

بسم الله الرحمن الرحيم

# المؤتمر الدولي السابع للتأمين

## مؤتمر العقبة ٢٠١٩

خلال الفترة من

١٥ - ١٧ أبريل ٢٠١٩

بحث عن

## التأمين الإلكتروني

إعداد

محمود على فرحات فرج الشورى

شركة مصر للتأمين

مراجع ثان بمنطقة شرق الدلتا بشركة مصر للتأمين بالمنصورة

موبيل : 00201090807057

E.MAIL / M.ELSHOURA7575@GMAIL.COM

## التأمين الإلكتروني

مقدمة :

إن التطور الاقتصادي وما تبعه من استثمارات ضخمة في مختلف الميادين، ألزم شركات التأمين بدخول الأسواق العالمية والتكيف مع المعطيات الجديدة لتستطيع تحمل عمليات تأمينية كبيرة بدل من رفض هذه العمليات وخسارة أرباح كان يمكن جنيها .

و أصبحت شركات التأمين تقوم بجزء كبير من معاملاتها التجارية عن طريق الشبكة العالمية (الإنترنت) ، كما تسهم هذه الشبكات بتقديم العديد من الخدمات يأتي في مقدمتها الخدمات المالية ومن ضمنها تسويق الخدمة التأمينية إلى مختلف طالبي التأمين عبر هذه التقنية المتطورة، الأمر الذي جعل شركات التأمين في العالم تتسابق من أجل تقديم خدماتها التأمينية عبر أحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا، وهكذا استطاعت شركات التأمين أن توجد لنفسها مواقع على شبكة الإنترنت تمارس عن طريقها كافة العمليات المتعلقة بالأنشطة التسويقية التي تصاحب الخدمة التأمينية من المنتج إلى المستهلك ( المؤمن له ) ونجاح العملية التسويقية يجب دراسة مخاطر استخدام المؤمن له للإنترنت لمعرفة كيفية مخاطبة العميل وتذليل جميع العقبات المرتقبة لإتمام وثيقة التأمين . ولكي لا تقع شركات التأمين في الإفلاس نتيجة لتحقق خطر معين في حال قبولها لعمليات تأمينية كبيرة قد تؤدي بشركة التأمين إلى الإفلاس ، فإن هذه الشركات تقبل كل العمليات التأمينية مهما كانت مبالغ التأمين بحيث تحتفظ لنفسها بجزء من هذه العمليات وتؤمن الجزء الباقي لدى شركات تأمين أخرى، وبهذا الإجراء يكون الخطر قد وزع على عدة مؤمنين بدلاً من تركيزه على مؤمن واحد وسوف نتناول البحث من منطلق الأقسام التالية :

القسم الاول : التأمين الإلكتروني بشركات التأمين .

القسم الثاني : مخاطر استخدام المؤمن له للإنترنت

القسم الثالث : حالات عملية للتأمين ضد مخاطر الإنترنت .

### القسم الأول

#### التأمين الإلكتروني بشركات التأمين

#### المبحث الأول : مفهوم التأمين الإلكتروني

سنقوم بتقسيم مفهوم التأمين الإلكتروني إلى فرعين ، نتناول في الفرع الاول خصائص التأمين الإلكتروني الخاصة، أما في الفرع الثاني فسنجعله لمزايا التأمين الإلكتروني .

#### الفرع الاول: خصائص التأمين الإلكتروني الخاصة

يتميز التأمين الإلكتروني بخصائص تعكس ذاتيته الخاصة، وتميزه عن غيره من العقود، ويمكن بيان تلك الخصائص من خلال النقاط التالية

## أولاً: التأمين الإلكتروني عقداً إلكترونيًا

يتميز التأمين الإلكتروني بأنه عقد يتم إبرامه عن بعد، لأن عملية بيع وشراء خدمات التأمين تتم عبر شبكات الانترنت، حيث ان أطراف العقد غير متواجدين في مجلس العقد من حيث المكان، فهو تعاقد بين غائبين من حيث المكان وتعاقد بين حاضرين من حيث الزمان .

وبناءً على ما تقدم، فإن التأمين الإلكتروني عقد يقوم على عمليات ومراحل متعددة من أهمها الاعلان والعرض لخدمات التأمين ومن خلال ذلك تقوم شركة التأمين بعرض موقعها الإلكتروني للمستهلكين، ثم تأتي مرحلة الاختيار من قبل المستهلكين تمهيداً للتفاوض مع شركات التأمين وذلك بتبادل المعلومات الكترونياً وصولاً الى إبرام العقد والتزام الاطراف بالتنفيذ وفقاً للشروط التي تضمنها العقد الإلكتروني .

## ثانياً: التأمين الإلكتروني من عقود الإذعان

ان ما يميز التأمين الإلكتروني كونه من عقود الإذعان على اعتبار ان المستهلك لا يملك الا أن يضغط في عدد من الخانات المقترحة امامه في الموقع الإلكتروني لشركة التأمين، فالمستهلك يجد امامه طلب التأمين ثم شروط محددة مسبقاً، فهو لا يملك ان يناقش أو يعارض شركة التأمين حول شروط التعاقد، لانه لا يملك إلا التوقيع في حالة القبول أو عدم التوقيع في حالة الرفض .

لذلك ان على شركات التأمين الإلكترونية إذا ارادت الاقبال على التأمين على مواقعها الإلكترونية أن تجعل هناك وسيطاً الكترونياً يعمل على التفاوض مع المستهلكين والاجابة عن كل ما يتعلق بتقديم خدمات التأمين وذلك لتعزيز الثقة لدى المستهلكين وزيادة اقبالهم نحو إبرام عقود التأمين الكترونياً والعزوف عن عقود التأمين التقليدي .

## ثالثاً: التأمين الإلكتروني من عقود حسن النية

إن إبرام المستهلك عقد التأمين الكترونياً، وذلك لأجل التزود بخدمة التأمين يعتمد بشكل كبير على الثقة المتبادلة بين شركة التأمين والمستهلك (المؤمن له)، وذلك لعدم التقاء الطرفين، حيث أن آلية بيع هذه الخدمات تكون عن طريق افصاح طالب التأمين عن البيانات التي تتطلبها الشركة، من خلال ملء نموذج استمارة البيانات الكترونياً، وفي ضوء ماتقدم تقوم شركة التأمين بتحديد درجة الخطر وأسعار خدماتها التأمينية المناسبة له، وفي حالة تحقق الخطر المؤمن ضده، سوف تلجأ شركة التأمين إلى التأكد من البيانات التي أفصح عنها المؤمن له، فإذا تبين ان البيانات المقدمة غير صحيحة لا يحصل المؤمن له على التعويضات، وهو ما ينسجم مع مبدأ حسن النية في تنفيذ العقود. لذلك على اطراف عقد التأمين الإلكتروني مراعاة مبدأ حسن النية في مرحلة المفاوضات والتنفيذ والافصاح عن جميع المعلومات والبيانات التي تساعد الاطراف على زرع الطمأنينة والثقة وأن كان العقد قد أبرم الكترونياً، وعليه فإن الالتزام بمراعاة مبدأ حسن النية في عقد التأمين يشكل قيداً على المستهلك وشركات التأمين التي تستمد احكامها من مبدأي سلطان الارادة والعقد شريعة المتعاقدين .

## الفرع الثاني : مزايا التأمين الالكتروني

إن ما أشرنا اليه سابقا من الخصائص الخاصة بالتأمين الالكتروني يمكن ان تقودنا الى ذكر جملة من المزايا التي يحققها التأمين الالكتروني والتي تكون عاملاً مشجعاً للمستهلكين نحو التوجه لإبرام عقود التأمين الكترونياً، لذلك فإن التأمين الالكتروني بحد ذاته يحقق لنا المزايا التالية

اولاً: يساهم التأمين الالكتروني في توسيع نطاق التجارة الالكترونية وتقنية المعلومات، باعتباره من وسائل المبادلات الالكترونية التي تتسجم مع النشاطات التجارية التي تمتاز بالسرعة والمرونة وهذا لا يتحقق إلا من خلال تجاوز الاجراءات التقليدية في ابرام عقود التأمين، لأن اللجوء الى ابرام العقد الكترونياً سيشجع العقود الدولية وخصوصاً عقود الاستثمار التي ترغب في التأمين على استثمارات من المخاطر التجارية وغير التجارية من خلال الدخول الى المواقع الالكترونية لشركات التأمين واجراء عقد التأمين الكترونياً

ثانياً: ان اجراء عملية التأمين الكترونياً يساعد في اختصار عمليات التأمين التقليدية والطويلة، لأن التأمين عملية معقدة ذات اجراءات طويلة، فالتأمين الالكتروني يختصر هذه العمليات بأقل خطوات ممكنة

ثالثاً: يساعد التأمين الالكتروني على انتشار وتوسيع انواع معينة من التأمين، كالتأمين على السيارات والتأمين على السكن والمستلزمات المنزلية والمشاريع الاستثمارية، لأنها أكثر ملائمة للتوزيع عبر الانترنت، لان وضعها وتقدير قيمتها يكون باستعمال عدد قليل من المقاييس

رابعاً: يساعد التأمين الالكتروني المستهلكين الوصول مباشرة الى المدراء والمسؤولين في شركات التأمين الالكتروني ويمكن تحقق ذلك من خلال برامج الوسيط الالكتروني وفي أي وقت يشاء وكذلك الاجابات الفورية عن المسائل المتعلقة بالعملية التأمينية

خامساً: ان استعمال تقنيات التأمين الالكتروني يساعد في تقليل الوقت والكلفة على المستهلكين وتوفير آلية سريعة في الوفاء والاداء المالي بعيداً عن الاجراءات التقليدية التي تحتاج الى جهد مادي ومالي وهو ما قد لانجده في اللجوء الى خدمات التأمين الكترونياً

خلاصة القول، ان التطور الهائل في واقع التجارة الالكترونية استلزم ظهور التسوق الالكتروني لخدمات التأمين، لذلك على الدول ان تسعى جاهدة نحو التحول الى اجراء عقد التأمين الكترونياً بما يساهم في زيادة التنمية الاقتصادية وجذب الاستثمارات الى بلدانها .

و في ظل التطورات العالمية في مجال التسويق فإن عدم استجابة شركات التأمين لمثل هذه التطورات بالسرعة الكافية ، وإعداد الخطط المناسبة لمواجهتها ، من شأنه أن يجعلها في موقف يصعب معه تحقيق أي مزايا تنافسية ، بل ومن المحتمل أن تفقد هذه الشركات القدرة على المنافسة والخروج من سوق التأمين كلياً .  
ولذلك يجب إعداد الإستراتيجيات المناسبة التي تكفل لشركات التأمين تحقيق أكبر استفادة ممكنة من التجارة الإلكترونية لتدعيم قدرتها التنافسية وأن تقوم الجهات المسنولة بسن القوانين اللازمة لزيادة حجم وعمليات التسويق الالكتروني.

ومما لا شك فيه فإن التسويق الإلكتروني لوثائق التأمين يعتبر وسيلة مهمة لدعم الاقتصاد القومي عن طريق دعم الحركة التجارية والذي يترتب عليه توفير العديد من النفقات فضلاً عن السرعة في إنهاء الإجراءات وسنتناول فيما يلي مزايا التسويق الإلكتروني .

### مزايا التسويق الإلكتروني لوثائق التأمين:

١. أصبحت شركات التأمين بفضل التسويق الإلكتروني تستخدم التقنيات الحديثة في مجالات تصميم الخدمات بدلاً من أساليب التصميم التقليدية إذ توجد الكثير من البرمجيات الجاهزة والمفصلة لمثل هذه الخدمات التأمينية .
٢. سهولة تقديم الخدمات التأمينية باستخدام الكمبيوتر عن طريق شبكات الانترنت.
٣. الحصول على معلومات فورية عن مستوى الخدمات التأمينية في السوق التأميني والحصول التسويقي وذلك عن طريق شبكات الإتصالات المتطورة.
٤. القيام بإعداد الدراسات الخاصة بالسوق والعملاء وسلوك الشراء.
٥. تسهم تقنيات التسويق الإلكتروني في التعرف على خدمات ما بعد البيع للمنتج التأميني للشركة.
٦. بفضل استخدام الانترنت ، أصبح بإمكان العميل القيام بمقارنة الوثائق والشروط المعروضة والأسعار بشكل مباشر وفي الوقت الحقيقي مما أتاح لهم فرصة البحث عن أفضل العروض .

### المبحث الثاني : آثار عقد التأمين الإلكتروني

أشرنا في المبحث المتقدم أن من خصائص التأمين الإلكتروني أنه عقد الكتروني، وحيث أن آثار أي عقد تتمثل بالحقوق والالتزامات التي تترتب على عاتق كل من طرفيه، وطالما ان الامر كذلك، لذا سنبحث الالتزامات فقط لانها تمثل حقوقاً للطرف الاخر. لهذا سنقسم هذا المبحث على مطلبين، نتناول في المطلب الاول التزامات المستهلك (المؤمن له)، اما المطلب الثاني فسنعده لالتزامات المؤمن.

### المطلب الاول : التزامات المستهلك ( المؤمن له )

يلتزم المستهلك (المؤمن له) بمقتضى عقد التأمين الإلكتروني بالإفصاح عن البيانات المتعلقة بالخطر المضمون عند ابرام العقد وبعد ابرامه حتى يتمكن المؤمن ((شركة التأمين)) تقدير المخاطر التي يمكن ان تقع على عاتقه، وكذلك يلتزم المؤمن له بأداء قسط التأمين واخطار المؤمن بوقوع الخطر المؤمن ضده، لذا سوف نتكلم عن هذه الالتزامات تباعاً ونخصص لكل منهما فرعاً مستقلاً.

### الفرع الأول : الالتزام بتقديم البيانات الخاصة بالخطر عند ابرام العقد وبعد ابرامه

يمثل الخطر حجر الزاوية التي يقوم عليها التأمين الإلكتروني، فالمقصود من هذا الاخير هو تفادي أو تخفيف أثر الخطر ، فالمؤمن يحرص على معرفة اكبر قدر من المعلومات عن الخطر وفي ضوء ذلك يمكن لشركات التأمين ان تتخذ قرارها في قبول التأمين من عدمه، يلتزم المؤمن له بما يأتي: ان يقرر وقت ابرام العقد كل الظروف المعلومة له، والتي يهيم المؤمن معرفتها، ليتمكن من تقدير المخاطر

التي يأخذها على عاتقه ، يتضح من نص المادة اعلاه ان على المستهلك طالب التأمين الالتزام بالشفافية والإفصاح عن البيانات والمعلومات عن محل التأمين والظروف المحيطة بالخطر المؤمن منه، اضافة الى ذلك انه يجب على المؤمن له الادلاء بتلك البيانات اثناء سريان العقد وكل مايستجد من احوال تؤدي الى زيادة حدة الخطر المؤمن منه . والالتزام المتقدم قد اصبح من الامور المسلم بها في العرف التأميني الالكتروني، لان عملية تقديم خدمات التأمين عبر الانترنت تعتمد بشكل كبير على الثقة المتبادلة بين اطراف التعاقد، حيث ان آلية بيع هذه الخدمات تكون عن طريق افصاح طالب التأمين عن البيانات التي تتطلبها شركة التأمين من خلال ملئ نموذج خاص متاح على الموقع الالكتروني لشركة التأمين، وبناءً على البيانات المقدمة من قبل المستهلك الالكتروني تقوم شركة التأمين بتحديد درجة الخطر وأسعار خدماتها التأمينية المناسبة له.

### الفرع الثاني :الالتزام بأداء قسط التأمين

يعد الالتزام بأداء قسط التأمين من ابرز الالتزامات على عاتق المستهلك (المؤمن له)، لأنه يعد المقابل الذي يدفعه نظير التزام شركة التأمين بضمان الخطر، والواقع ان هذه الأقساط تكون لشركات التأمين الالكترونية سلطة في تقديرها حسب نوع الخطر المؤمن ضده وبناءً على البيانات التي تم الحصول عليها من قبل المؤمن له. أن ما يميز التأمين الالكتروني هنا أن طريقة دفع القسط تتم بطريقة الكترونية بعيداً عن طرق الدفع التقليدية، وتعد وسائل الوفاء الالكترونية من الوسائل الحديثة والتي تسمح للمؤمن له أن يسدد القسط عبر الانترنت سواء كان من خلال القيام بالدفع مباشرة أو الغير مباشر ، وتتعدد وسائل الوفاء الالكترونية ومن اهمها بطاقات الوفاء الالكترونية وبطاقات الوفاء المدنية وبطاقات الوفاء الانتماية.

لذلك يتضح مما تقدم ان التأمين الالكتروني قد أفرز لنا طريقة الدفع الالكتروني لأداء الاقساط وهو ما يحقق منافع ومزايا لأطراف العلاقة التأمينية ..

### الفرع الثالث : الالتزام بأشعار المؤمن بتحقق الخطر المؤمن منه

إذا تحقق الخطر المؤمن منه التزمت شركة التأمين بدفع مبلغ التأمين أو تعويض الضرر الذي لحق بالمؤمن له، وهذا لا يحدث تلقائياً ما لم يقيم المؤمن له بأعلام المؤمن بوقوع الخطر لكي يتخذ التدابير اللازمة لحصر نطاق الضرر والرجوع إلى المسؤول عن وقوع الخطر ، وحيث ان عملية التأمين الكترونياً، فإن بإمكان المؤمن له ارسال رسالة الكترونية يشعر فيها المؤمن بتحقق الخطر المؤمن منه، ويتم ارسال الرسالة الى الموقع الالكتروني لشركة التأمين، وعلى هذه الاخيرة ان ترسل رسالة الى المؤمن له تعلمه فيها بتلقي الاشعار واستلامه.

يتضح مما تقدم ان على المؤمن له ان يقدم تقرير مفصل عن تحقق الخطر والاضرار التي أصابت الشيء المؤمن ضده ويمكن تقديم هذا التقرير الكترونياً بشكل ينسجم مع ابرام عقد التأمين الكترونياً لذلك نجد أن عدم القيام بالالتزام المتقدم من قبل المؤمن له ربما يعرضه الى فقدان حقه بالمطالبة بالتعويض. لذلك نجد ان بعض شركات التأمين الالكترونية قد أنشأت موقعاً شبيكياً للتعامل مع وكلائها عبر العالم، حيث ان

هذا النظام يبيح امكانية التذاور والتشاور بين المستهلكين وخبراء الشركة وأرسال البيانات المطلوبة وإشعار شركة التأمين بوقوع الخطر التأميني أو تفاقمه.

### المطلب الثاني: التزامات المؤمن

يمثل الالتزام الابرز على عاتق شركة التأمين الالكترونية هو دفع مبلغ التأمين عند تحقق الخطر المؤمن ضده أو حلول أجل العقد اذا كان التزام المؤمن مضافاً الى أجل، متى تحقق الخطر، أو حل أجل العقد، اصبح التعويض أو المبلغ المستحق بمقتضى عقد التأمين واجب الاداء.

ويشترط لاستحقاق مبلغ التأمين أن يكون المستهلك (المؤمن له) قد اوفى بجميع التزاماته التي فرضها عليه عقد التأمين الالكتروني تجاه شركة التأمين.

أضف الى ذلك ان على المؤمن له أن يقدم طلباً عن طريق الموقع الالكتروني لشركات التأمين ضمن استمارة متاحة على موقع الشبكة وأن يرفق معها ما يؤيد صحة معلوماته من مستندات وأدلة تؤكد صحة طلبه. يضاف الى الالتزام المتقدم التزام شركات التأمين الالكترونية بالسرية التامة وذلك بالمحافظة على اسرار العميل وعدم إفشائها لأي طرف كان وعدم تسريب أو استغلال المعلومات والبيانات المتحصلة عليها بحكم عملها، وتلزم شركات التأمين الالكترونية جميع موظفيها ووكلائها التابعين لها والمصارف المتعاقدة مع شركات التأمين بعدم افشاء اسرار العملاء، ويكون كل مسؤول مسؤولة تضامنية ، ولأجل ذلك التزمت جميع الجهات المستخدمة للنظام الالكتروني بالتوقيع على نموذج سرية المعلومات والذي يعتبر جزءاً لا يتجزأ من عملية التأمين الالكتروني، وهذا العقد كسائر العقود لا بد ان ينقضي، لذلك يمكن ان ينقضي عقد التأمين الالكتروني، أما بانتهاء مدته، أو بتحقق الخطر المضمون ودفع التعويض، أو بفسخ العقد وغيرها من الاسباب الاخرى للانقضاء

سنتناول فيما يلي تهديدات امن ومظم المعلومات الالكترونية ومحاولة حلها بشركات التأمين

التهديد الأول : الكوارث الطبيعية والسياسيه مثل الحريق والفيضانات والزلازل والبراكين وهجمات الإرهابيين . فالكوارث التي لا يمكن التنبؤ بها تستطيع تدمير نظام المعلومات بشكل كامل وتتسبب في فشل المنظمة ويمكن ان يؤثر حدوث هذه الكوارث في العديد من الشركات في ان واحد

التهديد الثاني : أخطاء البرمجيات وفشل وظائف المعدات مثل فشل المكونات الصلبه للحاسوب وعطل البرمجيات وانهايار نظام التشغيل وانقطاع وتقلب التيار الكهربائي واخطاء ارسال البيانات التي لم يتم الكشف عنها.

التهديد الثالث : التصرفات غير المقصوده مثل الحذف والاختفاء غير المقصوده والتي تعرض نظم المعلومات لمخاطر جسيمة وخسائر فادحة فمن الممكن ان يقوم مشغلي الحاسوب والمستخدمين بإدخال مدخلات غير صحيحة للبيانات أو وضعها في الاماكن غير الصحيحة . أما محلى الأنظمة والمبرمجين فيمكن ان يقومو بعمل اخطاء منطقيه وتطوير أنظمه لا تفي باحتياجات الشركات وغير قادر على التعامل مع المهام المستهدفه لها أو ممكن اختراقها بسهولة من قبل المهاجمين .

**التهديد الرابع :** التصرفات العمديه والتي يشار اليها عادة كجرائم للحاسوب وأغلب أنواع جرائم الحاسوب هو ما يعرف بالخداع أو الحيله ومن الأمثلة على جرائم الحاسوب العرض غير الصحيح للمعلومات .

### مقترحات لحلول التهديدات

- ١- زيادة الوعي فيما يتعلق بأمن المعلومات الإلكترونية وخطورة التهديدات الامنية التي تواجهها نظرا لجسامة الخسائر المادية والمعنوية التي تسببها هذه التهديدات
- ٢- العناية بتحديد مواصفات واختيار شاغلي الوظائف في المجالات ذات العلاقة بنظان المعلومات الإلكترونية ( خبره ، مهاره . تأهيل عملي . أخلاقيات وظيفية رفيعة ) نظرا لحساسية هذه الوظائف وخطورتها .
- ٣- ضرورة اهتمام شركات التأمين بالبرامج والدورات التدريبية ذات الصلة بوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، من أجل تنمية وتطوير معارف ومهارات العاملين لديها .
- ٤- أهمية تقويم أنظمة الرقابة الداخلية وأنظمة حماية المعلومات المطبقة في شركات التأمين لتطوير وكشف نقاط الضعف في هذه الانظمة ومعالجتها ،لتوفير الحماية ضد المخاطر الحالية والمحتملة .

### القسم الثاني

#### مخاطر استخدام المؤمن له للإنترنت

إذا كانت شبكة الانترنت تتمتع بالعديد من المزايا، إلا أنها من ناحية أخرى تحمل الكثير من السلبيات تتمثل في وجود العديد من المخاطر التي تكتنفها، ونظراً لتعدد هذه المخاطر ولدواعي البحث لذا رأينا تجميعها في أربعة نقاط رئيسية نوضحها في أربعة فروع، وهي مخاطر متعلقة بعدم توافر المعلومات وغياب الثقة وغياب الأمان وغياب الضمانات القانونية.

#### الفرع الأول عدم توافر المعلومات

يستخدم كثير من الأشخاص شبكة الانترنت في عمليات تجارية فيمكن البيع والشراء للسلع والخدمات من خلال الشبكة، وفي مثل هذه العمليات قد لا يتوافر بعض المعلومات سواء عن التاجر الإلكتروني أو عن السلعة أو الخدمة المقدمة، وهو الأمر الذي يترتب عليه تعرض المستهلكين لعمليات الغش والنصب الإلكتروني وما يترتب على ذلك من خسائر بسبب قلة المعلومات أو غيابها، وخاصة أن بعض المواقع التجارية على الانترنت لا تلتزم بالمعلومات الكافية، وساعد على انتشار مثل هذه المواقع غياب النصوص التشريعية الملزمة في كثير من الدول ومنها الإمارات، وهو الأمر الذي يتطلب من المشرع ضرورة النص في القانون الاتحادي رقم ١ لسنة ٢٠٠٦ بالتزام كل تاجر يعرض سلع أو خدمات بأي وسيلة الكترونية بتوفير المعلومات، خاصة وأن الالتزام بالمعلومات من الالتزامات الهامة في العقود المدنية والتجارية حسب ما جاء في التقرير السنوي لمحكمة النقض الفرنسية لعام ٢٠١٠ .

وإزاء المخاطر التي تكتنف تجارة الانترنت بسبب غياب أو قلة المعلومات سواء عن التاجر أو مقدمي خدمات الانترنت أو عن السلعة المعروضة أو الخدمة المقدمة، لذا سعت بعض دول العالم ومنها فرنسا بحماية

المستهلكين من الغش في المعاملات التي تتم عن بُعد à distance فجاء بالمادة ١٩ من قانون الثقة في الاقتصاد الرقمي رقم ٥٧٥ لسنة ٢٠٠٤ والصادر في ٢١ يونيو ٢٠٠٤ يلتزم كل شخص يمارس نشاط التجارة الالكترونية يقوم بتوريد سلع أو تقديم خدمات بإتاحة الدخول بسهولة على المعلومات التالية:

١- بالنسبة للشخص الطبيعي بيان الاسم واللقب، وبالنسبة للشخص المعنوي بيان اسم الشركة **raison sociale**.

٢- عنوان الإقامة وعنوان البريد الالكتروني وأرقام التليفون.

٣- رقم القيد في سجل التجارة والشركات ورأس المال ومركز الشركة الرئيسي **siège social**.

٤- البيانات الضريبية وفقاً للمادة ٢٨٦ من الكود العام للضرائب.

٥- إذا كان نشاطه يخضع للترخيص فيذكر اسم وعنوان جهة الترخيص.

٦- إذا كان الشخص يزاول مهنة فيتم الإشارة إلى مبادئ المهنة واسم صاحب المهنة.

كما جاء بالمادة L121-18 من كود الاستهلاك الفرنسي أن كل عرض للتعاقد يشمل بيانات اسم البائع أو مقدم الخدمة وعنوانه وأرقام التليفون واسم الشركة إذا كان شخص معنوي ومصاريف التسليم وطرق الدفع والتسليم ومدى وجود حق العدول **droit de rétraction** من عدمه وحدود تطبيقه ومدة صلاحية العرض والتمن، ويسري هذا النص على المعاملات التي تتم بكل وسيلة تستخدم للاتصال عن بُعد، وجاء أيضاً بالمادة L121-19 من كود الاستهلاك الفرنسي أن كل مستهلك يستلم بالكتابة أو بأية وسيلة أخرى عليه التأكد في لحظة التسليم بمدى مطابقة المعلومات المذكورة في العرض وطرق ممارسة حق العدول وعنوان المورد لكي يقدم المستهلك اعتراضاته **reclamations** والمعلومات المتعلقة بخدمة بعد البيع والضمانات التجارية، وتسري هذه الأحكام على كل وسيلة فنية للاتصال عن بُعد، وقد استقر الفقه والقضاء الفرنسي على ضرورة توافر المعلومات لحماية المستهلكين على شبكة الانترنت وأن الالتزام بالمعلومات من مقتضيات حسن النية في تنفيذ العقود عبر الانترنت وأن احترام هذا الالتزام من النظام العام والذي يقتضي أن يكون الرضا واضحاً في العقود عن بُعد .

### الفرع الثاني غياب الثقة

نظراً لأن المعاملات على شبكة الانترنت تتم عن بُعد حيث لا يوجد التقاء مادي بين أطراف التعامل ولا يوجد سابق معرفة بين الأطراف ولا يوجد جهة تصديق على صحة الرسائل والعقود والمعلومات المتبادلة، وهو ما يولد الشك والريبة في معاملات الانترنت، الأمر الذي يؤدي إلى فقدان الثقة في تلك المعاملات وانحسار نطاقها وبالتالي انخفاض حجم الأعمال على الشبكة.

وغياب الثقة في تجارة الانترنت له مظاهر عدة تتمثل في الآتي :

١- عدم التأكد من حقيقة الأعمال من خلال مواقع الانترنت.

٢- عدم معرفة أين ومتى يستلم البضائع أو الخدمات المطلوبة.

٣- الخوف من احتمالية تعرضه للغش **fraud** الالكتروني.

٤- عدم التأكد من صحة التوقيعات الالكترونية.

٥- عدم التأكد من صحة الصفقات transactions integrity الالكترونية أو صحة إجراءات التعاقد ومدى حجية العقود.

٦- عدم التأكد من أهلية أطراف التعامل وما إذا كانوا بالغين أو من القصر.

وتدعيماً للثقة في معاملات الانترنت اعترفت كثير من الدول بحجية الرسائل الالكترونية في الإثبات وصحة التوقيعات من خلال شهادات المصادقة الالكترونية والتي تثبت هوية المتعاقدين وتوافر أهليتهم للتعاقد، ومن هذه الدول الإمارات العربية المتحدة بإصدارها القانون الاتحادي رقم ١ لسنة ٢٠٠٦ في شأن المعاملات والتجارة الالكترونية.

### الفرع الثالث غياب الأمان

يستخدم شبكة الانترنت أطيافاً كثيرة من المجتمع، ويتعرض بعض الأشخاص المستخدمين للشبكة لانتهاكات كثيرة نظراً لغياب عنصر الأمان، وأهم هذه الانتهاكات :

١- إمكانية اختراق مواقع الانترنت من جانب القرصنة Hackers والحصول على المعلومات الشخصية والتي تمس الحياة الخاصة للأفراد، كما يمكن الحصول على المعلومات السرية للشركات.

٢- الاستيلاء على أرقام حسابات العملاء في البنوك وكذا أرقام بطاقات الدفع الالكتروني.

٣- ارتكاب العديد من الجرائم سواء بانتهاك حرمة الحياة الخاصة أو ارتكاب جرائم السب والقتل والسرقة والنصب أو الاعتداء على حقوق الملكية الفكرية أو ارتكاب أعمال المنافسة غير المشروعة أو تقليد العلامات والأسماء التجارية.

٤- إمكانية الاستيلاء على المواقع الالكترونية بالكامل ويمكن التغلب على كل هذه الانتهاكات سواء بتشفير البيانات أو تغيير الأرقام السرية باستمرار وتوفير الآليات للحد من الجرائم المرتكبة على شبكة الانترنت وتفعيل السياسة العقابية عن هذه الجرائم.

إلا أن نتيجة هذه الإجراءات والسياسات ليست مؤكدة في القضاء نهائياً على كل هذه الانتهاكات وهو الأمر الذي استدعى من البعض التفكير في حلول أخرى لمواجهة مثل هذه الانتهاكات ومنها إمكانية إبرام عقد التأمين ضد هذه المخاطر .

### الفرع الرابع عدم توافر الضمانات القانونية

من مخاطر الانترنت عدم توافر الضمانات القانونية، وهي ضمانات مقررة لتنفيذ العقود وإنهاء المنازعات الناشئة عن عدم تنفيذ هذه العقود، وتتمثل مظاهر عدم توافر الضمانات في الآتي:

١- عدم وجود ضمانات لتنفيذ التزامات التعاقد من جانب البائع "المورد" باعتباره الطرف الأقوى في هذه المعاملات، وخاصة التزامي التسليم والمطابقة وفقاً للمواصفات المتفق عليها، ولا يوجد مشكلة في التزام المستهلك بسداد قيمة السلعة أو الخدمة لأن معاملات الانترنت تعتمد على وفاء المستهلك أولاً بالثمن قبل استلام السلعة أو الخدمة، ومن هنا تظهر خطورة هذه المعاملات فبعد أن يفي المستهلك بالثمن وفقاً للطريقة

المتفق عليها في السداد، قد لا يلتزم المورد بتسليم السلعة في الميعاد أو تسليمها بعد الميعاد أو تسليمها بمواصفات غير مطابقة للاتفاق.

٢- عدم كفالة حق العدول *droit de rétraction* للمستهلك عن التعاقد الإلكتروني، وهي ميزة قانونية تمنحها بعض التشريعات بموجب نصوص صريحة، ومنها على سبيل المثال ما جاء بالمادة L121-18 من كود الاستهلاك الفرنسي بأن يشمل كل عرض للتعاقد عدة بيانات من بينها مدى توافر حق العدول من عدمه، وجاء بالمادة L121-19 من ذات الكود الأخير على حق المستهلك في معرفة شروط وطرق ممارسة حق العدول، وهذا الحق لم يرد له ذكر في القانون الاتحادي رقم ١ لسنة ٢٠٠٦ وهو ما يتطلب العمل على إضافة هذا الحق إلى مواد القانون.

٣- عدم وجود آلية لإنهاء المنازعات التي تنشأ عن معاملات الانترنت ولا يبقى أمام المتنازعين سوى اللجوء إلى القضاء العادي وهو أمر قد يكون مكلفاً مادياً وقد يستغرق بعض الوقت، وبالتالي قد تكون ذريعة أمام أصحاب الحقوق في الإحجام عن السعي لنيلها، خاصة إذا كانت قيمة السلعة أو الخدمة تافهة أو بثمن زهيد لا يستدعي مشقة الذهاب للقضاء وإنفاق المزيد من الأموال أو إضاعة المزيد من الوقت وفي النهاية قد لا ينصفه القضاء، ويمكن تفادي ذلك بالنص قانوناً على اللجوء للتحكيم أو الوساطة أو التوفيق في إنهاء المنازعات.

### القسم الثالث

#### حالات عملية للتأمين ضد مخاطر الانترنت

من خلال هذا القسم سوف نلقي الضوء على بعض التجارب العملية لشركات تأمين عالمية تقوم فيها بالتأمين على مخاطر الانترنت، وذلك من خلال النقاط التالية:

#### أولاً: تجربة شركة AXA في تأمين مخاطر الانترنت :

AXA هي شركة مساهمة فرنسية ومركزها الرئيسي في باريس، تأسست عام ١٨١٧ ومتخصصة في تقديم الخدمات المالية حول العالم وبالأخص التأمين وهي مسجلة لدى بورصة الأوراق المالية الفرنسية وتخضع لرقابة هيئة الأسواق المالية AMF منذ ١٥ مارس ٢٠١٢، ولها فروع كثيرة حول العالم منها فروع بالبحرين وقطر ولبنان والسعودية والإمارات، وفيما يلي نبين مخاطر الانترنت التي يشملها عقد التأمين، والشروط العامة لتغطية المخاطر :

١- مخاطر الانترنت في إطار عقد التأمين مع AXA:

يغطي عقد تأمين AXA مخاطر الانترنت التالية:

أ- كل اعتداء من نشر معلومات على الشبكة يؤدي إلى حدوث أضرار مثل الصور والسب والقذف في حق الأشخاص، وفي هذه الحالة تتحمل الشركة مصاريف إنهاء النزاع.

ب- كل قرصنة على الأرقام الشخصية للدفع مثل سرقة أرقام بطاقات الائتمان، وفي هذه الحالة تتحمل الشركة مصاريف النزاع (تخضع للشروط العامة) ورد الصفقات المزورة والتعهد بالمصاريف لاسترداد الحقوق (تخضع للشروط العامة).

ج- كل انتفاع بالغش لأدوات الدفع، وهنا تتدخل الشركة لدى البنك لاسترداد المدفوعات وتتحمل الشركة كافة المصاريف لإنهاء النزاع.

د- المنازعات مع التاجر الإلكتروني عند شراء سلعة مثل عدم مطابقة السلعة للوصف، وفي هذه الحالة تقوم AXA بإبلاغه بالحقوق والالتزامات، والمساعدة في حل النزاع ودياً بالتليفون، والمساعدة في حل النزاع قضائياً وتحمل المصاريف إذا لم يوتي الحل الودي ثماره.

هـ- المنازعات مع التاجر الإلكتروني عند شراء خدمة، في حالة تقديم خدمة غير مطابقة للبيع على الخط من المهني، وهنا تقوم الشركة بإبلاغه بالحقوق والالتزامات والمساعدة في حل النزاع قضائياً وتحمل المصاريف.

٢- الشروط العامة لتغطية مخاطر الانترنت في AXA:

أ- شروط متعلقة بضمان الحماية القانونية :

I- محل الضمان: يتحمل المؤمن كافة المخاطر المرتبطة بالانترنت.

II- نطاق التدخل للحماية القانونية:

- الدخول للضمان:

يتمتع المؤمن له بالضمان من خلال التحدث تليفونياً مع قانونيين يومياً من الاثنين إلى الجمعة بداية من الساعة ٩.٣٠ إلى ١٩.٣٠ عدا أيام الأجازات.

-الضمانات:

A- حالة قرصنة إثبات الشخصية باستخدام الغير للبيانات الشخصية ويشمل الضمان تقديم المعلومات بالتليفون والمساعدة في حل النزاعات أولاً بطريقة ودية وثانياً بطريقة قضائية ويتحمل مصاريف وأتعاب حل النزاع في حدود ١٠٠٠ يورو للنزاع الودي وحتى ١٠٠٠٠ يورو للنزاع القضائي بشرط أن يكون المؤمن له مقيم بفرنسا أو موناكو أو أندورا، وأن يكون السن أكثر من ١٨ سنة وحتى ٧٨ سنة.

B- الاستخدام المزور لأدوات الدفع، ويشمل الشيكات (عدا الشيكات السياحية) والكروت البنكية والنقود الإلكترونية ويشمل الضمان تقديم المعلومات تليفونياً والمساعدة في الحل الودي أو بطريقة قضائية بشرط أن تكون الدعوى ملائمة وأن يقدم المؤمن له شكوى وقيمة المصالح لا تتعدى ١٥٠ يورو والضمان مغطى حتى ١٠٠٠٠ يورو بكافة المصاريف والتكاليف.

C- ضمان في حالة انتهاك السمعة : ويشمل السب والقذف وكل نشر غير مشروع عن الحياة الخاصة من خلال صور أو كتابة أو فيديو أو إعلان منشور أو مناقشات أو محادثات، ويغطي الضمان تقديم المعلومات القانونية بالتليفون والمساعدة في حل النزاع ودياً أو قضائياً وتغطية الضمان حتى ١٠٠٠٠ يورو للنزاع القضائي وحتى ١٠٠٠ يورو للحل الودي.

D- ضمان في حالة الشراء لسلعة منقولة لدى التاجر الالكتروني، بشرط أن تتوافر بالسلعة الخصائص التالية :

- تقبل النقل ويتم شرائها من خلال الانترنت وتكون جديدة وقيمتها بين ٥٠ : ٥٠٠٠ يورو ويتم شرائها من مهني مقيم بفرنسا أو أقاليم ما وراء البحار (خاضعة للقانون الفرنسي) وأن التسليم يتم في فرنسا أو أقاليم ما وراء البحار بواسطة البريد أو الناقل الخاص، وأن العيوب المتعلقة بالسلعة أما تسليم شيء مكسور أو تسليم ناقص أو تسليم معيب.

وتغطية الضمان تشمل المعلومات القانونية بالتليفون ببيان الحقوق والالتزامات والمساعدة في حل النزاع ودياً أو قضائياً.

E- ضمان في حالة شراء خدمة لدى التاجر الالكتروني ، بشرط أن تكون الخدمة تم شرائها عن طريق الانترنت وأن الشراء تم من تاجر الكتروني مقيم في فرنسا أو أقاليم ما وراء البحر، وأن الخدمة المقدمة تتمتع بسوء التنفيذ أو عدم التنفيذ، ويغطي الضمان تقديم المعلومة القانونية بالتليفون، والمساعدة في حل النزاع ودياً ويتم تغطية الحل في حدود ١٠٠٠ يورو للنزاع، والمساعدة في حل النزاع قضائياً في حدود ١٠٠٠٠ يورو للنزاع بشروط أن تكون الدعوى ملائمة وقيمة المصالح لا تتعدى ١٥٠ يورو في تاريخ إعلان النزاع.

III- ممنوعات خارج الحماية القانونية :

إن الضمان لا يغطي النزاعات المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية والجمارك والضرائب أو الدخول في دعوى للتدليس المُجرّم جنائياً، كما لا يشمل الضمان المتعلق بشراء سلع خاصة بالحيوانات والنباتات، والجواهر والفضيات، والأموال المنقولة (أوراق مالية - أسهم - سندات - صكوك الدين وأذون الخزانة)، والأدوية وفقاً للقانون الفرنسي، والأسلحة وفقاً للقانون، والسيارات والسلع الغير مسلمة بسبب إضراب خدمة البريد أو الناقل أو غلق مكان العمل، والسلعة أو الخدمة ذات الطبيعة غير المشروعة بأن تكون خليعة أو التمييز العنصري أو تنتهك الكرامة الإنسانية.

IV- يوجد جدول بالحد الأقصى بقيمة تغطية الضمان وحالات المساعدة الودية والقضائية (بكافة درجاتها) يمكن الرجوع إليها على موقع الشركة .

ثانياً: تجربة شركة Allianz في تأمين تجارة الانترنت :

شركة Allianz ألمانية دولية للخدمات المالية ومركزها الرئيسي في مدينة ميونخ وتأسست عام ١٨٩٠ ولها فروع في أكثر من ٧٠ دولة حول العالم وحجم العملاء لديها حوالي ٧٦ مليون عميل ، وتعمل الشركة على تقديم ثلاثة أنواع من الضمان :

١- ضمان المسؤولية المدنية: وهو يشمل ثلاثة صور على النحو التالي:

أ- ضمان المسؤولية المدنية عن أنشطة المحلات locaux : وهو يغطي الأضرار الناتجة عن الحريق والانفجار والتلف.

ب- ضمان المسؤولية المدنية عن الاستغلال: وهو ضمان عام عن كل الأنشطة بالانترنت، وهو يضمن الأضرار الناتجة عن أخطاء الغير بما فيها العملاء في إطار استغلال المشروع التجاري وهو يتحمل النتائج المادية واللامادية للأشخاص و سلع المشروع بسبب راجع للوظيفة (شريك في العمل أو عند زيارة العميل أو المورد).

ج- ضمان المسؤولية المدنية عن نشاط المهني: ويشمل الأضرار من المهني نفسه أو شركائه تجاه الغير عن أخطائهم نتيجة غلط *faute* أو إهمال *négligence* في إطار ممارسته لأنشطته أو المنتجات المباعة، ولا يغطي ضمان المسؤولية المدنية للمهني الأضرار العمدية *les dommages intentionnels* وهذا الضمان يسمح بالدفاع عن المهني والبحث عن مسؤولية المورد أو المصنع الذي أنتج السلعة.

٢- ضمان المحل *locaux* والمحتوى المهني، وتأمينه يغطي الحريق للمكان وملحقاته والبضائع وأعمال السرقة *le vol* والتخريب *le vandalisme* وحماية المحل والبضائع.

٣- ضمان المخاطر القانونية للمشروع:

ويشمل هذا الضمان تغطية عجز المورد والمنازعات مع الإدارة والموظفين وكذلك العملاء، ويمتد التأمين إلى الناقلين *transporteurs* فيغطي مسؤوليتهم المباشرة عن البضائع المنقولة وهو يغطي كافة المصاريف من الحفظ والتوصيل وإعادة قيمة التغطية ٢٣ يورو للكيلو أو ٧٥٠ يورو للطرد كله أو أيهما أقل، ويتم تقديم طلبات تأمين تجارة الانترنت أو التجارة الالكترونية من التاجر الالكتروني أو متعهد الإيواء أو مورد الدخول إلى الانترنت ويتحدد بالطلب الاسم واللقب وتاريخ الميلاد وموقع الانترنت والتليفون والبريد الالكتروني والنشاط الرئيسي والثانوي ورقم الأعمال والعنوان والرقم البريدي والمدينة.

ويتحدد بالطلب نوع الضمانة المطلوبة سواء عن الحريق أو الأضرار الالكترونية أو السرقة أو كسر الزجاج أو قيمة المحل أو كسر البضائع، وكل خطر له قيمة تعويضية محددة تبدأ من ١٠٠٠ يورو وحتى ٥٠٠٠٠ يورو.

### ثالثاً: تجربة مجموعة Mutuel للتأمين:

مجموعة Mutuel شركة تأمين سويسرية تأسست في عام ١٩٩٣ وهي مكونة من إحدى عشر شركة، وتعمل الشركة على ضمان الحماية القانونية ضد المخاطر الرقمية *les risques numerique*:

#### ١- مخاطر استخدام الانترنت:

أ- القرصنة على الأرقام الشخصية للدفع والمتعلقة بکروت الائتمان أو العمليات البنكية على الخط *e-banking*.

ب- المنازعات المرتبطة بالشراء أو البيع على الخط (عدم التسليم - عدم الدفع - البضائع المعيبة *(defectueuse)*).

ج- نشر معلومات مزورة على الشبكة الاجتماعية.

د- اختلاس أو تزيف البريد الالكتروني.

هـ- انتهاك حرمة الحياة الخاصة وحق الصورة.

## ٢- خدمات التأمين:

- أ- المساعدة التليفونية والنصيحة من خلال متخصصين (محامين وقانونيين) والتعريف بالحقوق والالتزامات.
- ب- تغطية مصاريف إنهاء المنازعات.
- ج- المساعدة الفنية في حالة السطو على البريد الإلكتروني أو المحل الإلكتروني واسترجاعهما بالتدخل التكنولوجي.
- د- الدفاع القانوني: في حالة وجود دعوى مدنية أو جنائية يتم الدفاع عن مصالح المؤمن له من خلال محامين وقانونيين وتحمل كافة المصاريف، وتكون التغطية بحد أقصى ١٠.٠٠٠ فرنك سويسري في السنة.
- رابعاً: تجارب لتأمين مواقع الانترنت بالشهادات:

تقوم بعض هيئات التأمين بحماية مواقع الانترنت من خلال ما يعرف بالشهادات وهناك ثلاثة صور للشهادات نوضحها تباعاً :

### ١- شهادة webcert:

تصدر عن الجمعية الفرنسية للتأمين النوعي AFAQ وصدرت عام ١٩٩٩ وهي شهادة للتجارة الإلكترونية وتتعلق بالمشروعات التي تقوم من خلال الانترنت ببيع منتجات أو تقديم خدمات وهي تظهر في المواقع التي تخضع للتأمين من خلال لوجو على صفحة الويب للمستهلك عندما يدخل الموقع حتى يثق في أن الموقع مؤمن تماماً ويمكن من خلاله معرفة وصف المنتجات أو تقديم الخدمات، والشروط المالية ومدة صلاحية العرض والتسليم وخدمة ما بعد البيع وحفظ البيانات الشخصية، وشروط الرجوع والضمان، وكيفية الاحتجاج أو الاعتراض reclamation ويمكن الرجوع لأحكام هذه الشهادة من خلال الموقع [www.webcert.org](http://www.webcert.org) وسعر هذه الشهادة حوالي ٨٠٠٠ يورو.

### ٢- شهادة Webvalue:

وهي تصدر عن وكالة Veritas وقد أصدرت الشهادة عام ٢٠٠١ وهي تشمل جميع الخدمات المصرح بها من خلال مواقع الانترنت وهذه الشهادة يمكن الدخول إليها من خلال كلمة مرور mot de passé وهي تدل على توافر شروط صلاحية الأماكن على الشبكة hypertextes وتوافر الدعامات الفنية ووجود مسنول للموقع webmaster ومواجهة الفيروسات وتأمين ضد مخاطر المعلوماتية وتوافر السرية والأمان وتأمين مبادلات المستخدم واحترام الحياة الخاصة على الانترنت، احترام حقوق المؤلف، وتوافر المعلومات للمستهلك (بإثبات شخصية التاجر والشروط العامة للبيع وشروط التسليم، وتأمين الدفع وكيفية التعامل مع الاحتجاجات والاعتراضات، وعادة المواقع التي تحصل على هذه الشهادة تظهر على صفحاتها من خلال لوجو وتكلفة الشهادة بين ١٥٠٠٠ : ٢٠٠٠٠ يورو، ويمكن الحصول على معلومات أكثر عن الشهادة من خلال موقع الوكالة.

### ٣- شهادة Elite Site Label ESL:

وهي شهادة تفيد بتأمين الموقع وضمان السرية للمعلومات وقيمتها وخدمات ما بعد البيع للسلع والخدمات، وطرق الدفع، وشروط ومدة التسليم، ومدة صلاحية العروض على الشبكة وإجراءات الاحتجاج في حالة الاعتراض على الخدمات، ويمكن للمتصفح للانترنت معرفة أن الموقع التجاري يحمل هذه الشهادة إذا ظهر على صفحة الموقع لوجو ESL، وتؤكد هذه الشهادة على ضمان احترام الثقة وحماية القصر وضمان المعلومات للعملاء وتحصين ضد الرسائل المزعجة spam وتحصين ضد عمليات الاحتيال escroqueries، وضمان التعاون بين الموردين والسلطات القضائية والسياسية، وقيمة هذه الشهادة ٦١٠٠ يورو.

### التوصيات

نخلص من هذا العرض لتأمين الإلكتروني في شركات التأمين ومخاطر و مخاوف المؤمن له من استخدام الانترنت والأمان المطلوب للمؤمن والمؤمن له أن الأبعاد الجديدة للتأمين يجب أن تركز على ما يلي :

١. تطوير فكرة التأمين الإلكتروني من وسيلة للتأمين فقط إلى وسيلة للتأمين و الأمان والسهولة وتجنب الأخطار العادية والمخاطر ذات البعد القومي والدولي والإلكتروني، لأن الأخطار التكنولوجية في حال وقوعها يصعب تعويضها لأن حجمها وامتدادها يتجاوز إمكانيات شركات التأمين المالية ، لذلك فإن شركات التأمين يجب أن تطور طريقة عملها لتصبح وسيلة لدفع الخطر والوقاية منه وليس فقط لإزالة آثاره.

٢. زيادة تعميق وتكثيف عملية إيجاد الأمان الإلكتروني ( الوقائي والعلاجي) ليبدأ من أصغر خلية اجتماعية، الإنسان، ثم المجتمع والدولة والعالم، طالما أن الأخطار الإلكترونيه تهدد الجميع.

٣. تكثيف استخدام إدارة المخاطر كوسيلة وأداة وأسلوب فعال لزيادة فعالية شركات التأمين لإنتاج الأمان بمختلف أبعاده.

وأنتي أرى في هذه البحث والتوصيات مدخلاً عملياً وعلمياً يساعد في تقوية الروابط التاريخية والجغرافية والمصيرية بين الشعوب عن طريق شبكة الانترنت، ومصدراً لرفع درجة الأمان المتعلقة بحقوق الدول التي تعاني من التخريب الإلكتروني وهذا ما يجب ان تقوم به شركات التأمين من ازالة كل او معظم مخاوف المؤمن له من التأمين الإلكتروني والاستفادة من تجارب الشركات في تأمين مخاطر الانترنت.

## المراجع

### أولاً: الكتب القانونية

- ١- د. احمد شرف الدين، احكام التأمين - دراسة في القانون والقضاء المقارنين، مطبعة نادي القضاة، ط٣، ١٩٩١.
- ٢- د. باسم محمد صالح، القانون التجاري -القسم الاول، منشورات دار الحكمة، بغداد، ١٩٨٧.
- ٣ - د. بشار محمد دودين، الاطار القانوني للعقد المبرم عبر شبكة الانترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط٢، ٢٠١٠.
- ٤- هبة ثامر محمود عبد الله، عقود التجارة الالكترونية، منشورات زين الحقوقية، ط١، ٢٠١١.
- ٥- د. حسن عبد الباسط الجميبي، اثبات التصرفات القانونية التي يتم ابرامها عن طريق الانترنت، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٠.
- ٦- د. خميس خضر، عقد التأمين في القانون المدني، مكتبة القاهرة الحديثة، ط١، ١٩٧٤.
- ٧- د. عصام انور سليم، اصول عقد التأمين، منشأة المعارف، الاسكندرية، ٢٠٠٨.

### ثانياً: الرسائل والابحاث:

- ١- د حسين عبد الله الرضا، الوفاء الالكتروني كوسيلة لتنفيذ الالتزام - دراسة قانونية، بحث منشور في مجلة كلية الحقوق، جامعة النهريين، المجلد ١٤، العدد ٣، ٢٠١٢.
- ٢- صفاء تقي عبد نور العيساوي، القوة القاهرة وأثرها في عقود التجارة الدولية، أطروحة دكتوراه، كلية القانون، جامعة الموصل، ٢٠٠٥.

### ثالثاً: القوانين:

- ١- القانون المدني العراقي رقم ٤٠ لسنة ١٩٥١ النافذ.
- ٢- قانون التوقيع الالكتروني والمعاملات الالكترونية العراقي رقم ٧٨ لسنة ٢٠١٢ النافذ.
- ٣- القانون المدني المصري رقم ١٣١ لسنة ١٩٤٨ المعدل.
- ٤- قانون التوقيع الالكتروني المصري رقم ١٥ لسنة ٢٠٠٤.
- ٥- قانون رقم ١ لسنة ٢٠٠٦ في شأن المعاملات والتجارة الالكترونية الاماراتي.
- ٦- القانون التونسي الخاص بالمبادلات والتجارة الالكترونية رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٠.

### رابعاً: الاتفاقيات ومجموعات المبادئ:

- ١- اتفاقية الامم المتحدة للبيع الدولي للبضائع لسنة ١٩٨٠.
- ٢- مبادئ اليونيدروا المتعلقة بالعقود التجارية الدولية لسنة ٢٠١٠.

خامسا : مقالات وابحاث الإنترنت

- .[www.axa.fr/prevoyance-protection...](http://www.axa.fr/prevoyance-protection...), P. 20  
.[www.axa.fr/prevoyance-protection...](http://www.axa.fr/prevoyance-protection...), P. 21  
.[www.axa.fr/prevoyance-protection...](http://www.axa.fr/prevoyance-protection...), P. 23  
.[www.axa.fr/prevoyance-protection...](http://www.axa.fr/prevoyance-protection...), P. 25  
.[www.axa.fr/prevoyance-protection...](http://www.axa.fr/prevoyance-protection...), PP. 29-30

[en.wikipedia.org/wiki/allianz](http://en.wikipedia.org/wiki/allianz)

[www.assurancecommerce.com](http://www.assurancecommerce.com)

سادسا : المراجع الأجنبية

- 1- Emmanuel Daoud , Emilie Bailly, internet dans l' entreprise: chance ou risques non maîtrisés?, JCP, ed. G, 2012, N28
- 2- Eric A. Caprioli, sécurité et confiance dans le commerce électronique, JCP, ed. G, 1998, N14
- 3- Jérôme Huet et Autres, commerce électronique et assurance: quels assureurs pour demain? FFSA, 1999, sur le site, [www.ffa.fr/sites/jcms](http://www.ffa.fr/sites/jcms)
- 4- Maitre Anthony Bem, De la souscription d' un contrat d' assurance contre les risques d' atteintes à son E-réputation, à la 8 Jan. 2012, sur le site, [www.legavox.fr/blog/maitre](http://www.legavox.fr/blog/maitre)
- 5- Pankaj Kamthan, E-Commerce on the www: Amatter of trust, published on 25<sup>th</sup> April 1999, [www.irt.org/articles/js158](http://www.irt.org/articles/js158)
- 6- Vasant Rao, Narciso Cerpa, Rodger Jamieson, A comparison of online electronic commerce assurance service providers in Australia, [www.unsw.edu.au](http://www.unsw.edu.au), 14<sup>th</sup> Bled electronic commerce conference, June 25-26, slavenia