو المسجل من فضلكم لفهم ماهية الخلل ' وبما يعني أيضا توثيقهم إلى 'أن الضرر على المحفظة قد تحقق كواقع ملموس طوال فترة استمرار الخلل بدون إصلاح سواء في نظام الموقع في الكمبيوتر أو في نظام تطبيق الجوال . وبما يعني أيضاً 'إقرار بتعذر تسجيل أوامر البيع والشراء ما دام يحيلها الخلل في النظام إلى (Market)' وبما أن تاريخ ابتداء الخلل بنظامهم معروف وموثق - وتاريخ إصلاحه في تطبيق الجوال معروف وموثق - أما في تطبيق الكمبيوتر فمعروف بدايته ولا تعرف نهايته لأنني لم أبلغ حتى تاريخه بحل المشكلة (بما يعني وفق كل المقاييس) أن الخلل مستمر

وقائم إلى أن يتم إشعاري إلكترونياً أو هاتفياً بحل المشكلة في موقع النظام في الكمبيوتر) وهذا ما جعلني اتحفظ على عمليات البيع والشراء طوال فترة الخلل وحتى (وعلى الأقل) ما بعد اشعاري هاتفيا بإصلاحه في تطبيق الجوال. وكل ما ذكر أعلاه يصب في النهاية للإقرار من قبلهم بأن المحفظة تعرضت لضرر حقيقي طوال الفترة التي استمر فيها الخلل بنظامهم لمدة عشرة ايام بتطبيق الجوال ولمدة مفتوحة في موقع النظام في الكمبيوتر (وأقول مدة مفتوحة لأنه حتى تاريخه لم أبلغ بحل المشكلة في موقع النظام في الكمبيوتر). ونطلب من مقام اللجنة مراعاة واقع الحال هذا عند تقييم الاضرار. خ- ما ورد في مذكرتهم بشأن 'إشارتهم للفيديو الذي صور الخلل والمرفوع للشركة المدعى عليها في حينه مع إشارتهم بأنني ضغطت خيار التنفيذ بإرادتي رغم معرفتي بإنه سيبيع (Market) نحيطكم بأن تسجيل الفيديو ليس لأمر فعلي بل لمجرد اثبات أن الخلل مازال مستمر ولم يتم إصلاحه (ولتوضيح ماهية الخلل لهم فعلاً والمتمثل عند اختيار خيار (Limit) فوراً يتحول إلى (Market) وليس ذلك فحسب بل يضلل خانة السعر وحينها يستحيل التحكم في خانة السعر ومواصلة الاجراء). ومنعاً لأي لبس أو سوء فهم يقع فيه المتلقي أوضح (ما استنتجته وبحسب ما فهمته) وأرجو أن أكون مخطئة في فهمي - أنهم يريدون الإيحاء لمقام اللجنة بأنني ضغطت خيار التنفيذ بإرادتي وصورت الفيديو وحصل البيع (Market) بخسارة قصداً.. ثم قمت باستغلال الخلل من أجل التكسب!! فإذا كان ما فهمته واستنتجته صحيح من الربط بين الفيديو وضغط خيار التنفيذ باختياري فنحب أن نطمئنهم بأن الخلل الذي حصل في أمر البيع وتنفيذه (Market) قد حصل بتاريخ 10/25/(- -)م (شكوى رقم 1 حسب التسلسل) وتصوير الفيديو حصل بتاريخ 10/29/(- -)م (شكوى رقم 4 حسب التسلسل) ولا علاقة لتصوير الفيديو بالأمر الذي تسبب بالبيع (Market) الموثق في أساس الشكوى (انظروا الشكوى الأساس المرفقة مع الشكاوى الخمسة).. وستتضح لكم الصورة. د- ما ورد في نهاية مذكرتهم من اتهام لي (بأنني استغل الخلل التقني في نظامهم من أجل التكسب ومن انني قدمت ادعاء مرسل على حد زعمهم فهذه اتهامات 'غير مقبولة وغير مبررة) لأنها اتهامات بدون (أدلة مشفوعة بمستندات) ولا تليق أصلاً بمكانتهم كجهة اعتبارية معروفة. هذا عدا عن كونها (اتهامات تسيء لي شخصياً إساءة كبيرة وكبيرة جداً ويترتب عليها بتقديرنا المتواضع' استحقاقات - شرعية وقانونية). خاصة مع علمهم بانني وثقت أمام مقام اللجنة الموقرة 'وقائع مشفوعة بمستندات ' لجميع إجراءاتهم الغير مهنية والتي لا يمكنهم بأي حال الخلاص نظاماً من تبعاتها.. ويبدو أن الهدف من هذه الاتهامات الجائرة هو 'صرف انظار اللجنة الموقرة عن التلاعب الذي حصل في المحفظة من قبلهم لجهة اختفاء المبلغ - وعن الخلل التقني في نظامهم - وعن التقصير والتهاون في معالجة الخلل الذي استمر لعدة ايام - وعن جميع الإجراءات الغير مهنية التي صاحبت هذا الخلل.. ويلزمهم نظاماً تقديم أدلة مشفوعة بمستندات (تماماً كما فعلت أنا بادعائي) لأثبات صحة اتهامهم. وفي حال عجزهم عن تقديم أدلة مشفوعة بمستندات فنطلب من مقام

اللجنة تقييم الأثر الذي يترتب على من يتهم الخصم اتهامات مسيئة بدون دليل..ونذكر السادة في الشركة المدعى عليها الموقر بأن من يوثق وقائع ويوثق أضرار مشفوعة بمستندات وشكاوى وصور وفيديو (غير محتاج أبداً لادعاء مرسل). وهنا يحق لنا أن نتساءل أمام مقام اللجنة: من قدم ادعاء مرسل في هذه الدعوى؟ أنا أم هم؟ ومن يتهم الآخر بدون دليل أنا أم هم؟ نترك الإجابة لتقدير مقام اللجنة مع التذكير لهم أيضاً بإنني 'تعففت عن طلب الحصول على خصم للعمولة على عمليات البيع والشراء من الشركة المدعى عليها طوال الفترة الطويلة السابقة وحتى تاريخه 'رغم أن طلب تخفيض العمولة لعمليات البيع والشراء (إجراء متعارف عليه بين البنوك والعملاء). ومع أن الخصم لعمولات البيع والشراء (سيحقق لي على المدى الطويل مكاسب كبيرة تفوق قيمة التعويض المطلوب عن الضرر الفعلي الحالي)، ومع ذلك (تعففت) عن طلب هذا الأمر. وبناء عليه فإن من يتعفف عن إجراء متعارف عليه للحصول على خصم في قيمة العمولة لا يمكن بأي حال أن ينحدر (كما يزعمون ويتهمون) إلى مستوى (التكسب) من خلال 'خلل فني عام وعابر!! وأختتم هذه الفقرة بالقول بإنهم وكما يبدو عجزوا عن تكذيب ما وثقته من وقائع ومستندات فلجأوا للاتهامات الجائرة لتضليل اللجنة وصرف انظارها عن اجراءاتهم الغير مهنية لجهة الخلل في نظامهم ولجهة التقصير في معالجته ولجهة كل الإجراءات الغير مهنية التي صاحبته. مع تذكير السادة في الشركة المدعى عليها الموقر وتذكير أنفسنا أيضاً بأن مخافة الله سبحانه (أوجب وأكبر) من تسجيل موقف ضد الخصم بموجب اتهامات مسيئة وغير صحيحة. ذ- ورد في مذكرتهم المقطع المصور ادناه: التعليق: أنظروا ياسادتي لحجم المغالطات في هذا المقطع فهم يشيرون في السطر الثاني (قياساً لما حصل في الفيديو من وجهة نظرهم) بأنني أدخلت أمر البيع رغم ظهور التظليل بما يعني رضاء ضمني على إتمام العملية بسعر السوق!! وهنا نلفت نظر مقام اللجنة لما يلي: أولاً– : كما أسلفنا الفيديو (القصد منه) إشعار الشركة المدعى عليها بأن الخلل المتمثل بظهور تظليل يتعذر معه وضع أمر بيع أو شراء لا يزال مستمر.. وهو لا يختص بتصوير عملية أمر البيع التي أحالها خلل نظامهم من (Limit) إلى (Market) وتسببت بخسارة.. بدليل أن تاريخ تصوير الفيديو حصل في تاريخ 29 /10/(- -)م (شكوى رقم 4 حسب التسلسل) وتاريخ الخلل المتمثل بتحويل أمر البيع إلى (Market) حصل بتاريخ 10/25/(- -)م وانظروا للشكوى الاساس وتاريخها وانظروا للشكوى الاولى وتاريخها لتتأكدوا بأنفسكم من هذا الامر. (كما في المرفقات). المنطق يتعارض مع الايحاء (المراد إيصاله للمتلقي والمتمثل بزعمهم بأنني أعرف أن الخلل سيحيل الأمر إلى (Market) ومع ذلك ضغطت خيار الموافقة). لأن الخلل المتمثل بالتظليل لا يسمح أصلاً (في حينه) بوضع سعر في الخانة المخصصة للسعر وحينها يستحيل التحكم في خانة السعر ومواصلة الاجراء. هم يظنون كما يبدو بأن تصوير الفلم تم لأمر البيع الذي أحاله النظام إلى (Market) وبالتالي وكأنه يراد الايحاء بأنني تقصدت البيع بخسارة لأجل التكسب من خلل نظامهم وهذا امر غير منطقي فكيف ارتضى على نفسي أن أبيع

(Market) وهو لا يحقق لي أي ربح!! ثم أنني لم اكتشف أصلا تحويل أمر البيع إلى إلى (Market) إلا بعد التنفيذ الفوري لأمر البيع وتسبب الخسارة (والذي هو أساس الشكوى). ثانياً – أشاروا في نهاية السطر الرابع وإلى منتصف السطر الخامس بإنه (تم توضيح للمدعية بوجود خلل تقني في النظام) في حين أن الواقع يؤكد بعدم حصول تنويه أو ابلاغ من قبلهم بحصول الخلل مطلقاً!! وليس ذلك فحسب بل (أنا من بلغهم بحصول الخلل الأول الخاص بظهور التظليل - أنظر الشكوى الأساس) و(أنا من بلغهم بحصول الخلل الثاني- أنظر الشكوى الاولى) وبناء عليه نطلب من فضلهم أن يتحروا الدقة فيما يرفعونه في مذكرتهم. ر- ورد في مذكرتهم المقطع المصور ادناه: التعليق: - أنظروا يا سادتي لحجم المغالطات في المقطع أعلاه حيث أشاروا في نهاية السطر الثاني وإلى منتصف السطر الثالث بأنني أنا امتنعت عن التداول خلال فترة الخلل خشية مني من نزول السوق على حد تعبيرهم وهذا الأمر غير صحيح فلم امتنع عن التداول خشية من نزول السوق كما زعموا ، بل امتنعت خشية من تحويل الأمر من (Limit) إلى (Market) بسبب تخبطهم وتقصيرهم في التعامل مع الخلل في نظامهم والذي أستمر لعدة أيام بدون أي قلق من التبعات وبدون أي اهتمام لأضرار العميل. - امتنعت نعم امتنعت طالما الخلل في نظامهم قائم .. واضطررت للعودة للتداول وفق تحفظ كبير.. وهذا واقع حال فلا يمكن لأي متداول أن يضع أمر بيع أو شراء وهو يعلم بأن الخلل في نظامهم سيحيله من (Limit) إلى (Market) خاصة مع سوق معروف عنه' أن إجراء (Market) فيه أمر خطير على المتداول وهذا الأمر لا يخفى على مقام اللجنة بالتأكيد ... ولعلمهم فأنني اعتبر نظاماً (بتقديري المتواضع) بأن الخلل الثاني - تحويل الأمر من (Limit) إلى (Market) في نظام الكمبيوتر - لا يزال قائماً حتى تاريخ رفع هذه المذكرة.. لماذا؟ لأنني تم إبلاغي هاتفياً بتصليح الخلل في تطبيق الجوال وذلك بعد عشرة ايام من حصوله في حين لم ابلغ بإصلاح الخلل في نظام الكمبيوتر - لا هاتفياً ولا إلكترونياً- حتى تاريخ رفع هذه المذكرة لذا اعتبر الخلل قائم وإلى أن يرسلوا إشعار يفيد بتصليحه مع ثقتنا التامة بعدالة اللجنة ومن أنها ستأخذ بعين الاعتبار ما تم ذكره وما يترتب عليه من التعويض الذي تستحقه هذه الحالة .. أشاروا في الأسطر الثلاث الأخيرة في هذا المقطع بإنهم لا يرون بإنني استحق التعويض لكونه على حد زعمهم لم يثبت خطأ الشركة المدعى عليها!! وإذن لماذا تأخرتم بإصلاح الخلل لعشرة ايام في تطبيق الجوال؟ ولماذا لم تبلغوني بإصلاح الخلل في نظام الكمبيوتر حتى تاريخه بما يعني أن الخلل قائم ومستمر في تطبيق الكمبيوتر إلى أن يرد لي منكم اشعار بإصلاحه. مع علمكم أن الخلل في سوق مال وأسهم وليس في موقع ترفيه أو تسالي؟؟ ولماذا لم يتم إصلاح الخلل في ظرف ساعات ما دمتم تمتلكون من التقنيين والوسائل التقنية ما يمكنكم من إصلاحه بسرعة؟ ولماذا لم يتم تنويه للعموم يفيد بحدوث خلل عام كما وصفتموه؟ ولماذا تجاهلتم الشكاوى الخمسة ولم تتعاملوا مع كل شكوى بما يوافق صحيح النظام؟ ولماذا تتهمونني باستغلال خلل نظامكم لأجل التكسب بدون تقديم دليل مشفوع بمستندات؟ ولماذا.. ولماذا؟.. الخ. ز- ورد في

مذكرتهم المقطع المصور ادناه: التعليق: خلل عام كما وصفوه في السطر الثاني!! ويتضرر منه بالطبع كافة عملاء الشركة المدعى عليها في سوق أسهم!! ويستمر لعدة أيام ولا يكلفوا أنفسهم بالتعجيل بمعالجته!! ولا يكلفوا أنفسهم بالتنويه عن حصوله!! ولا يكلفوا أنفسهم بالتنويه عن الانتهاء من صلاحه!! ثم بعد ذلك كله (يضاف له ما سبق) ويخاطبون لجنة قانونية بالقول 'أن المدعية لا تستحق تعويض لأن الشركة المدعى عليها لم يخطئ!!.. ونضع ألف خط تحت كلمة لم يخطئ .... ولا تعليق. س- ورد في مذكرتهم المقطع المصور ادناه: التعليق: - ورد في السطر الثاني والثالث بأن نظام التعويض يتعلق بثبوت صدور أوامر لم يتم تنفيذها بسبب أعطال في النظام الآلي. وهذا بتقديري يتطابق مع وضع الخلل الأول- والمتمثل ' بظهور تظليل يتعذر معه وضع أمر بيع وشراء بأي حال ' كما هو موثق بالشكوى الأساس ومقطع الفيديو'. بما يعني أن الفرق بين ما نص عليه نظام التعويض وهذه الحالة هو (عبارة عن عدم تنفيذ أمر بسبب عطل آلي – وحالتي عدم القدرة على تسجيل أمر أصلاً) سينتج عنه نفس أثر الضرر.. وكذلك الحال مع الخلل الثاني الموثق في الشكوى الأولى والذي يحيل الأمر من (Limit) إلى (Market) بما يعني أن أي متداول لا يمكن أن يضع أمر بيع أو شراء وهو يعرف بأن النظام سيحيله من (Limit) إلى (Market) بما يعني أنه سينتج عن هذا الخلل نفس الضرر أيضاً. وطبعا هذا الأمر (فنياً وشكلاً و مضموناً) لا يمكن التنظير حياله لا من قبلي ولا من قبلهم - ولا يمكن البت بأمره إلا من قبل مقام اللجنة الموقرة وحدها بحكم موقعها وخبرتها ومهنيتها سعادة الأمين العام: بعد كل ما تم شرحه من وقائع في مذكرتي الأساس وما تم شرحه الأن في البنود أعلاه وبعد كل ما تم توثيقه من وقائع تثبت تورطهم بإجراءات غير مهنية تسببت بأضرار مؤكدة للمحفظة (واقعاً وتقديراً) نقول بعد كل ذلك أنه 'وبدلاً من الاعتذار 'عن خلل نظامهم وما ترتب عليه من أضرار وما صاحبه من إجراءات غير مهنية" يطلبون وبدون تحرج من مقام لجنة قانونية أن تحملني تكلفة اتعاب محاميهم. وأنا هنا أقر وأعترف أمام مقام اللجنة بأنني عاجزة تماماً عن التعليق على طلبهم الغير منطقي هذا ولو بجملة مفيدة واحدة. واترك لأمانة اللجنة الموقرة تقدير التعليق المناسب على طلبهم. سعادة الأمين العام: بخصوص التقييم الابتدائي للأضرار وطلبي (4,000) سهم كتعويض عادل بتقديري.. فهذا التقييم (كما أعرف أنا وكما يعرفون هم في الشركة المدعى عليها الموقر) لا يخضع لهواي ولا يخضع لهوى الشركة المدعى عليها 'لأن التقييم النهائي بيد اللجنة الموقرة فقط.. وما قدمته من تقييم ابتدائي للأضرار هو تقييم 'مبني على واقع حال وليس مبني على واقع افتراضي' كما هو واضح من المقطع المصور لأداء السهم. فإذا أضفنا للتقييم (المعاناة والمرارة والقهر لمتداول محدود الإمكانات وهو يرى سهمه يتذبذب بنزول كبير جداً ثم ارتفاع كبير جداً وهو يصفق يد بيد لعجزه عن تسجيل أوامر بيع وشراء بسبب خلل نظامهم وبسبب تقصيرهم في معالجة الخلل). ولسعادتكم أن تتصور مجرد تصور حجم المعاناة وحجم المرارة وحجم القهر. والسؤال لمقام اللجنة 'ماذا يحصل لو 'لا قدر الله' تعرضت في فترة الخلل في نظامهم كنتيجة

للوضع النفسي البائس الذي عشته طوال فترة الخلل في نظامهم وطوال فترة انتظار معالجته؟ أقول ماذا يحصل لو تعرضت لا سمح الله 'لجلطة '. فحينها لا أموال بنكهم ولا أموال الدنيا تعادل قيمة حياتي. وأنني أعلم بأنهم (كمحامين وقانونيين محترفين) وقياساً لي (كإنسانة بسيطة) سيتمكنون حالياً بشكل وآخر من (الالتفاف على موضوع المعاناة – أمام لجنة قانونية) لكن لا يمكنهم باي حال من الأحوال (الالتفاف عليها أمام رب العالمين) وبناء عليه لن ابري ذمة كل من يظلمني بدون وجه حق - والحساب على الصراط المستقيم. سعادة الأمين العام: أرفقنا في المرفقات - ستة شكاوى مرفوعة للشركة المدعى عليها وكل شكوى تشرح واقع حال بكل وضوح. (وعند قراءتكم لها كاملة، وأيضا عند استماعكم للمكالمات المسجلة ستتضح لكم الصورة تماماً) وستعرفون كل الحقائق بكافة تفاصيلها وكما حصلت بدون زيادة أو نقصان. ونكتفي بما قدمنا في المذكرة السابقة والمذكرة الحالية. ونحن على ثقة تامة من عدالة اللجنة الموقرة وانصافها. الطلبات: أولاً - عدم قبول دفوعاتهم في مذكرتهم الجوابية لكثرة المغالطات والتلاعب بالألفاظ فيها مثل: (إشارتهم تصريحاً 'بإنه تم إبلاغي بالخلل وتم توضيحه 'وهذا غير صحيح بكل أسف فلم يتم ابلاغي مطلقاً بحدوث خلل عام أو خلل فقط في محفظتي!! وليس ذلك فحسب بل أنا التي ابلغتهم بحدوث الخلل الأول المتمثل بظهور تظليل يمنع تسجيل أي أمر - بيع أو شراء- وطلبوا تصويره من الشاشة (انظر الشكوى الأساس).. وأنا التي ابلغتهم بالخلل الثاني الذي حصل بعد الخلل الأول والمتمثل بتحويل الأمر من (Limit) إلى (Market) (انظر الشكوى الأولى). ثانياً - التكرم عند تقييم الأضرار الأخذ في الاعتبار: (لجميع الممارسات الغير مهنية التي توثقت في الوقائع - وتقدير ما يقابلها بإنصاف) مثل : ((تقصيرهم وتهاونهم في إصلاح الخلل التقني لعدة أيام رغم إمكاناتهم التقنية الكبيرة والكفيلة بإصلاحه بوقت مثالي ورغم علمهم بإن الموقع موقع بيع وشراء أسهم ولا يحتمل استمرار الخلل لجلسة تداول واحدة فقط فما بالك باستمرار الخلل لعدة أيام بدون حل - ومثل عدم التنويه للعميل بحصول الخلل وعدم التنويه (حتى تاريخه) بإصلاح الخلل في نظام الكمبيوتر- ومثل قيامهم بشراء أسهم وإيداعها في المحفظة وإبلاغي هاتفياً بأنها أسهم لتعويض الضرر ثم سحب مبلغ يعادل قيمتها بدون أذن أو إشعار أو تبرير قبل القيام بسحب المبلغ أو بعد السحب مباشرة - ومثل تقديمهم في مذكرتهم الجوابية' تبرير غير مهني' لإيداع الأسهم وسحبها وإشارتهم إلى أنني تبلغت به رغم أنني لم اتبلغ بما برروه (إلا بعد تسجيل شكوى عن سحب المبلغ واختفاءه) ولم أبلغ به قبل السحب كما يتوجب- ومثل اعتبارهم تقييم الأضرار الابتدائية أنه أمر افتراضي وأنني لا اتحكم بالسوق مع علمهم أنني بنيت التقييم 'على واقع حال فعلي يتمثل بنزول السهم نزول كبير فعلاً ثم ارتفاعه ارتفاع كبير فعلاً وبتزامن مع حدوث الخلل واستمراره لعدة ايام بدون حل - ومثل اتهامهم لي (بالتكسب من خلال استغلال خلل تقني في نظامهم) بدون أن يقدموا (دليل مشفوع بمستندات) يثبت صحة اتهامهم ومع أن هذا الاتهام يعتبر 'اهانة شخصية تسيء لي' وبدون وجه حق - ومثل اتهامهم لي بتقديمي 'ادعاء

مرسل مع علمهم بإن ادعائي مشفوع بمستندات وصور وفيديو وشكاوي)). ويضاف لذلك كله "أي ممارسة غير مهنية تكتشفها اللجنة "بحكم خبرتها ومهنيتها" (وأرفقت ما تستشهد به).

وفي التاريخ ذاته (1444/09/20هـ) تم تزويد الشركة المدعى عليها بنسخة من هذه المذكرة مع طلب جوابها، وفي تاريخ 1444/09/25هـ وردت مذكرة جوابية من وكيلها، جاء فيها ما نصه: "بخصوص مطالبة المدعية بتعويضها بسبب تضرر محفظتها الاستثمارية نتيجةً للخلل التقني في النظام عبر الموقع الالكتروني للمدعى عليها، حيث أن الخلل يتمثل في تضليل الخانة المخصصة لكتابة السعر في حال وضع أمر البيع أو أمر شراء، إضافةً إلى تحول نوع الأمر إلى خيار (Market) بدلاً من (Limit) (الخلل التقني)، وتطالب بالتعويض بأربعة آلاف (4,000) سهم. وبالإشارة إلى كل من: 1- صحيفة الدعوى ومرفقاتها، المقدمة من قبل المدعية. 2- المذكرة الجوابية الأولى ومرفقاتها، المقدمة من قبل الشركة المدعى عليها والمؤرخة في 14 /09/ 1444هـ. 3- مذكرة الرد المقدمة من قبل المدعية والمؤرخة في 1444/09/19هـ. 4- الشكاوى بخصوص الخلل التقني، المقدمة للمدعى عليها من قبل المدعية. 5- كشف حساب استثماري لعمليات المدعية من تاريخ 03/01/(- -)م حتى تاريخ 03/28/(- -)م. وبعد الاطلاع على الرد المقدمة من قبل المدعية والمؤرخة في 1444/09/19هـ، وقبل الخوض في تفاصيل الرد عليها، نفيد سعادتكم أننا نتمسك بجميع ما جاء في مذكرتنا السابقة كوننا فصلنا فيها العديد من النقاط، وتمت تغطية معظم ادعاءات المدعية فيها سواءً في صحيفة دعواها أو في مذكرة ردها، ونحيل إليها منعاً للتكرار، ونسرد إليكم تفاصيل ردنا على أهم النقاط التي استوجبت التوضيح من قبلنا النحو التالي: أولاً: رداً على ما ذكرته المدعية تحت الفقرة (أ): على الرغم مما قمنا بتوضيحه في مذكرتنا السابقة بأن الخلل التقني الذي واجهته المدعية يعد خللاً عامًا ناتج عن النظام الخاص بالوسيط المتعامل معه للتداول في السوق الأمريكي، أي أنه ليس بمقدور الشركة المدعى عليها اتخاذ أي إجراء بخصوصه نظرًا لكونه خارجًا عن تحكمها، وكما لا يخفى على سعادتكم بأن لدى الشركة المدعى عليها عدد كبير من المستفيدين الذين يمارسون نشاط التداول بالأسهم، فإننا نؤكد أن الشركة المدعى عليها تعمل على حل كافة المشاكل التقنية وغير التقنية بالتعاون مع الوسيط المتعامل في للتداول في السوق الأمريكي بكل احترافية، وكما لا يخفى على مقام اللجنة الموقرة، فإنه في حال وجود أي خلل تقني يتم إبلاغه لموكلتنا من قبل العميل، ومن ثم يتم التحقق عن طريق التواصل مع الوسيط، وفي حال ورود العديد من البلاغات بنفس الخصوص فإنه يتم تصنيف ذلك على أنه مشكلة أو خلل تقني عام، وبالتالي يتم التعامل معه من قبل الفريق التقني وحله ثم إبلاغ العميل بحل الخلل التقني سواء عن طريق الاتصال به أو عن طريق متابعة العميل مع مركز الاتصال لمتابعة تذكرة الخلل التقني التي قام برفعها وذلك وفقاً لسياسة الشركة المدعى عليها، ولا يتصور

بأن تقوم الشركة المدعى عليها بحصر جميع أنواع المشاكل التقنية التي تواجه كل مستفيد، وبالتالي فإن عِلم الشركة المدعى عليها بوجود أي خلل أو مشاكل تقنية يتحقق عن طريق إبلاغ المستفيد للمدعى عليها بوجود خلل تقني، وبمجرد تثبّت الشركة المدعى عليها من وجود أي خلل تقني من قبل الوسيط، فإنها تقوم مباشرةً بإبلاغ العميل بطبيعة الخلل التقني سواءً عن طريق الاتصال المباشر، أو من خلال مركز الاتصال، ومن ثم تقوم الشركة المدعى عليها بدراسة كافة الحلول الممكنة لمعالجة أي مشكلة تقنية تُعرض أمامها، وكما تعلمون فإن الأخطاء التقنية واردة، والتعامل معها وحلها واستغراق بعض الوقت أيضاً وارد، ولم تنكر الشركة المدعى عليها وجود هذا الخلل، بل على العكس قامت بتعويض المدعية التعويض الجابر للضرر عن طريق إعادة شراء نفس كمية الأسهم بسعر البيع وتحمل فرق السعر وإيداع الأسهم في محفظة المدعية الاستثمارية. ثانياً: رداً على ما ذكرته المدعية تحت الفقرة (ب) والفقرة (ت) والفقرة (ث): إشارةً إلى الشكاوي المقدمة من قبل المدعية بخصوص الخلل التقني، وحيث أفادت المدعية بعدم حل المشكلة التقنية في مذكرتها السابقة، وبالاطلاع على الشكاوى المرفقة من قبل المدعية وجدنا بأنها نصت على ما يلي (نشكر لسعادتكم اهتمامكم بحل الإشكالية السابقة وتعويضنا عن الضرر المترتب)، وعليه يتضح لمقام اللجنة الموقرة بأن الشركة المدعى عليها قامت باتخاذ الإجراء اللازم وذلك خلال يوم واحد من أجل حل الإشكالية وتعويض العميل لقاء الخلل التقني، وذلك بمجرد تحققها من ثبوت وقوع الخلل عن طريق التواصل مع الوسيط العام للتأكد من طبيعة الخلل التقني. وبالاطلاع على شكوى المدعية، يتضح لمقام اللجنة الموقرة بأن المدعية هي من أقرت في شكواها بأن الشركة المدعى عليها أبدت الاهتمام والعناية اللازمة بمجرد تأكدها من وقوع الخلل التقني وذلك عن طريق الاتصال المباشر بالمدعية بتاريخ 10/25/(- -)م، وإبلاغ المدعية بأنها (أي الشركة المدعى عليها) قامت بالتواصل مع الوسيط الخارجي وأن الخلل التقني تم وقوعه بالفعل، وعليه قامت الشركة المدعى عليها بشرح طبيعة الخلل التقني وأنه عام مع الوسيط كما أشرنا إليه في مذكرتنا السابقة، وبالتالي قامت المدعية بالمطالبة بتعويضها عن الأسهم التي تم بيعها بسعر السوق، وهو ما قامت المدعى بتقديمه للمدعية كتعويض عادل جابر للضرر وإعادة الأمور إلى ما كانت عليه قبل حصول الخلل التقني، وعليه، فإنه يتضح لمقام لجنتكم الموقرة بأن المسؤولية التقصيرية تنتفي عن الشركة المدعى عليها تجاه المدعية نتيجةً لتعويضها عن الخلل التقني والذي يعد حلاً للإشكالية وتعويض عن الضرر المترتب. ولا نعلم سبب هجوم المدعية غير المبرر على الشركة المدعى عليها بهذا الخصوص وكأن الشركة المدعى عليها قاصدة افتعال الخلل التقني للإضرار بالمدعية، وهذا ما لا نقره جملة وتفصيلاً، وخاصةً وأنها وفي أكثر من موضع في مذكرة ردها تفيد بأنه لم يتم حل المشاكل التقنية حتى تاريخ كتابتها لمذكرة الرد، ولا نعلم ما هي نيتها خلف ذلك، ولكن هذا الادعاء مجحف ودون

وجه حق، وغير صحيح حيث أن المشاكل التقنية تم حلها وبشكل جذري، والدليل على ذلك أنه بمجرد الاطلاع على كشف حساب المدعية الاستثماري ستجدون أنها قامت بالعديد من العمليات محددة السعر من تاريخ ادعائها حصول الخلل التقني وحتى شهر مارس من العام الحالي (- -)م، فكيف لها المطالبة بالتعويض وذكر أن الشركة المدعى عليها لم تحل الخلل التقني لعدة شهور وفي نفس الوقت تقوم المدعية بتداول الأسهم محل النزاع بيعاً وشراءً وبشكل مستمر وذلك وفقاً لما هو واضح بكشف الحساب المرفق. أما بخصوص ادعاء المدعية بأنه تم خصم قيمة الأسهم التي تم إيداعها من جديد في محفظتها الاستثمارية، فإننا نحيل إلى ما ذكرناه في مذكرتنا السابقة تحت البند (ثالثاً) حيث وضحنا سبب خصم المبلغ، وأنه تم التوضيح للمدعية مسبقاً بأنه سيتم تعويضها بإعادة شراء الأسهم بنفس سعر البيع على أن يكون المبلغ متاح بالحساب، وهذا ما تم القيام به، ووفقاً لما ذكرته المدعية بأنه تم التواصل معها من قبل الشركة المدعى عليها وتوضيح ذلك لها، وبناءً عليه، فقد تم إعادة شراء نفس كمية الأسهم التي تم بيعها من قبل المدعية بسعر السوق دون رغبة منها بسعر البيع عند إتمام العملية، وتحمل الوسيط والشركة المدعى عليها فرق القيمة لغرض تعويض المدعية، فكيف ترغب المدعية بالحصول على التعويض عن قيامها ببيع الأسهم، وأن يتم إيداع أسهم التعويض في حسابها دون خصم مقابلها، حيث إن أساس التعويض كان إيداع نفس كمية الأسهم، وأن يتم شرائها بنفس قيمة البيع، وتحمل الشركة المدعى عليها والوسيط الفرق، أم أن المدعية كانت ترغب بالحصول على الأسهم دون استعادة قيمتها التي تم إيداعها في حسابها عند البيع بسعر السوق، وبالتالي يتضح لمقامكم بأن المدعية لا ترغب فقط بالحصول على التعويض الجابر للضرر، بل أنها تطالب بالحصول على ما هو ليس من حقها شرعاً أو نظاماً مدعيةً بقيام الشركة المدعى عليها بالتلاعب بمحافظ العملاء دون تقديمها ما يثبت ذلك، فمنذ متى كان الخلل التقني وحله والتعويض عنه هو تطاول على أموال العامة، ونؤكد تحفظنا على هذا الادعاء واحتفاظ موكلتنا بكامل حقها في المطالبة بالتعويض عنه كونه ادعاء باطل وبغير وجه حق. ثالثاً: رداً على ما ذكرته المدعية تحت الفقرة (ح) وباقي المذكرة: تجدر الإشارة إلى أن ادعاء المدعية بعدم إشعارها بحل المشكلة التقنية غير صحيح، حيث إنه قد تم إعلام المدعية بإصلاح الخلل التقني عن طريق مكالمة هاتفية تفيد بحل المشكلة، وبالإشارة إلى كشوفات الحساب المتعلقة بالمحفظة الاستثمارية للمدعية نجد أنها وبعد إبلاغها بإصلاح الخلل التقني من قبل الشركة المدعى عليها قامت ببيع الأسهم بسعر محدد، وهو ما يعد منافيًا لما ذكرته المدعية بأن الخلل التقني مستمر وقائم. وهذا إن دل فإنه يدل على أن المدعية كانت على علمٍ تام بأن الخلل التقني قد تم إصلاحه، وذلك بموجب المكالمة الهاتفية التي تلقتها من قبل الشركة المدعى عليها، وهو ما دفع المدعية لبيع أسهمها بسعر السوق بعد علمها بإصلاح الخلل، وبالتالي فإن البيع الذي جرى من قبل المدعية يعد إثباتاً صريحاً على

علمها بأن الخلل التقني قد تم إصلاحه بالفعل، ويناقض كافة ما ذكرته في صحيفة دعواها ومذكرة ردها بشكل صريح، وبناءً على المبدأ القضائي (تناقض المدعي في دعواه سبب لبطلانها)، فإنه يجدر اخلاء سبيل الشركة المدعى عليها من هذه الدعوى بالكامل. ولم نجد فيما قدمته المدعية سواء في لائحة دعواها أو في مذكرة ردها ما يثبت استحقاقها لأي تعويض، حيث إنه لم يتم اثبات خطأ الشركة المدعى عليها الذي يجعلها ملزمة لتعويض المدعية عما هو مذكور في دعواها، وحيث أنه يجب على المدعية تقديم المستندات المؤيدة لها، بناءً على المبدأ القضائي 'المدعي مكلف بإثبات دعواه'، وبالتالي فإنه يجدر رفض الدعوى لعدم ثبوت المسؤولية التقصيرية تجاه الشركة المدعى عليها. وبناءً على المبدأ القضائي 'عدم ثبوت منع المدعي من التصرف في الأسهم من واقع المستندات والكشوف المقدمة أثره رفض الدعوى'، ولكون كشف الحساب الاستثماري يثبت عكس ادعاءات المدعية، وبالتالي فإنه يجدر رفض الدعوى. وبناءً على نص المبدأ القضائي 'إن مجرد ثبوت أعطال النظام الآلي لدى الشخص المرخص له لا يكفي لصحة الدعوى وقيام المسئولية في حقه'، وحيث أن دعوى المدعية ومطالبتها بالتعويض ليست سوى كلام مرسل، ترغب من خلاله الحصول على تعويض مجزي ترغب فيه استغلال وجود خلل تقني في النظام الخاص بالوسيط، دون تقديمها ما يثبت استحقاقها للتعويض أو وقوع الضرر من خلال الكشوف والمستندات المقدمة، وعليه، فإنه يجدر رفض الدعوى لعدم صحة موجبها. وكما ذكرنا أعلاه، فإننا نتمسك بكافة ما ذكرناه في مذكرتنا الجوابية السابقة، حيث إننا قمنا بتغطية كافة الادعاءات الواردة والرد عليها بشكل مفصل، ونتمسك بكافة ما جاء في مذكرتنا هذه أيضاً. رابعاً: الطلبات: - وبناءً على ما تقدم فنرجو منكم النظر إلى موضوع الدعوى من الناحية النظامية والشرعية، والتكرم بالحكم بما يلي: 1. رفض دعوى المدعية لعدم صحة موجبها. 2. تعويض الشركة المدعى عليها عن أتعاب المحاماة والاستشارات القانونية".

وفي تاريخ 1444/10/07هـ تم تزويد المدعية بنسخة من هذه المذكرة، مع طلب جوابها.

وفي تاريخ 1444/10/11هـ وردت الدائرة مذكرة جوابية من المدعية، جاء فيها ما نصه: "نفيد سعادتكم بأن معظم ما ورد في مذكرتهم الجوابية الثانية هو تكرار لما أوردوه في مذكرتهم الأولى.. وقد سبق الرد على جميع الاشارات الخاصة بحصول الخلل الأول والخلل الثاني وسبق الرد على كل إشارة تتعلق بأسهم التعويض وجبر الضرر وما قدموه من تبرير.. وسبق الرد على كل إشارة تتعلق بالخلل الأول والثاني وإجراءاتهم المصاحبة للخللين.. وسبق الرد على اي إشارة تتعلق بأمر وقوع الضرر وعن تقصيرهم بمعالجة الخلل.. ومع ذلك سأضطر للتعليق حتى لو اضطررت للتكرار لكيلا يفسر عدم التعليق بضعف الحجة أو عجز عن الرد - وكما يلي: أولا - ورد في مذكرتهم المقطع التالي ادناه: التعليق: - ما اشاروا إليه في السطر الثالث والرابع من أنهم يتعاملون مع المشاكل التقنية باحتراف

بالتعاون مع الوسيط فهذا أمر خاص بهم وهو مطلوب منهم ومن وسيطهم أصلا وبدون أي منة أو تكرم على أحد - لماذا؟ لأنهم يقدمون خدمات بمقابل وليست مجانا. وما حصل (في محفظتي) ينقض ما ذكروه بدليل 'حصول خلل أول يتمثل بتظليل خانة تحديد السعر ويتعذر معه إجراء أمر بيع أو شراء بتاريخ (10/20/- -)م) وما تلاه - ثم حصول الخلل الثاني الذي يحيل الأمر من لمت (Limit) إلى ماركت (Market) بتاريخ (10/25/- -)م) وما تلاه - ثم تسجيل الفيديو بتاريخ (10/29/- -)م) الذي يوثق استمرار الخلل - ثم الاتصال الهاتفي الذي جرى من قبلهم بتاريخ (10/31/- -)م) حيث ابلغت في هذه المكالمة بحل المشكلة وطلب الموظف مني حذف التطبيق في الجوال واعادة تحميله مرة ثانية ففهمت حينها بأن المشكلة في تطبيق الجوال قد تم حلها. وبناء عليه فأن محفظتي بوضع غير طبيعي من تاريخ (10/20/- -)م) إلى تاريخ (10/31/- -)م) وهذه التواريخ الموثقة تثبت تقصيرهم في حل المشكلة 'وإلا ما معنى أن يستمر الخلل لعشرة أيام في سوق أسهم (وليس في موقع ترفيه أو تسالي) هذا مع كونهم كما اشاروا لمقام اللجنة من انهم (يتعاملون هم ووسيطهم مع المشاكل التقنية باحتراف) خاصة وأنهم يمتلكون من التقنية والتقنيين والامكانات ما يؤهلهم لحل هذه المشاكل بسهولة وفي ظرف ساعات فقط' فلماذا استمر الخلل لعدة أيام في نظامهم؟؟ ثانيا: ورد في مذكرتهم المقطع المصور ادناه: التعليق: ـ نذكّر مقام اللجنة الموقرة بما يتعلق بما اسموه في أكثر من موقع في مذكراتهم (بأسهم تعويض وجبر الضرر!!) فواقع الحال يشير لعدم صحة هذه التسمية. لماذا؟ لأن ما حصل (كما يبدو لي) هو أنهم: (أودعوا في محفظتي أسهم وسحبوا ما يعادل قيمتها كاش) فأين مسمى التعويض وجبر الضرر في هذه الحالة؟ وإذا التسمية الصحيحة تتمثل فقط بعبارة (إعادة أمر البيع الذي حصل به الخلل) وأي تسمية أخرى ستتعارض حتما مع مضمون وجوهر واقع الحال هذا..وبما أنهم قاموا بشراء (350) سهم وأودعوها بمحفظتي وأبلغوني هاتفيا بأنها أسهم لتعوض الضرر ولم يبلغوني بأنها (اعادة لعملية البيع الذي حصل به الخلل) وبما أنهم سحبوا مبلغ من محفظتي يعادل قيمة الأسهم المودعة بدون إذن مسبق ولا اشعار مسبق (أيا كانت المبررات المقدمة) فإذا يتحملون بتقديرنا المسؤولية عن هذه الواقعة بكافة تفاصيلها امام مقام اللجنة. ثالثا: ورد في مذكرتهم المقطع المصور أدناه: التعليق ما ورد في الاسطر الثلاث يتعلق (بواقعة محددة من مجموع وقائع في قضية) وتتمثل باختصار: (بحصول خلل في نظامهم ترتب عليه تحويل أمر البيع من لمت (Limit) إلى ماركت (Market) فنتج عنه ضرر ترتب عليه رفع شكوى فقاموا بحل الاشكال بإجراء مهني صحيح يتمثل بشرائهم (350) سهم اودعوها في محفظتي وابلغوني هاتفيا بأنها أسهم لتعويض الضرر فاعتبرت في حينه أن هذا الإجراء إجراء مهني صحيح واعتبرت تعويضهم تعويض عادل ومنصف (فقمت بما يتوجب علي ادبيا) وشكرتهم على حل الاشكال وعلى التعويض - ولكنهم بعد ذلك اسقطوا بأنفسهم هذا الإجراء المهني الصحيح وتم اسقاط هذا الإجراء المهني الصحيح بموجب إجراءات غير مهنية تم شرحها بالتفصيل في مذكرتي الأولى والثانية.

ولو انهم لم يسقطوا إجراءهم المهني الصحيح والمتمثل هذا الاسقاط بسحب مبلغ يعادل قيمة الأسهم المودعة وبموجب إجراءات غير مهنية ' لما حصلت هذه الشكوى أصلا ''.. وإذا ما اوردوه (لجهة شكري لهم على حل الاشكال والتعويض) ينفعني أنا أمام مقام اللجنة لكونه توثيق يشير إلى' انني قمت بإجراء مهني وأدبياً صحيح ولا غبار عليه. رابعا: ورد في مذكرتهم المقطع المصور أدناه: أ ـ اعادوا في السطر الثاني والثالث والرابع تكرار شرح ما اسموه بأسهم تعويض الضرر لذا نضطر لإعادة ردنا السابق عليه: نذكر مقام اللجنة الموقرة بما يتعلق بما أسموه في أكثر من موقع في مذكراتهم (بأسهم تعويض وجبر الضرر!!) فواقع الحال يشير لعدم صحة هذه التسمية لأن ما حصل (كما يبدو لي) هو انهم :(أودعوا في محفظتي أسهم وسحبوا ما يعادل قيمتها كاش) فأين (مسمى تعويض وجبر الضرر) في هذه الحالة؟!! وإذا التسمية الصحيحة تتمثل فقط بعبارة (اعادة أمر البيع الذي حصل به الخلل) وأي تسمية اخرى ستتعارض حتما مع مضمون وجوهر واقع الحال هذا...وبما انهم قاموا بشراء (350) سهم واودعوها بمحفظتي وأبلغوني هاتفيا بأنها أسهم لتعوض الضرر ولم يبلغوني بأنها (اعادة لعملية البيع الذي حصل به الخلل) وبما انهم سحبوا مبلغ من محفظتي يعادل قيمة الأسهم المودعة بدون إذن مسبق ولا اشعار مسبق وإذا يتحملون بتقديرنا المسؤولية عن هذه الواقعة بكافة تفاصيلها امام مقام اللجنة. ب – اشاروا في السطرين الاخيرين بان المسؤولية التقصيرية تنتفي عن الشركة المدعى عليها نتيجة لتعويضها عن الخلل: يشهد الله بأنني لا اعرف حتى هذه اللحظة كم هو التعويض الفعلي الذي حصلت عليه بالضبط (كرقم محدد) خاصة وأنهم لم يحددوا في مذكراتهم بوضوح 'بأنه تم تعويضي بدولار أو بألف دولار أو أكثر أو اقل. ونطلب من فضلهم طلب نظامي ومشروع وهو: ان يحددوا لمقام اللجنة الموقرة (مبلغ التعويض الذي حصلت عليه فعلا) وأن يكون التحديد على طريقة: (الخلل تسبب لي بخسارة مبلغ مقداره (كذا) والتعويض الذي حصلت عليه مقداره (كذا) - والمبلغ الذي تم سحبه من محفظتي مقداره (كذا) - وتكلفة شراؤهم للأسهم (كذا) وقيمة بيعها بسعر(كذا).. وقيمة عمولة بيع الأسهم التي تحملوها هم عن عملية البيع (كذا). حتى تتضح الصورة لان الامور وبكل صراحة اختلطت على فهمي لكثرة ترديدهم لمصطلحات - أسهم التعويض وجبر الضرر- ولا اريد أن تختلط الامور أيضا عند اللجنة الموقرة.. والسؤال القانوني الذي يطرح نفسه: كيف يودعون أسهم في محفظتي ويسمونها أسهم - تعويض وجبر الضرر- وهم غير ضامنين أصلا - لسعر ولأداء - سهم الشركة في السوق؟ الجواب: لا اعرف - وكل ما اعرفه يقينا 'أنهم وضعوا أسهم في المحفظة كأسهم تعويض واستردوا قيمتها كاش وعدا ذلك - لا أعرف!! ومع ذلك كله فإن اشارتهم بأن المسؤولية التقصيرية تنتفي عن الشركة المدعى عليها نتيجة لتعويضي عن الخلل غير موفقة لان الخلل والتعويض عنه ينحصر فقط (بواقعة تسجيل أمر بيع أحاله الخلل من لمت (Limit) إلى ماركت (Market) هذا في حال افتراض مهنية اجراؤهم تجاه هذه الحالة. وهذه (واقعة واحدة من مجموعة وقائع في القضية) ولا يمكن حصر القضية فقط بهذه

الحالة.. ثم كيف تنتفي مسؤوليتهم عن التقصير في معالجة الخلل والخلل استمر في نظامهم لعدة أيام!! هذا مع اشارتهم لمقام اللجنة (بأنهم ووسيطهم يتعاملون مع المشاكل التقنية باحتراف) والاحتراف يقتضي منهم معالجة الخلل في ظرف ساعة أو ساعات فقط.. فلماذا استمر الخلل من تاريخ (10/20/- -)م) إلى تاريخ ابلاغي بحل المشكلة في تطبيق الجوال في يوم (10/31/- -)م)؟ وكيف سيصنعون (بهذه التواريخ الموثقة بشكاوى وصور وتسجيل فيديو ومكالمات هاتفية مسجلة عندهم ؟!!) .... وإذا كل ما اوردوه في هذا المقطع المصور اعلاه تنقضه الوقائع. خامسا: ورد في مذكرتهم المقطع المصور أدناه: التعليق: - اشارتهم في الأسطر الاخيرة لما معناه (بأنني أتهمهم بالتطاول على اموال عامة) إشارة غير صحيحة.. فلم أشير مطلقا في أي مذكرة من مذكراتي - بمصطلح أو بعبارة تعدي على مال عام أو خاص.. وما علاقتي وما علاقة قضيتي أصلا بأموال عامة أو أموال خاصة!! ثم إن تساؤلهم الذي ذكروه تساؤل غريب فهو يصح في حال أن الدعوى مبنية على اساس: (لماذا حصل خلل تقني في نظامهم) فحينها سيكون الجواب هو (منذ متى كان الخلل.. الخ).. ولزيادة في التوضيح نعيد ما أشرنا إليه في موقعه من مذكرتي - وكما يلي: الجزئية الأولى: أشرت فيها بوضوح تام إلى (بما أنهم أشاروا 'بان الخلل غير مقتصر على المدعية' وانه خلل عام - فهذا يعني أن جميع محافظ عملاؤهم قد تعرضت للضرر وحينها لا يمكن تقدير حجم الضرر وما يترتب عليه) وكل ما ورد في هذه الجزئية (اقرار واقع حال) فإذا كانت محفظتي البسيطة تعرضت للضرر وترتب عليها شكوى فكيف يكون الحال إذا كان الضرر عام؟ وكل ما ذكرته لا يوجد فيه بأي حال 'أي مخالفة شرعية أو قانونية' وهو كلام منطقي وحقيقي وصحيح وبديهي أيضا ولا يمكن اعتباره اتهام ' لأن هناك فرق كبير بين الاتهام وبين اقرار واقع الحال. الجزئية الثانية: أشرت فيها إلى: (بما أن الخلل عام وتضررت منه محافظ العملاء فهذا الأمر يوجب على الشركة المدعى عليها - أدبيا ومهنيا ونظاما- أن يرسل رسالة للعموم تشعرهم بحصول خلل وجاري العمل على اصلاحه ثم رسالة اخرى بعد اصلاح الخلل يشار فيها إلى حل مشكلة الخلل – ولم يحصل ذلك في حالتي) ... وهنا ايضا كل ما ذكرته كلام منطقي وصحيح وبديهي وليس فيه أي مخالفة شرعية أو قانونية.. ويعبر عن واقع حال بأمانة. وما ورد في الجزئيتين اعتبرتهما (اعتبارات وقرائن صحيحة تخدم دعواي) وليست اتهامات بالطبع.. والقصد منها واضح في سياق الحدث نفسه وهو (أثبات عدم مهنية إجراءاتهم التي واكبت الخلل الأول والخلل الثاني في محفظتي) ومن حقي عرفا وشرعا ونظاما أن أستشهد بأي اعتبارات أو قرائن صحيحة تخدم دعواي وتثبت عدم مهنية إجراءاتهم في التعامل مع الخلل في محفظتي ' ولا يمكن بالطبع مصادرة هذا الحق بأي حال. الجزئية الثالثة – أشرت فيها إلى:(أن يحصل ضرر في محفظتي - لأمر بيع يحوله الخلل من لمت (Limit) إلى ماركت (Market) - ثم تلاه ابلاغهم عن الضرر - ثم تلاه ايداع أسهم في محفظتي وابلاغي هاتفيا بأنها أسهم لتعويض الضرر ثم بعدها يختفي مبلغ من المحفظة فأبلغهم فيتصلون ويقولون انها أموال عائدة للشركة المدعى

عليها وتم استرجاعها - فهذا كله سيفسر بتفسيرات اقل ما يقال عنها انها تلاعب بالمحفظة.. وصححوا لي إن اخطأت). فما ورد بين القوسين ليس اتهام بالتلاعب بمحافظ العملاء كما زعموا حيث لم يرد أي ذكر لعبارة محافظ العملاء مطلقا، وما علاقة دعواي بمحافظ العملاء أصلا!! وكل ما ورد هو (اقرار لواقع حال حصل فعلا مع محفظتي) وفي سياق الحدث نفسه المتعلق بمحفظتي وليس فيه أي مخالفة شرعية أو قانونية. هذا مع انني قلت بأنه (سيفسر) ولم اقل (تم تفسيره) ولم اكتفي بما اوردته بل أضفت عبارة (صححوا لي إن اخطأت) بما يعني بأنني لم أجزم به - رغم انه لا يحتاج لجزم، لكن لحرصي على انتقاء الالفاظ والكلمات قلت تأدبا في مخاطبة اللجنة - صححوا لي إن اخطأت .... وإذا كل ما ورد في المقطع المصور أعلاه تنقضه الوقائع التي تم شرحها. سادسا – ورد في مذكرتهم المقطع المصور أدناه: التعليق: ـ ما اشاروا إليه في الأسطر الثلاث الأولى من أنه تم ابلاغي بحل المشكلة 'فأنا اشرت في أكثر من موقع في مذكراتي بأنه تم إبلاغي بحل المشكلة بتطبيق الجوال.. (حيث اتصلوا هاتفيا- بعد مرور عشرة أيام من حصول الخلل الاول والثاني) واشاروا في الاتصال بحذف التطبيق في الجوال ثم اعادة تحميله لأن المشكلة تم حلها - ففهمت حينها بأن المشكلة بتطبيق الجوال قد تم حلها. ويمكن للجنة الموقرة طلب المكالمة المسجلة عندهم للتأكد من صحة الواقعة. أما (ما اشاروا إليه في بقية الأسطر من انني قمت ببيع وشراء بعد ابلاغي بإصلاح الخلل واشارتهم لحسابي الاستثماري) فهذه الإشارة لم تأتي بجديد.. لماذا؟ لأني ذكرت في أكثر من موقع في مذكراتي السابقة بأنني (صرت اتحفظ على عمليات البيع والشراء طوال فترة الخلل وما بعد الخلل بما يعني حصول بيع وشراء وفق تحفظ) وعدت وأكدت حرفيا في مذكرتي الثانية تحت المقطع المصور في الصفحة 7 - بأنني اضطررت للعودة للتداول وفق تحفظ كبير. وإذا حصول بيع وشراء ليس بالسر الذي تم اكتشافه وليس بجديد كما اسلفت.. وأما اشارتهم لبيعي ماركت (Market) بعد ابلاغي بحل المشكلة فهذا خياري ولا يحق لهم تحديد خياراتي في البيع والشراء بعد ابلاغي بحل المشكلة بتطبيق الجوال- ثم انني وكما تعرف اللجنة الموقرة أشرت في أكثر من موقع بأنني صرت اتحفظ على عمليات البيع والشراء خوفا من عودة الخلل ولتوضيح هذه النقطة ببساطة نشير إلى: 1ـ ماذا يحصل (إذا اشتريت أو بعت كمية كبيرة من الأسهم ثم عاد الخلل في نظامهم مرة ثالثة – وأقول مرة ثالثة لأنه حصل خللين في نظامهم - وهو موضوع الدعوى ا؟).. فماذا سأصنع حينها؟ هل أبقى متفرجة على أداء السهم في الشاشة فقط دون أي رد فعل؟ وبما انهم لم يتعاملوا بمهنية مع الخلل الاول والثاني وقصروا تقصير واضح بمعالجته بدليل استمراره لعدة أيام بدون حل 'فمن يضمن لي (ان عاد الخلل مرة ثالثة ' انه لن يستمر لعدة أيام جديدة أخرى ') وهذا ما دفعني للإشارة في مذكراتي لتحفظي الكبير على تسجيلي لأوامر البيع والشراء على الأقل طوال استمرار فترة الخلل كحد أدنى' خاصة وانه بتقديري 'لم يتم ابلاغي بحل المشكلة في تطبيق الكمبيوتر حتى تاريخه!! وإذا ما أشاروا إليه في المقطع المصور أعلاه يدعم قضيتي لأنه يؤكد لمقام

اللجنة بأنني كنت منصفة معهم في (تقييمي للأضرار) الموثق بمذكرتي الأولى - لكوني قيّمت الأضرار ب (24) جلسة فقط وبواقع عشرة أيام فقط، وتساهلت في أمر عدم تبليغي بحل المشكلة في تطبيق الكمبيوتر.. لكن بعد اتهامهم لي بالتكسب من خلال خلل نظامهم وبعد زعمهم بتقديمي ادعاء مرسل (رأيت بعد ذلك كله ووفق تقديري المتواضع بان أشير لهم بأنني اعتبر الخلل قائم من لحظة حصوله وإلى أن يتم ابلاغي هاتفيا أو الكترونيا بحله في نظام الكمبيوتر. مع ملاحظة أنني احرص دائما لإضافة عبارة تقديري المتواضع لأنني اعلم وهم يعلمون بان التقدير النهائي بيد اللجنة الموقرة.. وبناء عليه - إذا كان تقديري لاعتبار الخلل قائم حتى تاريخه في نظام الكمبيوتر وله سند من النظام عند اللجنة الموقرة فاطلب من مقام اللجنة الموقرة التكرم بمراعاة ذلك بالتأكيد. 2. ما ورد اعلاه عن حسابي الاستثماري لجهة عمليات البيع والشراء بعد الابلاغ بحل المشكلة في تطبيق الجوال فهو عدا عن كونه لم يقدم الجديد كما اسلفت فهو (لا ينفي حصول الخلل الأول بأي حال - ولا ينفي حصول الخلل الثاني بأي حال- ولا ينفي واقع حال ستة شكاوي – ولا ينفي تسجيل الفيديو الذي يوثق استمرار الخلل بدون حل - ولا ينفي عدم حصول الضرر لمحفظتي من تاريخ بداية المشكلة في (10/20/- -)م) وإلى تاريخ ابلاغهم بحل مشكلة تطبيق الجوال في (10/31/- -)م) ولا ينفي كون المحفظة بوضع غير طبيعي طوال فترة الخلل ولا ينفي تقصيرهم بإصلاح الخلل في نظامهم والذي استمر لعدة أيام - ولا ينفي جميع الإجراءات الغير مهنية التي صاحبت الخللين.. وهذه الامور تم شرحها بدقة وبالتفصيل في مذكرتي الثانية. سابعا – ورد في مذكرتهم المقاطع المصورة ادناه: التعليق معظم ما ورد تكرار تم نقضه في مذكرتي الثانية واطلب من فضل مقام اللجنة التدقيق بكل التفاصيل في مذكرتي الثانية لكونها ترد على جميع اشاراتهم في مذكرتهم السابقة والحاليه.. ومع ذلك سأضطر للتكرار ايضا للرد على ما ورد في المقاطع المصورة اعلاه: أـ المسؤولية التقصيرية حصلت وتوثقت - بدليل 'حصول الخلل الأول المتمثل بتظليل خانة تحديد السعر في يوم (10/20/- -)م) وهو موثق بالشكوى الأساس التي طلبوا فيها تصوير الشاشة في حينه. والخلل الثاني المتمثل بتحويل الأمر من لمت (Limit) إلى ماركت (Market) والذي حصل بتاريخ (10/25/- -)م) وموثق بالشكوى الأولى.. وتسجيل الفيديو الذي تم بتاريخ (10/29/- -)م) والذي يوثق استمرار الخلل بدون حل - وابلاغي هاتفيا بحل المشكلة في تطبيق الجوال تم بتاريخ (10/31/- -)م).. وإذا من تاريخ (10/20/- -)م) وإلى تاريخ (10/31/- -)م) يعتبر الخلل قائم بكل المقاييس - ومن تاريخ (10/20/- -)م) إلى تاريخ (10/31/- -)م) تعتبر محفظتي بوضع غير طبيعي. وحيث انهم يرفعون لمقام لجنة قانونية مذكرة يشيرون فيها (بأنهم ووسيطهم - يتعاملون باحتراف مع المشاكل التقنية) فلماذا استمر الخلل لعدة أيام بدون حل؟!! هذا مع كونهم محترفين كما أشاروا في مذكرتهم فكيف يكون الحال لغير المحترفين!! أما مسألة الضرر في محفظتي فتحقق واقعا وتقديرا طوال فترة

الخلل- واقرارهم بإيداع أسهم في محفظتي واعتبارها أسهم تعويض وجبر للضرر - يوثق قانونيا حصول الضرر – اما ما قدموه من تبرير لإيداع الأسهم وما قدموه من تبرير لسحب مبلغ يعادل قيمتها من المحفظة فهذا تم تفنيده بالتفصيل في مذكراتي الأولى والثانية لكونه (حتى مع افتراض حسن النية) فإنه إجراء غير مهني بكل المقاييس كما سيتم شرحه في آخر هذه المذكرة. ب ـ بخصوص اشارتهم لنظام التعويضات والذي يشير إلى (أمر بيع أو أمر شراء لم ينفذ بسبب عطل آلي) فهو يتطابق تماما مع الخلل الأول الذي تعرضت له محفظتي والمتمثل بظهور تظليل في خانة تحديد السعر يتعذر معه تسجيل أمر بيع أو شراء (ففي حالة نظام التعويض فهو يتعلق - بأمر بيع او شراء- لم يتم تنفيذه بسبب عطل آلي – وفي حالة محفظتي ظهور تظليل يتعذر معه تسجيل أمر بيع أو تسجيل أمر شراء- بما يعني حصول نفس أثر الضرر (وربما الضرر في حالتي أكبر).. وبخصوص الخلل الثاني المتمثل بتحويل الأمر من لمت (Limit) إلى ماركت (Market) فهو ايضا يتطابق مع ما نص عليه نظام التعويض والضرر في حالة محفظتي ربما يكون أكبر بتقديري على اعتبار أن المتداول لا يمكنه أن يضع أمر بيع أو شراء ما دام الخلل يحيل الأمر من محدد (Limit) إلى ماركت (Market) فتضيع عدة فرص بسبب هذا الخلل.. وبما أن الخللين موثقين وبتواريخ موثقة.. وتقصيرهم بمعالجة الخللين موثق أيضا ' بدليل استمراره لعدة أيام بدون حل' لذلك كله يعتبر الضرر (واقعا وتقديرا) قد حصل وتوثق.. هذا مع أن التنظير حيال التعويض لا يخضع لأهوائهم ولا لهواي - بل تقرره اللجنة الموقرة نفسها من واقع خبرتها وتخصصها - وقياسا لواقع الحال في القضية.. سعادة الأمين العام: في هذه القضية المعروضة أمام سعادتكم وأمام السادة أعضاء اللجنة الموقرين حقائق مؤكدة (ولا يمكن لي - ولا يمكن لهم أيضا) الالتفاف عليها بأي حال.. وهي كما يلي: الحقيقة الأولى - حصول الخلل الاول في نظامهم بتاريخ (10/20/(- -)م) وما تلاه - ويتمثل بظهور تظليل يتعذر معه تسجيل أمر بيع أو شراء - وهو موثق بالدعوى الاساس التي تضمنت طلبهم تصوير الشاشة لفهم ماهية الخلل.. الحقيقة الثانية – حصول الخلل الثاني بنظامهم بتاريخ (10/25/(- -)م) موثق في الشكوى الأولى، وما نتج عنه من تحويل أمر بيع لي من لمت(Limit) إلى ماركت (Market) فنتج عنه ضرر مؤكد أبلغت عنه في حينه وتم تعويضي بعدد ((350) سهم اشتروها وأودعوها بمحفظتي) وأبلغوني هاتفيا بأنها أسهم تعويض عن الضرر - وهذا الوضع موثق في المكالمتين الهاتفيتين اللتان أجرتهما معي موظفة الشركة المدعى عليها - ويمكنكم الرجوع للمكالمتين للتأكد من صحتها. الحقيقة الثالثة – قيامهم (بإجراء مهني صحيح) والمتمثل بشرائهم لعدد (350) سهم وايداعها بمحفظتي - وابلاغي بأنها تعويض عن الضرر. والذي دفعني في حينه لرفع شكري وتقديري لهم عن هذا التعويض المنصف والعادل وعن حلهم للإشكال بمهنية. - ثم وبكل أسف تراجعوا وأسقطوا هذا الإجراء المهني الصحيح من جذوره من خلال سحب مبلغ يعادل قيمة الأسهم من المحفظة وفق تبريرات غير مهنية (تم شرح تفاصيلها) في مذكراتي السابقة. الحقيقة

الرابعة – حصل اختفاء لمبلغ محدد من المحفظة يعادل قيمة الأسهم المودعة من قبلهم وتم سحب المبلغ بدون إذا وبدون اشعار مسبق كما أسلفنا - مما ترتب عليه ابلاغ وبعد الابلاغ اتصلوا هاتفيا وحاولوا التبرير بزعم انها اموال للشركة المدعى عليها تم استرجاعها. والتفاصيل ذات العلاقة تم شرحها في مذكراتي السابقة. الحقيقة الخامسة – التقصير في معالجة الخللين من قبلهم موثق والدليل عليه ان الخلل الاول والثاني وما صاحبهما مشفوع بشكاوى مؤرخة - ومشفوع بصور وتسجيل فيديو يوثق استمرار الخلل بدون حل وبما يؤكد يقينا انه من تاريخ الخلل الأول في (10/20/(- -)م) إلى تاريخ المكالمة التي أبلغوني فيها بتصليح خلل الجوال (10/31/(- -)م) والمحفظة (بوضع غير طبيعي). سعادة الأمين العام: هذه الحقائق الخمسة هي لب القضية - وهي لا تعطي (مجال لي) ولا تعطي (مجال لهم) بالالتفاف عليها امام مقام اللجنة فأينما وجدتم إشارة في مذكراتي أو إشارة في مذكراتهم قد يساء فهمها أو يساء تفسيرها فارجعوا من فضلكم فورا لهذه الحقائق- وما قدمناه في مذكراتنا وما قدموه في مذكراتهم هو عبارة عن (اخذ ورد وتفاصيل يحاول كل طرف اثبات وجهة نظره).. وعزائي في كل ما ذكر هو أني نقلت واقع حال بكل امانة بصرف النظر إن كان النقل سيحسب لي أو علي، واثق بالله سبحانه أولا ثم بعدالة مقام اللجنة الموقرة ثانياً - هذا مع التذكير بأن الشكاوى الستة وتواريخها والتصوير وتسجيل الفيديو والمكالمات الهاتفية الأربعة ستشرح لكم واقع الحال لهذه القضية بوضوح تام وحتى بدون الحاجة إلى (قلنا.. وقالوا). سعادة الأمين العام: اشرت في هذه المذكرة بما يفيد بأنني سأذكر في نهاية المذكرة (ما يؤكد عدم مهنية إجراءاتهم لجهة وقائع أسهم التعويض) وعليه نقول 'انه عند مراجعتكم لمذكراتهم بدقة ستجدون انه (كثر الحديث فيها وتكرر) عن واقعة ' ما يسمى بأسهم التعويض وجبر الضرر ' وهنا نشير وبوضوح تام إلى ما يلي: أولا – نقاط مهمة أ- واقع الحال يشير بوضوح تام إلى أن إطلاق مسمى أسهم تعويض وجبر الضرر هي تسمية غير صحيحة والا ما معنى (ان تودع أسهم في محفظتي وتسحب ما يقابلها كاش!!) - فكيف يجوز إطلاق مسمى أسهم تعويض وجبر الضرر وهم يودعونها أسهم ويسحبونها كاش؟ ب - واقع الحال يشير بوضوح بان الاسم القانوني الصحيح هو :(اعادة لأمر البيع الذي حصل به الخلل). ت - واقع الحال يشير إلى انه لم يتم ابلاغي (بانها عملية اعادة لأمر البيع) وما تم ابلاغي به هاتفيا هو انها أسهم لتعويض الضرر. ثانيا – قيامهم بشراء أسهم بعدد ((350) سهم) وايداعها بمحفظتي - وابلاغي بأنها أسهم للتعويض وجبر الضرر" إجراء ليس غير مهني فحسب بل إجراء غير محسوبة عواقبه - لماذا غير محسوبة عواقبه؟ لأنهم قاموا بشراء الأسهم وايداعها في محفظتي وهم غير ضامنين لأداء وسعر سهم الشركة في السوق!! فكيف ضمنوا بأن الأسهم التي اشتروها واودعوها بمحفظتي (ستحقق لي التعويض المطلوب وجبر الضرر ما داموا غير قادرين على التحكم بأداء سهم الشركة!!) نترك لمقام اللجنة تقدير الاجابة القانونية عن هذه الاسئلة المشروعة. ثالثا – قيامهم بشراء أسهم وايداعها بمحفظتي (أياً كانت التبريرات) إجراء

غير مهني ويعتبر مخاطرة بكامل موجودات محفظتي بدون وجه حق' وكان من الممكن أن يترتب على هذا الإجراء الغير مهني (اعدام كامل موجودات محفظتي + أن أصبح مدانة لهم بمبلغ !!) ولكي نضع النقاط على الحروف نعيد رسم المشهد بدقة وبوضوح تام لتفسير ما ورد اعلاه وكما يلي: ((بما انهم قاموا بشراء أسهم وأودعوها بمحفظتي - فماذا يحصل إذا نزل السهم ((من (7) دولار - إلى دولار واحد؟)).. خاصة مع سوق خطير ' بمعنى أي نزول لخبر سيء واحد كفيل بإنزال السهم إلى سنتات' - خاصة وانهم يعرفون بان هذا السهم الذي اتداول به قد نزل بفترات معينة من خانة في (30) دولار إلى خانة ب (7) دولار. ولزيادة في التوضيح نفترض انهم اشتروا الأسهم بقيمة (7) دولار بما يعني (تكلفتها الإجمالية عليهم = (2,450) دولار وبما أن أسهم محفظتي في حينه هي تقريبا (1,300) سهم فيصبح (مجموع أسهمي وأسهمهم = (1,650) سهم تقريبا. فماذا يحصل إذا نزل السهم بعد الايداع إلى دولار واحد؟ فحينها ستكون قيمة أسهمي وأسهمهم = (1,650) دولار فقط وبناء عليه "ماذا سيكون حينها وضعهم القانوني ووضع محفظتي؟ وماذا سيصنعون حينها؟ هل يتركوا الأسهم لي كلها؟ هل سيتعاملون معها تعاملهم مع أسهم التسهيلات ويبيعون كامل الأسهم ويستولون على كامل مبلغ البيع؟ وكيف سيتمكنون حينها من استرجاع قيمة تكلفة الأسهم عليهم!! وإذا باعوها بدولار فستكون خسارتهم افتراضا (1,000) دولار فماذا سيصنعون حينها؟ هل سيعتبرون بأنني مدانة لهم بمبلغ (1,000) دولار بعد خسارتي جميع موجودات محفظتي؟ وماذا سأصنع انا حيال ذلك كله في حينه؟ ... وأخيرا ما هو الوضع القانوني لمثل هذه الحالة برأي اللجنة الموقرة؟؟ خاصة وأن مقام اللجنة - عاصرت التصحيح في الأسواق وما يترتب عليه من بيع لأسهم التسهيلات وخلافه - وكل ما ذكر ممكن حدوثه بالأسواق بأي لحظة خصوصا في السوق الأمريكي وهذه الحالة التي شرحتها تكفي لوحدها لأثبات عدم مهنية إجراءاتهم لجهة وقائع أسهم التعويض وجبر الضرر - ولجهة التبريرات ذات العلاقة بهذه الأسهم. الطلبات: أولا - نطلب من مقام اللجنة عدم قبول دفوعاتهم لأن ما ورد فيها من إشارات تنقضها الوقائع. ثانيا – نطلب من مقام اللجنة التكرم بتقييم الحالة الخاصة التي تتعلق بقيامهم بالمخاطرة بموجودات محفظتي وفق ما تم شرحه أعلاه في نهاية المذكرة - والتكرم بتقييم ما يترتب عليهم بموجبها. ثالثا: نعيد التأكيد على ما وثقناه في المذكرة الثانية – بند الطلبات – وكما يلي:- التكرم عند تقييم الاضرار الاخذ في الاعتبار (لجميع الممارسات الغير مهنية التي توثقت في الوقائع - وتقدير ما يقابلها بأنصاف) مثل : ((تقصيرهم وتهاونهم في اصلاح الخلل التقني لعدة أيام رغم امكاناتهم التقنية الكبيرة والكفيلة بإصلاحه بوقت مثالي ورغم علمهم بان الموقع موقع بيع وشراء أسهم ولا يحتمل استمرار الخلل لجلسة تداول واحدة فقط فما بالك باستمرار الخلل لعدة أيام بدون حل - ومثل عدم التنويه للعميل بحصول الخلل وعدم التنويه (حتى تاريخه) بإصلاح الخلل في نظام الكمبيوتر - ومثل قيامهم بشراء أسهم وايداعها في المحفظة وابلاغي هاتفيا بانها أسهم لتعويض الضرر ثم سحب مبلغ يعادل قيمتها بدون إذا

أو اشعار أو تبرير قبل القيام بسحب المبلغ أو بعد السحب مباشرة - ومثل تقديمهم في مذكرتهم الجوابية' تبرير غير مهني' لإيداع الأسهم وسحبها واشارتهم إلى انني تبلغت به رغم انني لم اتبلغ بما برروه (الا بعد تسجيل شكوى عن سحب المبلغ واختفاءه) ولم ابلغ به قبل السحب كما يتوجب - ومثل اعتبارهم تقييم الاضرار الابتدائية انه أمر افتراضي وانني لا اتحكم بالسوق مع علمهم انني بنيت التقييم ' على واقع حال فعلي يتمثل بنزول السهم نزول كبير فعلا ثم ارتفاعه ارتفاع كبير فعلا وبتزامن مع حدوث الخلل واستمراره لعدة أيام بدون حل - ومثل اتهامهم لي (بالتكسب من خلال استغلال خلل تقني في نظامهم) بدون ان يقدموا (دليل مشفوع بمستندات) يثبت صحة اتهامهم ومع ان هذا الاتهام يعتبر 'اهانة شخصية تسيء لي' وبدون وجه حق - ومثل اتهامهم لي بتقديمي 'ادعاء مرسل مع علمهم بان ادعائي مشفوع بمستندات وصور وفيديو وشكاوي)). ويضاف لذلك كله 'اي ممارسة غير مهنية تكتشفها اللجنة 'بحكم خبرتها وتخصصها مثل: ما تم ذكره في ثانيا - عن قيامهم بالمخاطرة بموجودات محفظتي بموجب إجراء غير مهني وبدون وجه حق" (وأرفقت ما تستشهد به).

وفي تاريخ 1444/10/12هـ تم تزويد الشركة المدعى عليها بنسخة من هذه المذكرة، مع طلب جوابها.

وفي تاريخ 1444/10/14هـ وردت مذكرة جوابية من وكيلها، جاء فيها ما نصه: "بخصوص مطالبة المدعية بتعويضها بسبب تضرر محفظتها الاستثمارية نتيجةً للخلل التقني في النظام عبر الموقع الالكتروني للمدعى عليها، حيث أن الخلل يتمثل في تضليل الخانة المخصصة لكتابة السعر في حال وضع أمر البيع أو أمر شراء، إضافةً إلى تحول نوع الأمر إلى خيار (Market) بدلاً من (Limit) ('الخلل التقني')، وتطالب بالتعويض بأربعة آلاف (4,000) سهم. وبالإشارة إلى كل من:1- صحيفة الدعوى ومرفقاتها، المقدمة من قبل المدعية.2- المذكرة الجوابية الأولى ومرفقاتها، المقدمة من قبل الشركة المدعى عليها والمؤرخة في1444/09/14هـ. 3- مذكرة الرد المقدمة من قبل المدعية والمؤرخة في 1444/09/19هـ. 4- الشكاوى بخصوص الخلل التقني، المقدمة للمدعى عليها من قبل المدعية.5- كشف حساب استثماري لعمليات المدعية من تاريخ 03/01/(- -)م حتى تاريخ 03/28/(- -)م. 6- المذكرة الجوابية الثانية ومرفقاتها والمقدمة من قبل الشركة المدعى عليها بتاريخ 1444/09/25هـ.7- مذكرة الرد المقدمة من قبل المدعية والمؤرخة في 1444/10/10هـ. وبعد الاطلاع على الرد المقدم من قبل المدعية والمؤرخ في 1444/10/10هـ، وجدنا تكرار لمذكراتها السابقة، ولم تتطرق إلى ما يستدعي الرد عليه، حيث أن جميع ما ورد فيها قد تم الإجابة عليها وتم تغطيتها بشكل مفصل في مذكراتنا السابقة، والتي نحيل إليها منعاً للتكرار، ونتمسك بجميع ما جاء فيها، وفي حال رأت اللجنة الموقرة توجيه أي استفسارات أو طلب أي استيضاح أو مستندات إضافية، فنحن على أتم استعداد للتعاون بهذا

الخصوص. الطلبات: - وبناءً على ما تقدم فنرجو منكم النظر إلى موضوع الدعوى من الناحية النظامية والشرعية، والتكرم بالحكم بما يلي. 1. رفض دعوى المدعية لعدم صحة موجبها.2. تعويض الشركة المدعى عليها عن أتعاب المحاماة والاستشارات القانونية".

وفي ضوء ما سبق، قررت الدائرة الاكتفاء بما تم تقديمه، وحجز الدعوى للدراسة والمداولة؛ تمهيداً لإصدار قرارٍ فيها.

الأسباب

حيث إنَّ موضوع الدعوى هو نزاع بين مستثمر وإحدى مؤسسات السوق المالية في شأن تعطل نظام تداول والتصرف بموجودات محفظة في السوق الأمريكية، 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 الطرفين بعد إمهالهما ما يكفي لإبداء وتقديم ما لديهما، تبيَّن لها أن دعوى المدعية تتمثل في أنها حاولت تنفيذ عملية بيع لأسهم شركة (أ) في السوق الأمريكية بسعر محدد في تاريخ 10/20/ (- -) م، إلا أنها واجهت عطلاً في نظام الشركة المدعى عليها يجبرها على تنفيذ العمليات بسعر السوق، مما جعلها تضطر إلى التداول من خلال التطبيق في ذلك اليوم، وأنه في يوم (24)/10/ (- -) م قامت بإدخال أمر بيع من خلال الموقع لـ (350) سهماً في شركة (أ) بسعر (9.75) دولار، وأنها تفاجأت بتنفيذ الأمر بسعر (7,98) دولار لكون الأمر تحوَّل من سعر محدد إلى سعر سوق، وأن الشركة المدعى عليها تواصلت معها، واعتذرت عن الخطأ التقني، وقامت بإعادة الأسهم المباعة البالغة (350) سهماً إلى محفظتها إلا أنها قامت بخصم مبلغ يعادل قيمة أربعمئة (400) سهم، إضافة إلى أن الخلل التقني قائم من تاريخ 10/20/ (- -) م إلى تاريخ 10/31/ (- -) م، مما اضطرها إلى التحفظ في عمليات البيع والشراء "كمُضاربة" خشية البيع بسعر السوق فتتضاعف الخسائر، وتطالب بالتعويض بأربعة آلاف (4,000) سهم من أسهم الشركة محل الدعوى لامتناعها من التداول في الأسهم نتيجة الخلل التقني مدة ثمانية أيام عمل وبـ (24) جلسة تداول، في حين دفعت الشركة المدعى عليها بأن الخلل التقني عامّ في نظام التداول مع وسيطها في السوق الأمريكية، وأنها أبلغت المدعية بذلك، وأن المدعية عند إدخالها لأمر بيع بسعر محدد يتم تحويل الأمر إلى سعر السوق، ومع ذلك قامت بالموافقة على العملية، وأن الأمر المدخل من قبل المدعية كان بمحض إرادتها دون أن يشوبه أي عيب من عيوب الرضا، وأنها قامت بتعويض المدعية عن الأسهم المباعة محل الدعوى نتيجة الخلل التقني بإعادة الأسهم، وطالبت برفض الدعوى، والتعويض عن أتعاب المحاماة، وذلك على النحو الوارد في الوقائع.

وحيث إنه باطلاع الدائرة على ملف الدعوى والكشوفات المقدَّمة فيه، تبيَّن لها أن المدعية قامت في تاريخ 10/24/ (- -) م بإدخال أمر بيع (350) سهماً في شركة (أ) بسعر محدد (9.75 دولار)، إلا أنه بسبب وجود خلل في نظام الشركة المدعى عليها تم بيع الأسهم بسعر السوق (7.98 دولار) بصافي مبلغ قدره (2,785.63) دولار، وفي تاريخ 10/26/ (- -) م قامت الشركة المدعى عليها بعكس عملية البيع تلك بإيداع (350) سهماً في محفظة المدعية وخصم قيمتها. وفي التاريخ ذاته 10/26/ (- -) م قامت المدعية بإدخال أمر بيع (800) سهم في الشركة ذاتها بسعر (9.61) دولار، وتم تنفيذه وإيداع صافي متحصلاته البالغ قدرها (7,671.12) دولار في حسابها.

وحيث تبيَّن للدائرة أن المدعية تنسب إلى الشركة المدعى عليها أخطاء تتمثل في وجود خلل تقني في أنظمتها يتمثل في تحويل أوامر التداول المحددة إلى أوامر سوق، مما اضطر المدعية إلى التحفظ في التداول (24) جلسة تداول خلال الفترة من تاريخ 10/20/ (- -) م حتى 10/31/ (- -) م، وأنّ الشركة المدعى عليها قامت بخصم مبلغ الأسهم المنفذة بشكل خاطئ ((350) سهماً) بعد إعادتها في محفظتها، وقامت أيضاً بخصم قيمة العمولة لعملية بيع (800) سهم مع أنها خصمت قيمة ما يعادل (400) سهم من إجمالي الـ (800) التي قامت المدعية ببيعها.

وحيث نصت الفقرة (ب) من المادة (الخامسة) من لائحة مؤسسات السوق المالية على أنه "يجب على مؤسسة السوق المالية الالتزام بالمبادئ الآتية:... 2) المهارة والعناية والحرص، وذلك بممارسة أعمالها بمهارة وعناية وحرص. ... 5) السلوك الملائم في السوق، وذلك بالالتزام بمعايير سلوك ملائمة في السوق. ... 9) مراعاة مصالح العملاء، وذلك بمعاملتهم بإنصاف وعدل، ومراعاة مصالحهم".

وحيث إن الشركة المدعى عليها إحدى مؤسسات السوق المالية المرخص لها في ممارسة أعمال الأوراق المالية، مما يوجب عليها بذل حرص وعناية الشخص المحترف، ومراعاة مصالح العملاء، والالتزام بمعايير سلوك ملائمة في السوق، أثناء ممارستها لنشاطاتها.

وحيث إن المسؤولية لا تقوم إلا بتوافر أركانها من خطأ وضرر، وعلاقة سببية تربط بينهما، ومتى تحققت هذه الأركان انعقدت المسؤولية، ورُتبت آثارها المتمثلة في تعويض المتضرر.

وحيث تبيَّن للدائرة أن الشركة المدعى عليها قامت بمعالجة الخطأ المتعلق ببيع (350) سهماً في شركة (أ) بسعر السوق؛ من خلال عكس هذه العملية في تاريخ 10/26/ (- -) م، كذلك تبيَّن للدائرة، بعد الاطلاع على أسعار أسهم الشركة في السوق الأمريكية، أنها لم تبلغ سعر البيع المحدد من المدعية ((9.75) دولار في تاريخ 10/24/ (- -) م)، أي أن المدعية ما كانت لتتمكن من البيع بذلك السعر المدخل من قبلها، وحيث ثبت لدى الدائرة أن المدعية لم تتضرر من الخطأ المتمثل في تعطل أنظمة الشركة المدعى عليها، الأمر الذي يتعذر معه على الدائرة بحث مسؤولية الشركة المدعى عليها في هذا الشأن.

أما فيما يتعلق بما طالبت به المدعية من تعويضها عن الأضرار التي تعرضت لها نتيجة تحفظها على التداول (24) جلسة تداول خلال الفترة من تاريخ 10/20/ (- -) م حتى 10/31/ (- -) م، فإنه باطلاع الدائرة على كشف تداولات المدعية تبيَّن أنها نفّذت عدة عمليات تداول في تلك الفترة بأسعار محددة، مما ينفي صحة ادعائها، الأمر الذي يتعين معه على الدائرة الالتفات عن طلباتها في هذا الشأن.

وأما فيما يتعلق بادعاء المدعية أن الشركة المدعى عليها قامت بخصم مبلغ الأسهم المنفذة بشكل خاطئ ((350) سهماً) بعد إعادتها في محفظتها، فإن عكس عملية البيع يستلزم إعادة الأسهم واسترجاع قيمتها، وحيث تبيَّن للدائرة أن الشركة المدعى عليها قامت بإعادة الأسهم في محفظة المدعية بـ (350) سهماً، وقامت أيضاً بخصم قيمتها بمبلغ قدره (2,785.63) دولار، مما يتعين معه رفض طلبات المدعية في هذا الشأن.

وأما فيما يتعلق بادعاء المدعية قيام الشركة المدعى عليها بخصم عمولة عملية بيع (800) سهم مع أنها خصمت قيمة ما يعادل (400) سهم من إجمالي الـ (800) سهم التي قامت المدعية ببيعها، فإن المدعية لم تقدِّم ما يثبت أن الشركة المدعى عليها قامت بخصم قيمة ما يعادل (400) سهم، مما يتعين معه على الدائرة الالتفات عما دفعت به المدعية في هذا الشأن.

وفيما يتعلق بما طالبت به الشركة المدعى عليها من تعويضها عن أتعاب المحاماة، فإن الدائرة ترى أن المدعية مارست حقها في المطالبة بما ظنته حقاً لها في مواجهة الشركة المدعى عليها، مما يتعين معه عدم الاستجابة لهذا الطلب.

وأما باقي طلبات الطرفين ودفوعهما، فإن الدائرة لم تجد أنها منتجة في الدعوى، مما ترى معه الالتفات عنها.

ولما تقدَّمَ مِن أسبابٍ، وبعدَ المداولةِ نظاماً، قَرَرت الدائرة الآتي:

رفض طلبات الطرفين.

وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم