

## ملخص البحث:

التأمين الإلكتروني يمنحك تجربة تأمينية فريدة عبر الانترنت تساعدك على الحصول على أفضل الأسعار للتغطية التأمينية الأنسب لكم

يعد من الأنشطة الاقتصادية المهمة في اغلب دول العالم كونه على ارتباط مباشر في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال دعم الأنشطة التجارية المتنوعة، كالاستثمار واعمال المقاولات وعقود النقل المتنوعة وغيرها من الأنشطة الأخرى، حيث يعد التأمين عاملاً مؤثراً في تلك الأنشطة، لهذا يتطلب تبسيط الاجراءات والقضاء على التعقيدات الادارية التي تكون عائقاً أمام إقدام المستهلكين للتزود بخدمات التأمين، ولأجل تجاوز مسألة الاجراءات التقليدية في عرض خدمات التأمين، نجد أن اغلب الدول أخذت على عاتقها ربط خدمات التأمين عن طريق التسوق الإلكتروني مما يحقق مزايا عديدة للمستهلكين وتشجيعهم نحو التزود بتلك الخدمات الكترونياً، ولكي نفهم عملية اجراء التأمين الكترونياً، لابد من تسليط الضوء على مفهوم التأمين الإلكتروني من خلال فهمه وبيان ذاتيته.

وتشير التعريفات المتقدمة أن التأمين كعقد من العقود التجارية الاحتمالية يقوم على جانبيين فني وقانوني، فالجانب القانوني يقوم على فكرة أن شخص ما قد يخشى للتعرض الى خطر معين، فيسعى لتأمين نفسه ضد هذا الخطر أو للتأمين على أمواله وذلك من خلال علاقة تعاقدية اساسها عقد التأمين وبه يلتزم المؤمن بدفع التعويض المناسب للمؤمن له في حالة تعرضه للأخطار المؤمن ضدها، أما الجانب الفني فانه قائم على فكرة التعاون التي تؤدي توزيع نتائج الكوارث والخسائر بين أفراد المجموعات، وبالتالي يكون الرصيد المشترك كافياً للوفاء بالتعويضات.

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 ويساعد 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 .

كذلك بين لنا البحث ان التأمين الالكتروني يساعد 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 وان 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 قد لانجده في اللجوء الى خدمات التأمين الكترونياً.

وتم التعريف بالعديد من المصطلحات المهمة ذات العلاقة بموضوع التأمين الالكتروني الا وهو الوفاء الالكتروني حيث ان الوصف السليم له هو الاقتراض وكيفيه استخلاص الدائن ثمن البضاعة او الخدمة التي قدمها للمدين وكذلك استرداد البنك من العميل لما قام بدفعه للتاجر الدائن

مع الاشارة الى مفهوم النقود الالكترونية وكيفيه تأمين الاخطار الالكتروني والتطرق الى ذاتيه التأمين الالكتروني وخصائصه التي تميزه عن غيره من العقود مع ذكر العديد من مزايا واثار عقد التأمين الالكتروني.

## المقدمة

تعد صناعة التأمين جزءا "حيويا" من الاقتصاد الوطني، ولا يمكن لهذا الأخير ان ينمو ويتطور بمعزل عن الاقتصاد العالمي، وهذا يتطلب ان تكون عملية التأمين تواكب التطورات الحديثة، مما يتطلب عرض خدمات التأمين الكترونيا" والابتعاد عن العمليات التقليدية لإجراء عقود التأمين وهو ما يوفر جملة من المزايا تنسجم مع السرعة والمرونة التي تتميز بها المعاملات التجارية، وحيث ان استخدام شبكات الانترنت لعرض خدمات التأمين فكرة حديثة على الدول النامية وتتطلب وعي وادراك اهمية التجارة الالكترونية على التنمية الاقتصادية وتحقيق الاهداف المبتغاة من قبل شركات التأمين.

لذلك فإن التنظيم القانوني للتأمين الالكتروني ضرورة تتطلبها واقع الحياة التجارية المليئة بالمخاطر وخصوصا" اصحاب الشركات الاستثمارية الذين يرغبون ابرام عقود تأمين على استثماراتهم بعيدا" عن اجراءات التعقيدات الادارية التي تكون عقبة في جذب الاستثمارات، اضافة الى ذلك ان عرض خدمات التأمين الكترونيا يتطلب من الدول تهيئة التقنيات الفنية الحديثة ونشر الوعي الالكتروني لدى المستهلكين وموظفي شركات التأمين باستخدام الشبكة المعلوماتية للتسوق الالكتروني لخدمات التأمين.

## مشكله البحث:

وتكمن صعوبة البحث ان أغلب دول العالم لم تنظم التأمين الالكتروني في قانون مستقل، الا ان بعضها قد تبني فكرة عرض خدمات التأمين الكترونيا" على ارض الواقع مستندا" في ذلك الى قوانين التجارة الالكترونية والتوقيع الالكتروني والتي عرفت العقد الالكتروني بوجه عام وكيفية ابرامه وتنفيذه الكترونيا" الا أن التأمين ظل يمارس وفق الطريقة التقليدية وهو ما لمسناه واقعا" لدى شركات التأمين المحلية التي تمارس التأمين بصورته التقليدية فقط.

## اهداف البحث

هناك عدة اسباب للبحث في هذا الموضوع اهمها:

- 1- ان فكرة التأمين الالكتروني المتولدة من انتشار العمليات التجارية الالكترونية تكاد تكون مجهولة من حيث خلو القانون من التأمين الالكتروني كعنوان مستقل، مما يتطلب وضع احكام خاصة بهذا التأمين من خلال الاسترشاد بقوانين التجارة الالكترونية والقواعد العامة لإبرام العقود الكترونيا.."
- 2- بزوغ تطبيقات التأمين الالكتروني لاسيما في ظل التعامل التجاري وبشكل قوي، مما دفع بعض الدول الى اصدار قرارات متعلقة بالتأمين الالكتروني.
- 3- قصور القواعد العامة في التأمين التقليدي عن مواجهة النتائج التي تترتب على اجراء التأمين الكترونيا.

## اهمية البحث:

1- ان عرض خدمات التأمين فكرة حديثة عند اغلب الدول وخصوصاً النامية منها، فهي تتطلب مستلزمات مادية وفنية تساهم في النهوض بواقع التأمين التقليدي.

2- العمل على ايجاد تنظيم قانوني للتأمين الالكتروني.

## مصطلحات البحث:-

### مفهوم التأمين الالكتروني

هنالك عدة تعريفات للتأمين الالكتروني ومن ابرزها:

- ويعرف التأمين الالكتروني بصفة عامة على انه استعمال شبكة الانترنت وتقنيات المعلومات ذات العلاقة في إنتاج وتوزيع المنتجات والخدمات التأمينية.

- كما يعرف التأمين الالكتروني بانه تقديم التغطيات التأمينية وما يتعلق من عرض وتفاوض وتعاقد عبر الانترنت ، كذلك يكون الدفع وتوصيل الوثيقة وعمليات تسوية المطالبات يكون من خلال الانترنت .

- كما يعرف التأمين بصورته التقليدية على انه ((اتفاق بموجبه يتم التعهد لطرف سواء له شخصياً او للغير لقاء قسط معين، انه سيحصل على مبلغ من النقود أو ايراد أو أي اداء اخر في حالة تحقق الخطر المنصوص عليه في العقد)).

## تعريف تأمين الأخطار الإلكترونية:

تأمين الأخطار الإلكترونية هي من التغطيات المستحدثة وهي حماية تأمينية تستخدم لحماية الشركات أو أى شخص يزاول نشاطاً معيناً عن طريق شبكة الانترنت وكذلك الأفراد المستخدمين لشبكة الانترنت من المخاطر القائمة على استخدام تلك الشبكة. وبشكل أشمل هو تأمين من الأخطار المتعلقة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأنشطتها.

ويندرج هذا النوع من التأمين تحت مظلة تأمينات المسؤوليات غير أنه عادة ما يتم استثناءه من وثائق المسؤوليات النمطية ويتم تغطيته بوثيقة خاصة في حالة طلب العميل لذلك.

## تطبيقات الخاصة بوثائق التأمين

لغايات تسهيل الحصول على خدمات التأمين ونظراً إلى الصعوبة في زيارة شركة التأمين لشراء أو تجديد التأمين على السيارات أو أي نوع من أنواع التأمين و لضيق الوقت، تم استحداث تطبيقات على الهاتف تسمح للعملاء بإصدار وثائق تأمين وتسديد الأقساط على "الوثائق وتجديدها دون الرجوع لمقر الشركة .

## اهمية التأمين الإلكتروني:

- 1- التأمين الإلكتروني سوف يؤدي إلى تخفيض الأعمال والإدارة الداخلية عن طريق إجراء الأعمال بشكل إلكتروني.
- 2- تخفيض الوقت الحقيقي لإجراء الأعمال، وتحسين مستويات الإدارة.
- 3- تخفيض العمولات التي تدفع للوسطاء والسماسرة والمنتجين عن طريق البيع مباشرة حيث أن العمولة التي تدفع للوسطاء أو المنتجين تتراوح من 10% إلى 17% عند بيع وثائق التأمين العامة أو عند التجديد، بينما تتراوح من 15% إلى 50% لوثائق تأمينات الحياة في السنة الأولى من عمر الوثيقة ولكن تكون أقل عند التجديد وفي ظل استخدام شبكة الانترنت هناك توقعات قوية للغاية بنمو التأمين الإلكتروني، واستمرت العديد من شركات التأمين باستثمار إمكاناتها في التجارة الإلكترونية. وبينما أنه من الصعب إعطاء رقم دقيق بأن مبيعات وثائق التأمين عبر الإنترنت كانت تتزايد بإطراد.

4- يساهم التأمين الإلكتروني في توسيع نطاق التجارة الإلكترونية وتقنية المعلومات، باعتباره من وسائل المبادلات الإلكترونية التي تنسجم مع النشاطات التجارية التي تمتاز بالسرعة والمرونة وهذا لا يتحقق إلا من خلال تجاوز الإجراءات التقليدية في إبرام عقود التأمين، لأن اللجوء إلى إبرام العقد إلكترونياً 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.
- 5- 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.
- 6- 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 .
- 7- 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.
- 8- 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 قد لانجده في اللجوء الى خدمات التأمين الكترونياً.

### دراسات واحصائيات:

- تشير الإحصاءات العالمية إلى أن نسبة الأقساط الخاصة بوثائق التأمين التي يتم تسويقها عبر الإنترنت قد بلغت 1% من إجمالي الأقساط في 2001 وارتفعت إلى 10 % خلال 2005

- كما أشارت إحصاءات أخرى إلى أن حوالي 4 - 8 % من مقدار أقساط التأمين العالمية البالغ نحو 2.2 تريليون دولار تكتسب صفة كونها تأمينات إلكترونية، أي ما يصل إلى 176 مليار دولار. ويحسن التأمين الإلكتروني من عملية المنافسة وتحسين شروط تنسيق المعلومات وشفافية السوق ويؤدي إلى انخفاض الأسعار، وبحسب «SWISS RE SIGMA» فإن التأمين الإلكتروني يحدث خفضاً في تكاليف التوزيع يتراوح بين 12- 26 % من قيمة أقساط التأمين ويحدث خفضاً في التكاليف الإدارية بين 10 - 15 % من الأقساط وتكاليف تسوية المطالبات التي تمثل 4 - 12% من قيمة الأقساط. مع ذلك يجب أن نحدد ، أن فكرة قدرة شبكة الإنترنت البحث حول العلاقة بين التجارة الإلكترونية والأسعار ما يزال محدوداً على جعل التأمين أقل تكلفة وتأثيرها في سوق التأمين لزيادة مستوى المنافسة فيه يجب التعامل معها الآن ككبير في جدوة الخدمة المقدمة على أنها حقيقة مطلقة، ويمكن للتأمين الإلكتروني أيضاً إحداث تحسن ، كما ان له فاعلية

-وبحسب دراسة أعدتها مؤسسة «EY» حملت عنوان «الثورة العالمية في صناعة السيارات الكهربائية وذاتية القيادة» أظهرت البيانات أن قيمة التأمين على المركبات ستجاوز 700 مليار دولار بحلول 2050، وهذا ما سيحدث نقلة نوعية وتغييراً جوهرياً في صناعات السيارات خلال الأعوام 5-10 القادمة بعكس ما جرت العادة لهذا السوق التقليدي على مدى الخمسين سنة الماضية، مشيرة في نفس الوقت إلى أن إدخال تكنولوجيا الطاقة الكهربائية والهجينة في السيارات هو أقرب مما يتصوره المستثمرون من الاعتماد كلياً على المركبات ذاتية القيادة خلال السنوات القليلة القادمة. وبفضل استخدام أحدث الابتكارات والوسائل التكنولوجية في صناعة السيارات الكهربائية مثل الكوابح ونظام تحديد المسافات الأمامية والمجاورة من خلال حساسات عالية الدقة ونظام ركن السيارة سيخفف من إمكانية الحوادث بما نسبته 20%، وهذا مما تفتقده السيارات التقليدية. وبحسب الدراسة فإنه يقع على كاهل صناع التأمين مسؤولية كبيرة في تغيير توجهاتهم وبرامجهم في صناعة التأمين على المركبات بما يتطابق مع السيارات الكهربائية الحديثة وذاتية القيادة، ومطابقة المنتجات التأمينية للمتغيرات التي تشهدها صناعة السيارات وتحديد الجهة المراد منحها وثيقة التأمين حال شرائها سيارة ذاتية القيادة وما المخاطر الجديدة التي ستنشأ؟ وما التشريعات والنظم الجديدة التي ستعزز من امتلاك مثل هذه المركبات المستقبلية؟



## ذاتية التأمين الالكتروني

ان بيان معنى التأمين الالكتروني كما تقدم لا يكون كافيا لبيان خصوصية اللجوء الى عرض خدمات التأمين الكترونياً، والتوجه نحو تبني هذه الفكرة من قبل شركات التأمين، فلا بد من عرض ذاتية التأمين الالكتروني من خلال بيان اهم الخصائص الخاصة للتأمين الالكتروني مستبعدين من الخصائص العامة لعقد التأمين بوجه عام كونها اصبحت معروفة وشائعة ليكون ذلك منطلقا لبيان مزايا التأمين الالكتروني.

## خصائص التأمين الالكتروني الخاصة

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

### 1- التأمين الالكتروني عقداً الكترونياً

يتميز التأمين الالكتروني بأنه عقد يتم ابرامه عن بعد، لان 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، كما يتم الوفاء في العقد الكتروني.

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 ابرام العقد والتزام الاطراف بالتنفيذ وفقاً للشروط التي تضمنها العقد الإلكتروني

## **2- التأمين الإلكتروني من عقود الازعان:**

ان مايميز التأمين الإلكتروني كونه من عقود الازعان على اعتبار ان المستهلك لايمك الا أن يضغط في عدد من الخانات المقترحة امامه في الموقع الإلكتروني لشركة التأمين، فالمستهلك يجد امامه طلب التأمين ثم شروط محددة مسبقاً، فهو لايمك ان يناقش أو يعارض شركة التأمين حول شروط التعاقد، لانه لايمك 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، بعمل على التفاوض مع المستهلكين والاجابة عن كل ما يتعلق بتقديم خدمات التأمين وذلك لتعزيز الثقة لدى المستهلكين وزيادة اقبالهم نحو ابرام عقود التأمين الكترونياً والعزوف عن عقود التأمين التقليدية.

## **3- التأمين الإلكتروني من عقود حسن النية**

ان ابرام 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 ملئ 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 بالتأكد 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 الالكتروني 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

### آثار عقد التأمين الالكتروني

من خصائص التأمين الالكتروني أنه عقد الكتروني، وحيث أن آثار أي عقد تتمثل بالحقوق والالتزامات التي تترتب على عاتق كل من طرفيه:.

#### **1- التزامات المستهلك (المؤمن له)**

يلتزم المستهلك (المؤمن له) بمقتضى عقد التأمين الالكتروني 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 واطار المؤمن بوقوع الخطر المؤمن ضده.

## 2- الالتزام بتقديم البيانات الخاصة بالخطر عند إبرام العقد وبعد إبرامه

يمثل الخطر حجر الزاوية التي يقوم عليها التأمين الإلكتروني، فالمقصود من هذا الأخير هو تفادي أو تخفيف أثر الخطر، فالمؤمن يحرص على معرفة أكبر قدر من المعلومات عن الخطر وفي ضوء ذلك يمكن لشركات التأمين ان تتخذ قرارها في قبول التأمين من عدمه على انه ((يلتزم المؤمن له بما يأتي: ان يقرر وقت إبرام العقد كل الظروف المعلومة له، والتي يهتم المؤمن معرفتها، ليتمكن من تقدير المخاطر التي يأخذها على عاتقه، ويعتبر مهما في هذا الشأن الوقائع التي جعلها المؤمن محل اسئلة مكتوبة)).

يتضح ان على المستهلك طالب التأمين الالتزام بالشفافية والافصاح 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 الإلكتروني، 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 الإلكتروني لشركة التأمين، وبناءاً على البيانات المقدمة من قبل المستهلك الكترونياً تقوم شركة التأمين بتحديد درجة الخطر وأسعار خدماتها التأمينية المناسبة له.

### 3- 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 الاقساط تكون لشركات التأمين الالكترونية سلطة في تقديرها حسب نوع الخطر المؤمن ضده وبناءً على البيانات التي تم الحصول عليها من قبل المؤمن له . أن مايميز 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 الائتمانية

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

### 4- 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 يقوم المؤمن له بأعلام المؤمن بوقوع الخطر لكي يتخذ التدابير اللازمة لحصر نطاق الضرر والرجوع عن 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 شبكياً وقامت بإنشاء ( Extra Net ) للتعامل مع وكلائها عبر العالم، حيث ان هذا النظام يبيح امكانية التفاوض والتشاور بين المستهلكين وخبراء الشركة وأرسال البيانات المطلوبة وإشعار شركة التأمين بوقوع الخطر التأميني أو تفاقمه.

## 5- 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 على انه ((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 مسؤولية تضامنية وتكافلية، ولأجل ذلك ألزمت الهيئة جميع الجهات المستخدمة للنظام الالكتروني بالتوقيع على نموذج سرية المعلومات والذي يعتبر جزءاً لايتجزأ من عملية التأمين الالكتروني، وهذا العقد كسائر العقود لايد 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.

### **تأمين الأخطار الإلكترونية (Cyber Risks Insurance)**

يتبع الانتشار المتزايد للتكنولوجيا الحديثة وأجهزة الإنترنت والخدمات المرتبطة بها البحث في كيفية توفير الحماية التأمينية اللازمة، الا انه يصعب ذلك بسبب غياب البيانات التاريخية حول أخطار الهجمات الإلكترونية غير التقليدية كالحوادث الناتجة عن تحكم القرصنة في أنظمة القيادة ذاتية التحكم في السيارات والأجهزة الطبية.

وبينما يختلف خبراء في تقدير الحجم الحالي لسوق التأمين الإلكتروني، ينفقون على أنه في سبيله للزيادة خلال الأعوام المقبلة. وتتوقع شركة "أليانز" للخدمات المالية وصوله إلى 7.5 مليار دولار في عام 2020، بينما تُقدر شركة "برايس ووتر هاوس كوبرز" للخدمات المهنية بلوغة عشرين مليار دولار في العام نفسه.

ويصعب توفير تأمين للمنتجات المتصلة بشبكة الإنترنت لسبب بسيط وهو حداتها ومعرفتنا بالقليل جداً حول الخسائر الاقتصادية والإصابات الشخصية التي قد تنجم عنها. ويحتاج هذا النوع من التأمين إلى توفير البيانات و الإحصاءات حول الخسائر وكيفية التسعير ، ومن المجالات التي تتطلب هذا النوع من التأمين السيارات ذاتية القيادة وشبكات الأجهزة الطبية المتصلة بالإنترنت.

ويتوقع خبراء أن تُؤتي الجهود الرامية لتأسيس صناعة قوية للتأمين في هذا المجال أولى ثمارها مطلع العام الحالي. وبالفعل بدأت عدد من المجموعات الاتفاق على معايير لحماية الأمن الإلكتروني في أجهزة إنترنت ، ويُؤمل أن تنجح في وضع معايير للممارسة التأمينية ومعايير

قانونية للتعامل مع البيانات، وللمساعدة في تحديد المسؤولية عن الخسائر الناتجة عن الأخطاء. شركة التأمين البريطانية اتش اس بي *HSB ENGINEERIN INSURANCE* أعدت عقد تأمين ضد القرصنة الالكترونية والأخطار المرتبطة بها بما في ذلك التوقف عن العمل، وما يلحق بسمعة المؤسسة *REPUTATIONAL RPRISES* التي لا يتجاوز حجم أعمالها 15 *TURN OVER* مليون دولار أميركي، وكذلك المؤسسات المتوسطة التي لا يتجاوز رقم أعمالها 75 مليون دولار أميركي.

ويغطي عقد التأمين الذي استحدثته الشركة الأخطار الرئيسة الآتية:

. - نفقات التصليح التي تتحملها المؤسسة في حال تعرض قاعدة معلوماتها للاختراق *DATA BREACH EXPENSES*.

- الاحتيال الالكتروني. *CYBER CRIME*.

- المسؤولية المدنية الناجمة عن اختراق النظام الالكتروني للمؤسسة. *CYBER LIABILITY* التوقف عن العمل جراء تعرض قاعدة المعلومات للاختراق ويشمل ذلك الأذى الذي يلحق بسمعة المؤسسة *LOSS OF BUSINESS*.

### أهم التغطيات التأمينية

. سرقة أو ضياع أو تدمير البيانات أو المعلومات الشخصية أو التجارية أو أى بيانات ذات قيمة للعميل.

. تعطل وسائل الاتصالات الخاصة بالعميل مثل الموقع الالكتروني الخاص به.

. سرقة الأموال الخاصة بالعميل عن طريق إختراق حساباته الشخصية.

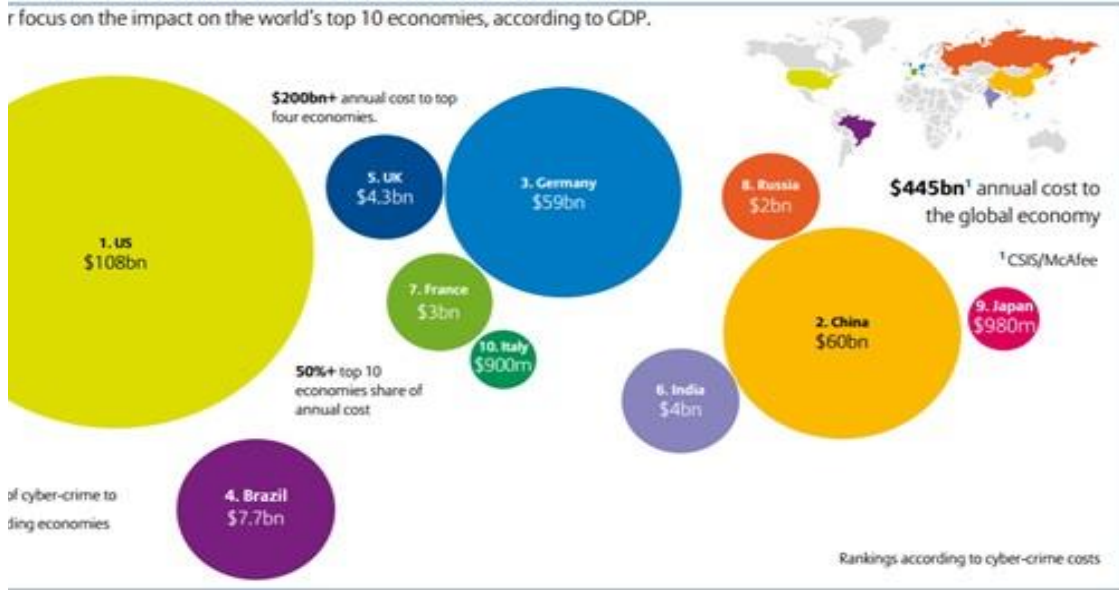
### حجم الجرائم الإلكترونية

وتقدر الخسائر الإقتصادية الناتجة عن الجرائم الالكترونية على مستوى العالم بحوالى

3 تريليون دولار فى عام 2015 ومن المتوقع أن يتضاعف هذا الرقم فى عام 2021.



focus on the impact on the world's top 10 economies, according to GDP.



حجم تكلفة الهجمات والجرائم الإلكترونية على أكبر 10 اقتصاديات حول العالم

### *A Guide to Cyber - Source: Allianz Global Corporate & Specialty Risk Managing the Impact of Increasing Interconnectivity*

وقد نشرت شركة **Sweis Re** تقريراً جديداً مع بداية هذا العام (2017) عن مخاطر الانترنت وكيفية مواجهتها ، و صدر التقرير من sigma تحت عنوان:

#### *Cyber: getting to grips with a complex risk*

وأشار التقرير إلي أن تهديدات الإنترنت والهجمات الإلكترونية تتطور بسرعة بسبب التحول الرقمي المتنامي، ومما لا شك فيه، فإن الهجمات الإلكترونية البارزة الأخيرة تدل على أن الخسائر الممكن حدوثها في هذا المجال تتسع أيضاً، وتزايد فيها الأضرار المادية والمالية على حد سواء فيما يتعلق بإنتهاكات خصوصية البيانات والأصول الملموسة وغير الملموسة للشركات بما في ذلك أيضاً تكلفة تعطل الأعمال.

وتعد أكثر القطاعات تعرضاً لهذه الجرائم القطاعات التالية:

§ الرعاية الصحية.

§ التصنيع.

§ الخدمات المالية.

§ النقل والتجارة

كما أنه من المتوقع أن تصل أقساط التأمين ضد الأخطار الإلكترونية إلى 20 مليار دولار في عام 2026.

## مقاييس جديدة للأمن الإلكتروني لإنقاذ شركات التأمين

تواجه شركات التأمين معضلة كبيرة بسبب تزايد مخاطر الأمن الإلكتروني، ولذلك وجدت نفسها مجبرة على البحث عن مقاييس جديدة لمعرفة حجم المخاطر والتعويضات التي يمكن أن تدفعها في حال حدوث "أعاصير إلكترونية"

أدت إحدى الهجمات الإلكترونية مؤخرًا إلى تعطل مواقع إلكترونية كبيرة منها تويتر وصحيفة نيويورك تايمز، ما سلط الضوء على مشكلة بارزة تعاني منها شركات التأمين، بشأن كيفية التنبؤ بإمكانية تعرض الشركات الكبيرة لهجمات إلكترونية قد تؤدي إلى سقوطها دفعة واحدة، مثلما يحدث في الدمار الذي تخلفه الكوارث الطبيعية

وترى شركة دايين المتخصصة في تزويد وتسجيل أسماء مواقع الشركات الكبرى، أن الشركات العالمية متعددة التخصصات، تعتمد تقريبًا على نفس البنية التحتية، مما يعني أن إصابة أي موقع يجعل بقية مواقع الشركات عرضة لنفس الخطر بسهولة، هذا إذا لم تتعرض لضربة القراصنة في نفس الوقت

وأصبح هذا الخطر يورق شركات التأمين الخائفة من "إعصار إلكتروني" يضرب الشركات دفعة واحدة ويعرض شركات التأمين لخسائر كبيرة ومفاجئة. لذلك بدأت شركات صغيرة يملكها مبدعون، في البحث عن حل لمشكلة الهجمات واسعة النطاق، أو ما يسمى "الإعصار الإلكتروني"

وتحاول الشركات الأمنية مساعدة شركات التأمين في تحليل مخاطر كتابة بوليصة الأمن الإلكتروني لربائنها وكيفية تقدير قيمة البوليصة وضمان تحقيق التوازن في محافظها الاستثمارية، كي لا تجد نفسها عرضة لتعويضات كبيرة، لربائين وشركات لديها نقاط ضعف في دفاعاتها الإلكترونية

وتتركز المشكلة التي تعاني منها بعض المواقع الإلكترونية، في وجود ثغرات أمنية في البنية التحتية لهذه المواقع مما يجعلها عرضة لخطر هجوم إلكتروني من قبل الهاكرز.

ويؤكد أحد المتخصصين في شؤون الأمن الإلكتروني أن "على شركات التأمين الحذر من تأمين الشركات التي تعاني من ثغرات إلكترونية، تمامًا مثلما تحذر من تأمين العقارات المشيدة في "مناطق معرضة للأعاصير بشكل متكرر، كما هو حال المنازل في مناطق محددة من فلوريدا".

وتقول شركة اليازر الألمانية إن شركات التأمين تبحث عن المساعدة لفهم هذا النوع من التهديد وأن هناك توقعات بأن تنمو سوق "التأمين الإلكتروني" إلى أكثر من 20 مليار دولار بحلول عام 2025. ويعتقد ستيفان بوير، مؤسس شركة بيتسات المتخصصة في تصنيف الأمن

الإلكتروني، أن التأمين الإلكتروني هو أهم تطور حدث في عالم الأمن الإلكتروني على الإطلاق وسيكون نقطة تحوّل في الطريقة التي تتعاطى بها شركات التأمين

وأضاف أنها توازي ما حدث في قطاع "تأمين الممتلكات العينية" حيث أسهمت شركات التأمين في وضع قوانين البناء وسلامة السيارات وغيرها من قواعد السلامة

وأعلنت شركة بيتسات مؤخراً عن حصولها على تمويل بقيمة 40 مليون دولار، من صندوق "جي.جي.في كابيتال" في وقت تتوسع فيه لتلبية احتياجات شركات التأمين لمعرفة تفاصيل نقاط الضعف الأمنية في مواقع زبائنها الإلكترونية.

وتقوم الشركة بتجميع البيانات حول الشركات، بطلب من شركات التأمين، من خلال رصدها وتقييم أمنها الإلكتروني، وما إذا كانت معرضة لخطر الهجمات الإلكترونية من قبل الهاكرز. وخصوصاً "العواصف الإلكترونية" التي تضرب دفعة واحدة مواقع عديدة للشركات

وبعد جمع المعلومات والبيانات تقوم شركة بيتسات بوضع مقياس لتصنيف درجة أمان مواقع الشركات وأنظمتها الإلكترونية ومدى عرضتها لخروقات وهجمات الهاكرز

وهذا المقياس الذي وضعته شركة بيتسات ساعد شركات التأمين على معرفة حجم المخاطر المحتملة التي تهدد زبائنها من الشركات التي تعتمد على المواقع الإلكترونية، وبالتالي تستطيع شركات التأمين أن تقرر ما إذا كان يمكنها تقديم بوليصة تأمين للشركة وقيمتها

وقال ستيفان بوير إن "التأمين الإلكتروني يتضمن حجم التعويضات التي ستدفعها شركة التأمين لزبائنها إذا تعرضت مواقعهم الإلكترونية لتوقف نتيجة حادث ما، وعليها أن تدرس حجم الخسائر المحتملة للأعاصير الإلكترونية التي يمكن أن تضرب عدة مواقع في وقت واحد لأن ذلك يمكن أن يعرض شركة التأمين لخسائر هائلة أو حتى الإفلاس".

وتجري شركة سيمانتيك تجارب مع شركات التأمين لدمج برامجها مع التأمين على الأمن الإلكتروني، وخصوصاً في حال الشركات الصغيرة التي يستهدفها الهاكرز على نحو متزايد باعتبارها الأكثر ضعفاً والأقل قدرة على تحمل الاختراقات الإلكترونية

وأكدت روكس نديفول مديرة أمن المواقع الإلكترونية في سيمانتيك، أن الشركة تختبر دمج منتجها "نورتون" مع التأمين الإلكتروني للشركات الصغيرة في أوروبا. وذكرت أن "كل شركات التأمين تعتبر التأمين الإلكتروني فرصتها الكبيرة المقبلة رغم المخاطر الكبيرة القائمة

وأضافت أن شركة سيمانتيك بدأت قبل عدة أعوام مع الشركات الكبيرة جداً معتبرة ذلك بداية جديدة لتوسيع العروض إلى الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم. وقامت شركة سيكيوري تيسكور كار د المدعومة من سيكوي كايبتال بتطوير تصنيف للمعدلات الأمنية الإلكترونية لكل شركة في العالم.

ويقول سامك سومة كبير الإداريين التشغيليين في الشركة إن شركات تأمين كثيرة تضع بنودا في عقود التأمين طالبة من الزبائن المحافظة على تصنيفهم من قبل شركة سيكيوري تيسكور كار د، لكي تستطيع شركات التأمين معرفة سلامة وأمن زبائنها طوال فترة البوليصة.

وأوضح أن شركات التأمين في الأصل تطلب من الزبائن الجدد المحافظة على تصنيف بنسبة لا تقل عن 80 بالمئة مما يعني أن مواقع شركاتهم آمنة بدرجة عالية جدا. وإذا انخفضت النسبة إلى أقل من 80 بالمئة لأكثر من أسبوعين، يمكن إلغاء بوليصة التأمين.

### النتائج:

1- تبين لنا ان فكرة التأمين الالكتروني حديثة عند أغلب الدول وخصوصا" النامية منها، فهي

تتطلب مستلزمات تقنية وفنية تساهم في النهوض بواقع التأمين التقليدي.

2- توصلنا من خلال البحث الى تعريف التأمين الالكتروني بأنه (العقد الذي يلتزم به المؤمن

بتقديم التغطيات التأمينية وما يتعلق به من عرض أو تفاوض وتعاقد عبر الانترنت في

مقابل اقساط أو اي دفعة مالية اخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن عن طريق وسائل الدفع

الالكتروني).

3- ان التطور الهائل في واقع التجارة الالكترونية أستلزم ظهور التسوق الالكتروني لخدمات

التأمين، لذلك على الدول أن تسعى جاهدة نحو التحول الى اجراء عقود التأمين الكترونيا"

بما يساهم في زيادة التنمية الاقتصادية وجذب الاستثمارات الى بلدانها.

4- تبين لنا من ذاتية التأمين الالكتروني تميزه بجملة من الخصائص الخاصة، فهو عقدا"

الكترونيا" وكذلك من عقود الاذعان، اصف الى ذلك انه يعد من عقود حسن النية.

5- وجدنا من خلال البحث ان التأمين الالكتروني يحقق لنا جملة من المزايا والتي تكون

عاملا" مشجعا" للمستهلكين نحو التوجه لإبرام عقود التأمين الكترونيا.

6- توصلنا من خلال البحث بيان اهم الاثار التي يرتبها ابرام عقد التأمين الالكتروني فهو يفرض التزامات على المستهلك (المؤمن له) وعلى المؤمن (شركة التأمين) وهي بطبيعة الحال تمثل حقوقا" لكلا الطرفين.

### التوصيات

- 1- ندعو الحكومة الى اصدار تعليمات تتعلق بتبني فكرة عرض خدمات التأمين الكترونيا"
- 2- ندعو العديد من الجهات والدوائر الحكوميه والوزارات وخصوصا وزارة المالية للنهوض بواقع شركات التأمين في وتطوير إمكانيات العاملين فيها وادخالهم في دورات حول معرفة تسويق التأمين الكترونيا."
- 3- ندعو الحكومة الى زيادة فعالية وسرعة شبكات الانترنت بما يلبي طموح التحول نحو التجارة الالكترونية وعرض خدمات التأمين الكترونيا."
- 4- ارتباطا" بفكرة التأمين الالكتروني، ندعو المصارف الى تطوير انظمتها الالكترونية وادخال وسائل الدفع الالكتروني في العمل المصرفي وهجر الوسائل التقليدية التي تتعامل بها وذلك اختصارا" للجهد والزمن كما هو حاصل بوقتنا الحالي.
- 5- ندعو شركات التأمين ان تنشأ مواقع الكترونية افتراضية تعرض من خلالها خدمات التأمين بما يسهل وصول المستهلكين اليها والتعامل معها وامكانية التحوار والتشاور بين المستهلكين وخبراء الشركة وارسال البيانات المطلوبة وغيرها من الاجراءات الاخرى التي تتطلبها العملية التأمينية.