



قرار لجنة الفصل النهائي

رقم القضية لدى لجنة الفصل	رقم قرار لجنة الفصل	تاريخ صدور القرار
47/403	6473/ل/د2026/2م لعام 1447هـ	1447/9/14هـ، الموافق 2026/3/03م
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: "السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، أتقدم إلى لجننتكم الموقرة بهذه المطالبة ضد الشركة المدعى عليها، وذلك على خلفية ضرر مالي ومعنوي جسيم لحق بي نتيجة خلل تقني في منصتهم بتاريخ (--)، تسبب في تعطل أوامر البيع والشراء على حسابي أثناء التداول. أولاً: تفاصيل الواقعة: في يوم (--)، قمت بوضع أمر شراء لعدد (15) عقداً على دفعتين عبر تطبيق الشركة المدعى عليها، عند محاولتي إلغاء الأمر واجهت تعليقاً كاملاً في التطبيق، مما منعي من الدخول أو إلغاء الطلب أو تعديله، حاولت إعادة تشغيل التطبيق واستخدام شبكات إنترنت مختلفة دون جدوى، وتبين أن الخلل كان عاماً في نظام المنصة، وليس من جهازي أو اتصالي، تواصلت فوراً مع الدعم الفني عبر الواتساب، إلا أن الرد لم يصل إلا في اليوم التالي، رغم استمرار الخلل أثناء ساعات التداول. لاحقاً، وردني إشعار بتنفيذ أوامر الشراء دون تمكني من إلغائها أثناء تعليق المنصة، ما وضعني أمام أمر واقع. بهدف الحد من الخسائر، اضطررت إلى شراء (45) عقداً إضافياً من (--) على دفعات لتعديل متوسط السعر، ليصبح إجمالي العقود (60) عقداً، رغم أن ذلك لم يكن جزءاً من استراتيجيتي الاستثمارية. نتيجة لتقلبات السوق التي لم تساعدني، تكبدت خسارة مالية تقدر بحوالي (7,740) دولاراً. ثانياً: اعتراف الشركة: تواصلت لاحقاً مع الشركة، وقد أقرت رسمياً عبر هيئة السوق المالية بتاريخ (--) بوجود خلل تقني في منصتهم بتاريخ (--)، ورغم ادعائهم أن أوامري نفذت بعد انتهاء فترة الخلل، لم أتمكن من إلغاء أو تعديل الأوامر أثناء تعليق المنصة، مما يثبت أن تأثير الخلل استمر فعلياً أثناء التداول، ويعد إقرار الشركة بوقوع الخلل دليلاً قاطعاً على مسؤوليتها التقنية المباشرة عن الأضرار الناتجة عنه، خاصة وأن العطل حال دون ممارسة حقي في التحكم بالأوامر. ثالثاً: تمييز بين العقود محل الشكوى والتعويض: تواصلت الشركة معي لاحقاً



بخصوص عقود منفصلة أخرى تم تنفيذها أثناء فترة الخلل، وهي: عقدان من (--)، عقدان من (--)، عشرة عقود من (--)، وقد تم تعويضي عنها بمبلغ (398) دولاراً فقط، إلا أن هذا لا يشمل العقود الـ(60) موضوع هذه الشكوى. كما أن التعويض السابق كان غير عادل ولا يعكس حجم الضرر الفعلي، حيث تم احتسابه بناءً على فروق سعرية بسيطة دون الأخذ بعين الاعتبار الأثر الكامل للخلل والتبعات الناتجة عنه. أرفق مع هذه الدعوى المستندات الداعمة، ومنها: محادثات واتساب التي توضح محاولتي للتواصل مع الشركة وقت الخلل دون تجاوب إلا في اليوم التالي، كشف التداول الذي يوضح أنني لم أتمكن من إلغاء الأوامر أثناء الخلل مما يدل على استمرار المشكلة، بيان يوضح إجمالي الخسارة المالية (7,740) دولار تقريباً. الطلبات: 1- تعويضي الكامل عن خسائري المالية البالغة (7,740) دولار الناتجة عن تنفيذ الأوامر وقت التعليق التقني، وخاصة عقود (-- الـ(60)). 2- تعويض عن الضرر النفسي والمعنوي الناتج عن التوتر والضغط النفسي بسبب الخلل وتجاهل الشركة، حيث تسبب ذلك في اضطراب نومي وقراري المالية لعدة أيام. 3- إعادة النظر في التعويض السابق الممنوح لي عن العقود العشرة (-- بمبلغ (398) دولار، والذي لا يعكس حجم الضرر الحقيقي. 4- تحميل منصة الشركة المدعى عليها المسؤولية الكاملة عن الخلل الفني الذي أقروا بحدوثه، والذي استمر تأثيره علي حتى بعد الوقت الذي يدعون فيه انتهاءه. 5- تعويضي عن الفرص الاستثمارية والمالية الضائعة الناتجة عن تعطل المنصة وتأخر استجابة الشركة، حيث إن المبالغ التي خسرتها نتيجة الخلل كانت ستستخدم في استثمارات أخرى أو التزامات حياتية وشخصية، إلا أن هذا الخلل تسبب بخسارتها بالكامل، مما حرمني من الاستفادة منها أو توجيهها في حينها بالشكل الذي كنت أخطط. وبناءً على ما تقدم، ألتمس من لجننتكم الموقرة إلزام الشركة المدعى عليها بتعويضي عن كامل الخسارة المالية والمعنوية التي لحقت بي جراء هذا الخلل، مع مراعاة فداحة الضرر والإهمال في المتابعة والاستجابة من جانب الشركة. مبلغ التعويض إن وجد: (9,140) دولار" (أرفق ما يستشهد به).

وفي تاريخ (-- تم تزويد الشركة المدعى عليها بنسخة من صحيفة الدعوى، مع طلب جوابها. وفي تاريخ (-- وردت الدائرة مذكرة جوابية من وكيل المدعى عليها، جاء فيها: "رداً على ما جاء في دعوى المدعي فإننا نورد الآتي: أولاً: بتاريخ (--، وقع خلل تقني مؤقت في نظام التداول لدى موكلتي نتيجة خطأ في إعداد تقويم التداول الأجنبي، مما تسبب في توقف جزئي ومؤقت لإرسال بعض أوامر التداول إلى الوسيط الأجنبي، وذلك خلال الفترة ما بين الساعة (20:00) وحتى (20:50) بتوقيت المملكة العربية السعودية، وتم تحديد سبب الخلل بدقة خلال فترة وجيزة من وقوعه، ثم تمت معالجته بالكامل عند الساعة (08:50) مساءً، لتعود جميع الأنظمة للعمل بشكل طبيعي دون أي تأثير لاحق بعد هذا التوقيت. ثانياً: بعد مراجعة سجلات النظام (--، تبين أن الأوامر التي ذكرها المدعي في دعواه والمتعلقة بـ (-- تم إدخالها بعد انتهاء فترة الخلل



كما هو موضح أدناه: 1- الطلب الأول (--). أرسل إلى السوق الساعة (21:21:39)، وتم تنفيذه بنجاح الساعة (21:23:01). 2- الطلب الثاني (--). أرسل الساعة (21:24:49) وتم تنفيذه الساعة (21:25:00) (مرفق رقم 1). وعليه، فإن هذه الأوامر لم تقع ضمن فترة التأثير بالخلل (من 20:00 إلى 20:50)، ولم تتأثر به بأي شكل من الأشكال. ثالثاً: تبين أن الأوامر التي تأثرت فعلياً خلال فترة الخلل تخص ثلاثة أوامر فقط، وتم احتساب تعويضها وفق الآلية المعتمدة، وهي: 1- أمر رقم (--). لعقد (--)، بخسارة تقدر بـ (350) دولار. 2- أمر رقم (--). لعقد (--)، بخسارة تقدر بـ (18) دولار. 3- أمر رقم (--). لعقد (--)، بخسارة تقدر بـ (30) دولار. وحيث إن إجمالي الخسارة المقدرة عن كافة الأوامر (398) دولار، بلغت إجمالي قيمة التعويض (398) دولار، تم صرفها فعلياً في تاريخ (--). وإبلاغ العميل في اليوم التالي. رابعاً: لم تسجل في النظام أي محاولات من العميل لإلغاء أو تعديل الأوامر محل الدعوى خلال تلك الفترة، كما أن الصورة التي أرفقها لا تتضمن توقيتاً زمنياً أو حالة تنفيذ للأوامر، وبالتالي لا يمكن اعتمادها كدليل على أن الأوامر كانت معلقة أو متأثرة بالعطل (مرفق رقم 2). خامساً: اتخذت موكلتي عدداً من الإجراءات الفورية لمعالجة الموقف، حيث تم إشعار جميع العملاء فوراً عبر نافذة الإشعارات في التطبيق بوجود خلل مؤقت، كما باشرت فرق الدعم الفني والتقنية العمل على إصلاح المشكلة خلال أقل من ساعة، وتمت مراجعة جميع الحالات المتأثرة وتعويضها بحسب الأثر المالي المباشر، بما في ذلك حالة المدعي التي شملها التعويض البالغ (398) دولار، كما تم رفع تقرير مفصل إلى هيئة السوق المالية بتاريخ (--). يتضمن تفاصيل الحادثة وإجراءات المعالجة، وتم إغلاق البلاغ رسمياً بعد استكمال جميع المتطلبات النظامية. سادساً: تفتقر مطالبة المدعي لمبلغ (7,740) دولار إلى الأساسين الفني والنظامي، إذ لم يثبت أن الأوامر محل المطالبة كانت ضمن فترة الخلل أو تأثرت به، بل تم تنفيذها بعد استقرار النظام بشكل تام. كما أن التعويض الممنوح سابقاً تم احتسابه بدقة استناداً إلى الأسعار الفعلية خلال فترة الخلل، ويعد نهائياً ومبرراً للذمة. وأخيراً تؤكد موكلتي حرصها الدائم على حماية مصالح عملائها ومعالجة أي خلل في قد يطرأ على أنظمتها بأعلى درجات المهنية والشفافية، مع التزامها الكامل بتعليمات هيئة السوق المالية وجميع الأنظمة ذات الصلة. عليه ولجميع ما سبق، نطلب من فضيلتكم رد الدعوى" (أرفق ما يستشهد به).

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

وفي تاريخ (--). خاطبت الدائرة الشركة المدعي عليها بطلب تزويدها بمستند نظامي يوضح وقت بداية ونهاية العطل التقني ليوم (--)، ونسخة من كشف محفظة المدعي للفترة من تاريخ (--). حتى تاريخ (--). موضحاً فيها جميع التفاصيل المتعلقة بالأوامر المتداولة من حيث تاريخ ووقت العملية، رقم الأمر، رمز التداول، كمية وسعر الأمر، حالة الأمر...، وذلك بصيغة ملف



(PDF) و(Excel)، ونسخة من كشف موجودات المدعي على عقود الخيار رمز (--)، ورمز (--). كما في تاريخ (--). وتاريخ (--)، وتقديم بيان بأسعار عقود الخيار المبينة التاريخية ليوم (--). موضحاً السعر الأعلى والأدنى لكلّ منهما، وتقديم ما يثبت تعويضها للمدعي عن العطل التقني بمبلغ إجمالي قدره (398) دولاراً.

وفي تاريخ (--). وردت الدائرة مذكرة من وكيل الشركة المدعي عليها، جاء فيها: "نرفق لفضيلتكم المستندات المطلوبة" (أرفق ما يستشهد به).

وفي تاريخ (--). خاطبت الدائرة الشركة المدعي عليها بطلب تزويدها بنسخة من كشف محفظة المدعي للفترة من تاريخ (--). حتى تاريخ (--). موضحاً فيها جميع التفاصيل المتعلقة بالأوامر المتداولة؛ ذلك أن كشف الحساب المقدم منها سابقاً لم يتضمن جميع البنود المشار إليها، مع تقديم بيان لأسعار عقود الخيار رمز (--)، ورمز (--)، ورمز (--)، التاريخية ليوم (--)، ويوم (--)، موضحاً السعر الأعلى والأدنى لكلّ منها.

وفي تاريخ (--). وردت الدائرة مذكرة من وكيل الشركة المدعي عليها (--)، جاء فيها: "نرفق لفضيلتكم المستندات المطلوبة" (أرفق ما يستشهد به).

وفي ضوء ما سبق، وحيث انتهت المهلة الممنوحة للمدعي دون أن ترد منه اجابة، قررت الدائرة الاكتفاء بما تم تقديمه، وحجز الدعوى للدراسة والمداولة؛ تمهيداً لإصدار قرارٍ فيها.

الأسباب

حيث إن موضوع الدعوى هو نزاع بين مستثمر ومؤسسة سوق مالية في شأن تضرره من تعطل منصة التداول الخاصة بها، فإن هذه الدعوى تعد من الدعاوى التي تدخل في اختصاص اللجنة بموجب نظام السوق المالية، الصادر بالمرسوم الملكي ذي الرقم م/30 والتاريخ 1424/6/2هـ، 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 في تاريخ (--). وقع خلل تقني في منصة الشركة المدعي عليها، وأنه لم يتمكن من إلغاء أوامر شراء مدخلة من قبله ل (15) عقداً من (--). بسبب الخلل، وأنه للحد من الخسارة اشترى (45) عقداً إضافياً لتعديل متوسط السعر ليصبح بذلك إجمالي العقود (60) عقداً، وأن خسارته المالية تقدر بـ (7,740) دولاراً، وأن الشركة المدعي عليها تواصلت معه لتعويضه عن العقود التي تم تنفيذها أثناء فترة الخلل وهي عقدان من (--). وعقدان من (--). وعشرة عقود من (--)، وتم تعويضه عنها بمبلغ (398) دولاراً فقط، ويدعي أن هذا التعويض غير كاف، ويطلب تعويضه بمبلغ (7,740) دولاراً عن خسائره المالية الناتجة عن تنفيذ الأوامر وقت التعليق التقني، وخاصة عقود (--)، وتعويضه عن الضرر



النفسي والمعنوي، وإعادة النظر في التعويض السابق بمبلغ (398) دولاراً عن العقود (--)، وتحميل الشركة المدعى عليها المسؤولية كاملة عن الخل، وتعويضه عن الفرص الاستثمارية الضائعة بسبب تعطل المنصة وتأخر استجابة ممثليها، في حين دفعت الشركة المدعى عليها بأن الخل التقني الواقع في تاريخ (--)) كان مؤقتاً وناتجاً عن خطأ في إعداد تقويم التداول الأجنبي مما تسبب في توقف جزئي لإرسال بعض الأوامر إلى الوسيط الأجنبي، وذلك خلال الفترة من الساعة (20:00) حتى الساعة (20:50)، وتمت معالجة الخل بالكامل عند الساعة (20:50)، وأن الأوامر التي ذكرها المدعي المتعلقة بـ (--)) تم إدخالها بعد انتهاء فترة الخل ولم تتأثر به، وأنه تم تعويض المدعي بمبلغ إجمالي قدره (398) دولاراً عن ثلاثة أوامر فقط لكونها تأثرت فعلياً خلال فترة الخل، وأنه لم يسجل في النظام أي محاولات من المدعي لإلغاء أو تعديل الأوامر محل الدعوى، وأن الصور التي أرفقها لا تتضمن توقيتاً زمنياً أو حالة التنفيذ للأوامر، وطلبت رد الدعوى، وذلك على النحو الوارد في الوقائع.

وحيث إن المدعي ينسب إلى الشركة المدعى عليها خطأ يتمثل في وقوع خلل تقني في منصة التداول الخاصة بها في تاريخ (--))، نتج عنه عدم تمكنه من إلغاء أوامر شراء مدخلة من قبله لـ (15) عقداً من عقود (--))، ومطالبته بإعادة النظر في تعويض الشركة المدعى عليها له بمبلغ (398) دولاراً عن أوامر شراء العقود (--)).

وحيث أقرت الشركة المدعى عليها في مذكرتها الواردة الدائرة في تاريخ (--)) بوقوع خلل تقني في منصتها في تاريخ (--)) تسبب في توقف مؤقت لإرسال بعض الأوامر إلى الوسيط الأجنبي، وذلك خلال الفترة من الساعة (20:00) حتى الساعة (20:50)، ودفعت بأن الأوامر التي ذكرها المدعي المتعلقة بـ (--)) تم إدخالها بعد انتهاء فترة الخل.

وباطلاع الدائرة على ملف الدعوى، وباطلاعها على تقرير الخل التقني المرفق من قبل المدعى عليها، تبين لها بأن الخل وقع في تاريخ (--)) للفترة من الساعة (20:00) حتى الساعة (20:50)، وقد تمثل في تعطل إرسال الأوامر إلى السوق.

وباطلاع الدائرة على المرافقات المقدمة من المدعي، تبين لها تواصله مع فريق الدعم التابع للمدعي عليها عبر تطبيق الواتساب بشأن العطل التقني في تمام الساعة (20:35) وحتى الساعة (20:49)، وتضمنت رسائله شكوى بشأن عدم قدرته على تنفيذ / إلغاء أوامر، دون بيان محدد لهذه الأوامر.

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 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.

وحيث إن الشركة المدعى عليها أخلّت بالالتزامات المفروضة عليها بموجب لائحة مؤسسات السوق المالية من التزامها بسلوك ملائم أثناء ممارستها لأعمالها، وقصّرت في مراعاة مصالح المدعي وذلك بعدم تمكينه من إلغاء/ تنفيذ أوامر مدخلة من قبله بسبب وقوع خلل تقني في نظامها، فإن الدائرة تنتهي إلى ثبوت خطأ المدعى عليها.

وحيث طالب المدعي بتعويضه عن عقود (--) كافة، فإنه باطلاع الدائرة على صور المحادثات التي تمت بين المدعي والمدعى عليها، وعلى المستند المستخرج من نظام المدعى عليها، والذي يبين أوامر المدعي المدخلة على عقود (--)، تبين لها أن أوامر الشراء لـ (15) عقداً تم إدخالها على دفعتين: الأمر الأول في تمام الساعة (21:24:48)، والأمر الثاني في تمام الساعة (21:21:38)؛ وحيث تبين للدائرة أن هذه الأوامر نُقّدت بعد انتهاء الخلل التقني، فإن الدائرة يتعذر عليها بحث مسؤولية الشركة المدعى عليها في هذا الشأن.

وفيما يتعلق بمطالبة المدعي بإعادة النظر في التعويض الممنوح له بمبلغ قدره (398) دولاراً عن العقود التي تم تنفيذها أثناء فترة الخلل وهي عقدان من (--) وعقدان من (--) وعشرة عقود من (--)، وحيث يحق للدائرة بموجب النظام إصدار قرار بالتعويض، ولا يتأتى لها مباشرة هذا الاختصاص ما لم تكن لها سلطة تقدير التعويض الجابر للضرر، وذلك بحسب كل حالة وما يكتنفها من ظروف وملابسات، فقد قدّرت الدائرة احتساب التعويض عن الصفقات التي تم تنفيذها بالمخالفة للأوامر الصادرة من العميل أو بمنعه من تعديل الأمر أو حذفه، باحتساب الفرق بين (سعر الشراء) و(سعر البيع أو سعرها في يوم النطق بالقرار في حالة عدم البيع)، وبضربه في عددها، وحاصله هو المبلغ المستحق للتعويض.

وبرجوع الدائرة إلى كشف محفظة المدعي للاطلاع على تفاصيل العقود، تبين لها أنه فيما يتعلق بعقدي (--)، أصدر المدعي أوامر شرائها في تمام الساعة (20:26)، وتم التنفيذ بسعر (0.80) دولار، وتنتهي صلاحيتها في اليوم التالي الموافق (--)، وتم بيعها بسعر (0.15) دولار، أي



بسعر أقل من سعر الشراء، والفارق بينهما هو (0.65) دولار، وبضرب الفرق في عدد العقود (2)، يكون التعويض المستحق عنها مبلغاً قدره (130) دولاراً.

وفيما يتعلق بعقدي (--)، أصدر المدعي أوامر شرائها في تمام الساعة (20:05)، وتم التنفيذ بسعر (1.70) دولار، وفي تاريخ (--). تم بيعها بسعر (2.30) دولار، أي بسعر أكثر من سعر الشراء محققاً فيها ربحاً، مما تنتهي معه الدائرة إلى عدم استحقاق المدعي التعويض عنها لعدم ثبوت تضرره.

وفيما يتعلق بعقود (--). البالغ عددها (10) عقود، فقد أصدر المدعي أوامر شرائها في تمام الساعة (20:37)، وتم تنفيذها بسعر (1.80) دولار، ثم أصدر المدعي أمر بيع بسعر محدد ((3) دولارات)، وتم تنفيذها، وحيث إن المدعي حقق فيها ربحاً، فإن الدائرة تنتهي إلى عدم استحقاقه التعويض عنها لعدم ثبوت تضرره.

وبناءً على ما تقدم، تنتهي الدائرة إلى استحقاق المدعي لتعويض قدره (130) دولاراً عن الخلل التقني الواقع في نظام الشركة المدعى عليها في تاريخ (--)، وحيث أقر المدعي بأن الشركة المدعى عليها عوضته بمبلغ قدره (398) دولاراً، مما تنتهي معه الدائرة إلى أن المدعي تم تعويضه عما لحقه من ضرر في هذا الشأن.

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

ولما تقدم من أسباب، وبعد المداولة نظاماً، قرّرت الدائرة الآتي:

رفض طلبات المدعي.