لجنة الفصل في منازعات الأوراق المالية
Committee for Resolution of Securities Disputes

قرار لجنة الفصل النهائي

رقم القضية لدى لجنة الفصل	رقم قرار لجنة الفصل	تاريخ صدور القرار
47/183	6275/ل/د/2025/2م لعام 1447هـ	1447/6/23هـ، الموافق 2025/12/14م
نوع الدعوى	**التصنيف**	**سبب النهائية**
مدنية	نظام تداول	فوات موعد الاستئناف

الوقائع

تتلخص وقائع هذه الدعوى في أن المدعي تقدم إلى لجنة الفصل في منازعات الأوراق المالية في تاريخ (--) بصحيفة دعوى ضد الشركة المدعى عليها، جاء فيها: "عندي محفظة استثمارية لدى الشركة المدعى عليها، وبتاريخ(--) حدث عندهم خلل تقني وتأخير في تنفيذ الأوامر وتم رفع شكوى بخصوص أوامر معلقة. تفاجأت بتاريخ(--) بسحب مبلغ (71,250) ريال من المحفظة لحساب بنكي غير معروف وأنا لم أقم بعملية السحب، وتم خصم المبلغ المتاح في المحفظة والباقي أصبح رصيد بالسالب في المحفظة، وعليه أي عملية بيع للأسهم سوف يتم خصمها مباشرة. تم تعليقي في هذا الوضع، وبالفعل تم بيع بعض الأسهم في المحفظة وتم خصم الرصيد مباشرة لأن حسابي بالسالب، وبسبب المشكلة التقنية في هذه الفترة وتأخر تنفيذ الأوامر وحتى تأخر إلغاء بعض الأوامر لجلسة اليوم التالي تعرضت لخسائر في التداول بسبب تغير الأسعار الفعلية للأسهم بشكل سريع وتأخر تنفيذ الأوامر. تم بالفعل التواصل معي من الشركة المدعى عليها والتوضيح أنه كان هناك خطأ تقني وتم حله، وتم بالفعل إعادة المبلغ إلى المحفظة ولكن بعد (3) أيام على أقل تقدير، حيث أنني لم أستطع مدة حجز المبلغ لأن كشف الحساب الذي أرسلوه لي لم يوضح عملية إعادة المبلغ ولكن موضح عملية السحب فقط. أطالب بالتعويض المناسب الذي تحدده اللجنة عن الضرر المادي والنفسي والتوتر بسبب تأخر تنفيذ الأوامر وإلغاء بعض الأوامر، وعليه ضياع فرص ربح أو بيع بأقل خسارة" (أرفق ما يستشهد به).

وفي تاريخ (--) تم تزويد المدعى عليها بنسخة من صحيفة الدعوى، مع طلب جوابها.

وفي تاريخ (--) وردت الدائرة مذكرة جوابية من وكيل الشركة المدعى عليها، جاء فيها: "بالإشارة إلى الدعوى المقامة من المدعي المقيدة برقم (--) بتاريخ (--)، والمتعلقة بعملية خصم مبلغ (71,250) ريال من محفظته بتاريخ(--) م، نود إيضاح الآتي: 1- بتاريخ(--) نفذ

المدعي عدة أوامر بيع وشراء على سهم شركة (أ) ، وترتب على ذلك -بسبب خلل تقني- تكرار تنفيذ أمر بيع بكمية (1,977) سهم إضافية، مما أوجد رصيداً من الأسهم بالسالب في محفظته. وبناءً عليه، قامت فرق العمليات بمحاولة المعالجة وفق الإجراءات الداخلية المتبعة حينها من خلال إنشاء أمر شراء مكافئ للكمية الزائدة. غير أن هذه الآلية ألغيت لاحقاً في(--) بعد اعتماد أسلوب المعالجة الجديد القائم على عكس المبلغ الزائد مباشرة. 2- وبتاريخ(--)، تم قيد معاملة عكسية بقيمة (71,249.99) ريال في نظام المحفظة، ظهرت لدى المدعي في واجهة التطبيق على أنها عملية سحب بينما هي في حقيقتها عملية محاسبية داخلية لعكس أثر البيع المكرر. خلال هذه الفترة، وبسبب وجود أمر شراء منشأ من فريق العمليات، ظهر للعميل أن هناك مبلغاً محجوزاً ورصيداً بالسالب، وهو أمر مؤقت تمت معالجته نهائياً في اليوم التالي مع إلغاء الأمر وإعادة المبلغ كاملاً إلى المحفظة. 3- وعليه فإن ما يذكره المدعي من سحب لحسابه البنكي غير صحيح، إذ لم يتم تحويل أي مبالغ إلى أطراف خارجية، بل كانت قيوداً محاسبية داخلية مرتبطة بالمعالجة الفنية للخلل. وقد تم بالفعل إعادة المبلغ ومعالجة أثر الرصيد السالب بشكل كامل، كما تم التواصل مع المدعي هاتفياً لتوضيح تفاصيل العملية والاعتذار عما واجهه. 4- أما بخصوص طلبه التعويض عن الأضرار، فنود التوضيح أن ما حدث كان أثراً تقنياً طارئاً تم حله سريعاً، ولم يترتب عليه أي ضرر مالي مباشر أو محقق، إذ إن المبلغ أعيد بالكامل لمحفظة المدعي ولم يفقد منه شيء. وما يطالب به من تعويض إضافي لا يقوم على سند نظامي، إذ أن القواعد الشرعية والنظامية تقرر أن التعويض لا يكون إلا عن الضرر المالي الفعلي المباشر والمحقق، دون التوسع ليشمل الأضرار الافتراضية أو الفرص الاستثمارية المحتملة. وبناءً على ذلك، فإن المدعى عليها تؤكد أن كافة المبالغ الخاصة بالمدعي تمت معالجتها وإعادتها إلى محفظته، وأن طلباته بالتعويض لا تستند إلى أساس نظامي أو فني، مما يستوجب الحكم برد الدعوى" (أرفق ما يستشهد به).

وفي تاريخ (--) تم تزويد المدعي بنسخة من هذه المذكرة، مع طلب جوابه.

وفي التاريخ ذاته (--) وردت الدائرة مذكرة جوابية من المدعي، جاء فيها: "ما تم ذكره في رد المدعى عليها في الفقرة (1) و(2) صحيح، ولكن بالنسبة للفقرة رقم (3) فغير صحيح؛ لأني لم أدعي أي سحب لحسابي البنكي، ما تم وظهر أمامي على واجهة المستخدم هو أنه ’عملية سحب لحساب بنكي‘ ولا يوجد أي توضيح لمن هذا الحساب، فكان يجب على الشركة أن توضح بأن العملية هي تسوية أو تصحيح لأي مشكلة تقنية، ولكن وجود عملية بوصف تحويل لحساب بنكي سبب ضرر نفسي وضغط عصبي كبير لحجم المبلغ المخصوم، وظهوره بالسالب في المحفظة، وكذلك حبس المبلغ لفترة من الزمن. الضرر المادي الحقيقي لا يمكن إثباته بالأرقام، ولكن حبس مبلغ يخصني ومنعي من التصرف فيه لفترة من الزمن هو ضرر مادي ونفسي، خصوصاً أن العملية ظهرت كأنها سحب من المحفظة، والتي تسببت في إحساس أنني تعرضت

لعملية احتيال أو اختراق للمحفظة وضياع أموالي، وبناءً عليه أطلب من سعادتكم الحكم بالتعويض المناسب لمثل هذه الأضرار وفق تقديركم، حيث أن المشاكل التقنية التي يتعرض لها مزود الخدمة ليست مشكلة العميل، وعليهم تحمل المسؤولية تجاه العملاء وتعويضهم عن أي أضرار".

وفي تاريخ (--) تم تزويد المدعى عليها بنسخة من هذه المذكرة، مع طلب جوابها.

وفي تاريخ (--) خاطبت الدائرة المدعى عليها بطلب تزويدها بكشف تفصيلي يبين سجل جميع الأوامر المدخلة والعمليات للمدعي متضمناً جميع التفاصيل (مثل نوع الأمر، رقم الأمر، والكمية، والسعر، والوقت، التاريخ، الأوامر المنفذة كلياً أو جزئياً، الأوامر التي تم تعديلها ومن قام بتعديلها، الأوامر التي لم يتم تنفيذها مطلقاً، من قام بالإلغاء، سبب عدم التنفيذ...) وذلك من تاريخ (--) حتى تاريخ (--)، مع ضرورة إظهار جميع الأوامر المدخلة والمعدلة من قبل المدعي متضمنة لجميع التفاصيل (الكمية، السعر المدخل من قِبل المدعي، السعر المعدل، وقت التعديل، الأوامر الملغاة، وقت الإلغاء...). وتم التعقيب عليها في تاريخ (--).

وفي تاريخ (--) وردت الدائرة مذكرة جوابية من وكيل المدعى عليها، متضمنةً المطلوب.

وفي تاريخ (--) خاطبت الدائرة المدعى عليها بطلب تحديد من أدخل أمر الشراء رقم (-) المرفق في كشف الحساب الاستثماري للمدعي والذي يوضح عملية شراء لـ (77) سهماً في شركة (أ)، وتزويدها بكشف حركة المحفظة على جميع أسهم الشركة من تاريخ (--) حتى تاريخه، وكشف موجودات المحفظة لذات الأسهم بتاريخ (--).

وفي تاريخ (--) وردت الدائرة مذكرة جوابية من وكيل المدعى عليها، جاء فيها: "بخصوص الطلب الأول: نود التوضيح بأن أمر شراء عدد (77) سهم في شركة(أ) قد تم إدخاله من قبل العميل نفسه، وتم تنفيذ الأمر بسعر السوق وفقاً لتوجيهاته المباشرة. بخصوص الطلب الثاني: نرفق لسيادتكم نسختين من كشف حركة المحفظة. بخصوص الطلب الثالث: بعد المراجعة، تبين وجود خطأ في التاريخ المذكور في كشف الموجودات، حيث أن العميل لم يكن يملك أسهماً في شركة(أ) بتاريخ 06 أكتوبر. عليه، نرفق لسيادتكم كشف موجودات بتاريخ 10 يوليو، والذي يحتمل أنه التاريخ المقصود" (أرفق ما يستشهد به).

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

الأسباب

حيث إن موضوع الدعوى هو نزاع بين مستثمر وإحدى مؤسسات السوق المالية في شأن تعطل نظام التداول لديها، فإن هذه الدعوى تعد 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، فإنه بتأمل الدائرة في أوراق الدعوى وإجابات الطرفين بعد إمهالهما ما يكفي لإبداء وتقديم ما لديهما، تبين لها أن دعوى المدعي تتمثل في أنه يدعي وقوع خلل تقني في منصة المدعى عليها في تاريخ (--) نتج عنه تأخير في تنفيذ الأوامر، وفي تاريخ (--) تم سحب مبلغ من محفظته قدره (71,250) ريالاً لحساب بنكي غير معروف دون إذنه، وأنه تم خصم المبلغ المتاح في المحفظة والباقي أصبح رصيداً بالسالب، وأنه عند بيعه لبعض الأسهم يُخصم الرصيد مباشرة لأن حسابه بالسالب، وأن المدعى عليها تواصلت معه و أوضحت وجود خطأ تقني وتم حله، وتمت إعادة المبلغ إلى المحفظة ولكن بعد (3) أيام، ويطلب تعويضه عن الضرر المادي والنفسي بسبب تأخر تنفيذ الأوامر وإلغاء بعض الأوامر وضياع فرص الربح والبيع بأقل الخسائر، في حين دفعت المدعى عليها بأنه في تاريخ (--) م نفّذ المدعي عدة أوامر بيع وشراء على سهم الشركة (أ)، وأنه بسبب خلل تقني تم تكرار تنفيذ أمر بيع بكمية (1977) سهماً إضافية، مما نتج عنه وجود رصيد من الأسهم بالسالب في محفظته، وتمت معالجة العملية من خلال إنشاء أمر شراء مكافئ للكمية الزائدة، إلا أن هذه الآلية ألغيت لاحقاً في تاريخ (--) بعد اعتماد أسلوب المعالجة الجديد القائم على عكس المبلغ الزائد مباشرة، وفي تاريخ (--) تم قيد معاملة عكسية بقيمة (71,249.99) ريال في المحفظة، ظهرت لدى المدعي في واجهة التطبيق على أنها عملية سحب بينما هي في حقيقتها عملية محاسبية داخلية لعكس أثر البيع المكرر، وبسبب وجود أمر شراء منشأ من فريق العمليات ظهر للعميل أن هنالك مبلغاً محجوزاً ورصيداً بالسالب، وهو أمر مؤقت تمت معالجته نهائياً في اليوم التالي مع إلغاء الأمر وإعادة المبلغ كاملاً إلى المحفظة، وحيث إن ما حدث كان مجرد خلل تقني طارئ تم حله سريعاً ولم يترتب عليه أي ضرر مالي مباشر أو محقق، فإنها تطلب رد الدعوى، وذلك على النحو الوارد في الوقائع.

وباطلاع الدائرة على ملف الدعوى، وعلى كشف الحساب الاستثماري الخاص بالمدعي، تبين لها تنفيذ عدة عمليات على سهم شركة (أ) في تاريخ (--) على النحو الآتي:

1. في تمام الساعة (--) تم تنفيذ أمر بيع لـ (1,977) سهماً بسعر (9.60) دولار، بإجمالي قدره (71,171.99) ريال.
2. في تمام الساعة (--) تم تنفيذ أمر بيع لـ (1,977) سهماً بسعر (10) دولارات، بإجمالي قدره (74,137.49) ريال.
3. في تمام الساعة (--) تم تنفيذ أمر شراء لـ (77) سهماً بسعر (11.172) دولار، بإجمالي قدره (3,225.9) ريال.

وباطلاع الدائرة على كشف موجودات المدعي كما في تاريخ (--)، تبين لها وجود رصيد بالسالب لأسهم شركة (أ) لـ (1,900) سهم.

وحيث إن المدعى عليها أقرت في مذكرتها الجوابية الواردة إلى الدائرة في تاريخ (--) بوجود خلل تقني أدى إلى تكرار تنفيذ أمر بيع بكمية (1,977) سهماً إضافية، مما أوجد رصيداً من الأسهم بالسالب في محفظة المدعي، ودفعت بأنها في تاريخ (--) قامت بقيد معاملة عكسية بقيمة (71,249.99) ريال في نظام المحفظة، ظهرت لدى المدعي في واجهة التطبيق على أنها عملية سحب بينما هي في حقيقتها عملية محاسبية داخلية لعكس أثر البيع المكرر.

وحيث تنص الفقرة (ب) من المادة (السابعة والعشرين) من قواعد التداول والعضوية على أنه "يجب على عضو السوق قبل تمريره أي أمر، التأكد من اتخاذ جميع الخطوات اللازمة لاستيفاء المتطلبات ذات العلاقة للتسوية النهائية. ويشمل ذلك – دون حصر – الآتي: 1- التحقق قبل تمرير أمر بيع لعميله من كفاية الأوراق المالية المتاحة في حساب عميله (البائع) أو استلام تأكيد من قبل العميل على كفاية الأوراق المالية المتاحة في حسابه وفق ما تحدده السوق، وأن الأوراق المالية ليست خاضعة لأي قيود مسجلة تحول دون إتمام البيع. ولغرض هذا التحقق أو التأكيد (حيثما ينطبق)، يعتبر لدى العميل أوراق مالية متاحة في حسابه في أي من الحالات الآتية: (أ) وجود أوراق مالية في حساب آخر للعميل (سواء مع عضو الحفظ ذاته أو عضو حفظ آخر) ويمكن نقلها إلى الحساب ذي العلاقة قبل التسوية. (ب) أن يكون لدى العميل أوراق مالية قابلة للتحويل قبل التسوية. (ج) أن يكون العميل قد أبرم صفقة مشتقات أو اتفاقية إعادة إقراض أوراق مالية أو أي اتفاقيات أخرى تتعلق بتسليم الأوراق المالية للحساب ذي العلاقة قبل التسوية. 2- التحقق أو استلام تأكيد من قبل العميل (حيثما ينطبق) قبل تمرير أمر شراء لعميله من استيفاء العميل للمتطلبات النقدية لتسوية الصفقة قبل التسوية"، وتنص الفقرة (ح) من المادة ذاتها على أنه "يبقى عضو السوق مسؤولاً عن أي أمر يمرره إلى نظام التداول".

وحيث تنص 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 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.

وحيث إن المدعى عليها أخلّت بالالتزامات المفروضة عليها بموجب لائحة مؤسسات السوق المالية من التزامها بسلوك ملائم أثناء ممارستها لأعمالها، وقصّرت في مراعاة مصالح المدعي؛

وذلك بتكرارها لعملية بيع لأسهم شركة (أ) في حساب المدعي بما يتجاوز رصيده، نتيجة خطأ تقني، فإن الدائرة تنتهي إلى ثبوت خطأ المدعى عليها.

وحيث طالب المدعي بتعويضه عن الأضرار التي لحقت به نتيجة هذا الخطأ، وحيث إن الثابت أن عملية السحب الحاصلة على محفظة المدعي كانت إجراءً تصحيحياً لمعالجة خطأ تقني تسبب بعملية بيع مكررة، وأن المدعى عليها أجرت قيداً عكسياً واسترجعت أموالها المحصّلة من عملية البيع المكررة؛ إذ استرجعت المدعى عليها مبلغاً قدره (71,249.99) ريال في حين أن متحصّل عملية البيع المكررة بلغ (74,137.49) ريال، مما يعني أن المدعى عليها استرجعت مبلغاً أقل مما يحق لها استرجاعه، وحصول المدعي على مبلغ بالزيادة، مما تنتهي معه الدائرة إلى عدم ثبوت تضرر المدعي من خطأ المدعى عليها.

أما فيما يتعلق بما أثاره المدعي من أنه في تاريخ (--) كان هنالك خلل تقني في منصة المدعى عليها نتج عنه تأخير في تنفيذ الأوامر وضياع فرص الربح والبيع بأقل الخسائر، وحيث لم يحدد المدعي الأوامر المدخلة من قبله التي لم يتم تنفيذها وما يثبت أن عدم تنفيذها كان بسبب الخلل المشار إليه، الأمر الذي تنتهي معه الدائرة إلى الالتفات عما أثاره المدعي في هذا الشأن.

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

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

رفض طلبات المدعي.

وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم