



# المقدمة



## فوائد وتحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين مقدمة

يعتبر التطور بشكل عام والتطور التكنولوجي الإلكتروني بشكل خاص، هو أهم مظاهر رقي العقل البشري عبر العصور، ولا يتوقف هذا التطور على رؤية أو فكرة واحدة وإنما هو تسلسل لأفكار متتابعة استمدت عبر الزمن من أسلافنا القدماء ويظهر ذلك جلياً في الكتابات والصور الأثرية المنقوشة على جدران المتاحف والمقابر، فما نحن إلا نكرار لتعاقب الأزمنة.

لا شك أن موضوع هذا البحث مهم جداً ويمكن أن يشمل الكثير من الرؤى لدى الباحثين، ولكن ما يهمنا هو بحث وبيان أهمية واقعية لرؤية بحثية تضيف إلى صناعة التأمين في وطننا العربي، ومن ثم رأينا طرح رؤيتنا البحثية عن التحول الإلكتروني الكامل في صناعة التأمين والفوائد والتحديات لهذا التحول حتى نتمكن من تطبيق العمل عن بعد، وذلك لأننا نرى أنه لا يمكن أن نناقش العمل عن بعد في ظل عدم وجود قاعدة ثابتة يقوم عليها هذا العمل، وما يثير الذهن هو كيف يمكن بحث ومناقشة التحول الإلكتروني الكامل بشكل واقعي قابل للتطبيق؟

تتمثل أهمية هذا البحث في العمل على تأسيس وقيام نظام إلكتروني كامل داخل قطاع التأمين يمكن لشركات التأمين الاعتماد عليه بما يتماشى مع متغيرات العصر والتطور التكنولوجي، وكذلك يطرح رؤية لقيام نظام تأمين إلكتروني عربي ودولي موحد يساعد على اتساع الأسواق والرقعة التأمينية دون التقيد بحدود المكان أو الزمان، وكذلك فإن إقرار نظام تأمين إلكتروني يساعد على خفض التكاليف التقليدية وأيضاً يساعد في سرعة الاكتتاب وإنهاء صرف الاستحقاقات، وظهور نوع جديد من التعاقد وهو التعاقد الكامل عن بعد.

تتمحور إشكالية هذا البحث في كيفية مناقشة العمل عن بعد في قطاع التأمين وما مدى إمكانية تطبيق ذلك وفق قواعد وأسس جديدة تهدف إلى قيام نظام جديد قوي يدفع قطاع التأمين إلى الأمام؟ وكذلك ما مدى إمكانية تثبيت أسس ومصطلحات ومفاهيم جديدة تخدم قطاع التأمين وفق الرؤية المستقبلية المأمولة؟ وفي سبيل ذلك وجدنا صعوبة كبيرة حتى استطعنا أن نضع بذرة يمكن أن تكون أساساً لبحوث مستقبلية قد تطور هذه الفكرة وتجعل منها نظاماً حقيقياً قابلاً للظهور والتطبيق على أرض الواقع فهي ليست بالمستحيلة ولكن بالإرادة تتحقق.

استخدم الباحث المنهج التحليلي المقارن في بحث وتحليل الأسس الفنية والقانونية داخل قطاع التأمين وكذلك الأساليب التكنولوجية الحديثة التي يمكن تطبيقها على الصناعة، وأيضاً استخدم الباحث المنهج التحليلي الاستنباطي الذي يهدف إلى تركيب المفاهيم ودمج النظريات بشكل جزئي وكلي بغرض الوصول إلى نتائج جديدة تساعد البحث.

هناك الكثير من الأسئلة التي يجب أن نقف أمامها ونبحثها حتى نصل إلى فكرة بحثية واقعية وعملية قابلة للتطبيق، ومن أهم هذه الأسئلة ما العمل عن بعد؟ وما المقصود بالتحول الإلكتروني الكامل؟ وما أهمية هذا التحول لقطاع التأمين؟ وما التوقيع الإلكتروني الشمولي وأهميته في تحقيق التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين؟ وما تأثير هذا التحول على المناحي الحياتية والاجتماعية للعالم البشري؟ وما مدى أهميته لمواكبة الظروف العالمية الراهنة؟ وما أهم الجوانب القانونية والفنية والتقنية المقترح تطبيقها ومناقشتها؟ وما الشبكات المستخدمة في التحول الإلكتروني؟ وما صور التحول الإلكتروني لقطاع التأمين؟ وما أنظمة الوفاء بالثمن اللازمة لتنفيذ هذا التحول الإلكتروني؟ وما دور الرقابة الإلكتروني في هذا التحول وما هي الرقابة الوقائية ومشروعاتها لهذا التحول، ثم بحثنا عن فوائد التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين من عدة مناح (بالنسبة للصناعة واستمراريتها ووبالنسبة لتأثير ذلك على المجتمع و بالنسبة للعاملين ودور الشركات في الحفاظ على رأس المال البشري و بالنسبة للعالم العربي)، وظهرت أسئلة أخرى تتعلق بتحديات هذا التحول ومن ضمن هذه الأسئلة ما التحديات التقنية؟ وما التحديات البشرية؟ وما التحديات القانونية؟ وما التحديات السياسية؟ كل هذه الأسئلة وغيرها ما هي إلا غيض من فيض وقطرة من بحر الأسئلة التي هجمت بقوة على فكر الباحث، وبالتأكيد سيطرت على مجريات هذا البحث.

قد ناقشنا هذا البحث من خلال أربعة فصول: الأول: تمهيدي وأوضحناه في مبحثين بهم أهمية موضوع هذا البحث، وما مدى مواكبته للأوضاع الراهنة وفيروس كورونا وسياسات الأغلاق؟ وكيف يمكن التغلب على تحدي استمرار العمل وخدمة العملاء؟ وما مدى تأثيره على المناحي الحياتية والاجتماعية؟ بالإضافة إلى بيان العديد من المصطلحات والمفاهيم الرئيسية التي يشملها البحث وهي العمل عن بعد والتحول الإلكتروني الكامل والتوقيع الإلكتروني الشمولي.

أوضحنا في الفصل الأول التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين وذلك من خلال مبحثين: نبين في الأول منه الشبكات المستخدمة في التحول الإلكتروني لقطاع التأمين وصور هذا التحول الإلكتروني لقطاع التأمين، ونوضح في المبحث الثاني أنظمة الوفاء بالثمن الإلكترونية ودور المراقبة الوقائية في هذا التحول الإلكتروني الكامل وما مدى مشروعيتها، وفي الفصل الثاني ناقشنا الفوائد التي قد يجنيها قطاع التأمين في حال تنفيذ التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين وذلك من خلال بيان فائدة هذا التحول بالنسبة للصناعة واستمراريتها وتقدمها، وتأثير ذلك على المجتمع من حيث سرعة وسهولة التعاقد وكيفية الاستفادة من هذا التحول، وكذلك تأثير هذا

التحول وفائدته على العاملين داخل الصناعة ودور الشركات في الحفاظ على رأس المال البشري وتطويره باستمرار، وانتهينا بتأثير هذا التحول على العالم العربي وحلم تأسيس منظومة التأمين الإلكترونية العربية، وفي الفصل الثالث بينا التحديات التي قد يواجهها التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين وذلك من خلال بيان التحديات التقنية، والتحديات البشرية، والتحديات القانونية، والتحديات السياسية.



## فصل تمهيدي

أهمية موضوع البحث - مصطلحات  
ومفاهيم جديدة



## فصل تمهيدي

### أهمية موضوع البحث - مصطلحات مهمة للبحث

نبحث ونوضح هذا الفصل في مبحثين: أهمية موضوع هذا البحث وما مدى مواكبته للأوضاع الراهنة وفيروس كورونا وسياسات الأغلاق، وكيف يمكن التغلب على تحدي استمرار العمل وخدمة العملاء؟ وما مدى تأثيره على المناحي الحياتية والاجتماعية؟ بالإضافة إلى بيان العديد من المصطلحات والمفاهيم الرئيسية التي يشملها البحث وهي العمل عن بعد والتحول الإلكتروني الكامل والتوقيع الإلكتروني الشمولي.

### المبحث الأول

#### أهمية موضوع البحث

العمل عن بعد هو التوجه الحديث الذي تسلكه جميع الدول حول العالم، وهو يوفر فرص عمل كثيرة بشكل جديد وقد ساعد على انتشار هذا التوجه التطور التكنولوجي في الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات<sup>١</sup>، يقوم العمل عن بعد على أداء الأعمال بطريقة غير مباشرة عبر الوسائل الإلكترونية المختلفة<sup>٢</sup>، وتظهر أهمية العمل عن بعد في صناعة التأمين لكونه يساعد وسطاء التأمين على تسويق المنتجات بشكل سريع مما يساعدهم على فتح أسواق جديدة في مناطق مختلفة وكذلك يوفر الكثير من النفقات على الشركات، وبالنسبة للعملاء تسهل عليهم فرص التعاقد عن بعد والتعرف على المنتجات الجديدة لدى شركات التأمين، وقد ظهرت هذه الأهمية جلياً فيما شهده العالم مؤخراً من جائحة فيروس كوفيد ١٩ (كورونا) والتي أجبرت العالم على الحجز المنزلي مما تسبب في كساد كبير داخل صناعة التأمين عالمياً وذلك لأن صناعة التأمين تعتمد من الدرجة الأولى في وطننا العربي على التسويق المباشر لمنتجات التأمين، فإذا كانت لدينا التكنولوجيا الإلكترونية والفنية والقانونية للعمل عن بعد كان بإمكان قطاع التأمين عبور تلك الأزمة بكل سهولة ويسر.

لا شك في أن التحول الإلكتروني الكامل داخل صناعة التأمين والذي يعتمد على التوقيع الإلكتروني عبر الوسائل الإلكترونية المتعددة وحجبه في الإثبات وأيضاً وسائل الدفع الإلكترونية والحفظ والديمومة هما الأعمدة المهمة والمحاور الرئيسية لتطبيق منظومة العمل عن بعد بشكل سليم يضمن حقوق جميع الأطراف في التعاقد، حيث أكدت الدراسات العلمية أن معيار التكنولوجيا الإلكترونية هو من أهم المعايير في تقييم ما مدى اعتبار عمل معين كعمل عن بعد لأنه يعبر عن مدى ارتباط هذا العمل بالمعلومات والوسائل الإلكترونية وأساليب معالجتها<sup>٣</sup>.

<sup>١</sup> عبد الله بن عبد الله: العمل عن بعد كتوجه حديث - دراسة من منظور تقني، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ٢٠١٥، ص ٣٠.

<sup>٢</sup> احمد الحسين السيد: العمل عن بعد، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، المجلد الثالث، العدد الثامن، ٢٠١٥، ص ٢٦.

<sup>٣</sup> المرجع السابق، ص ٢٧.

سعت الكثير من الدول إلى تطبيق العمل عن بعد والاهتمام به ومنها إسبانيا التي بذلت جهوداً كبيرة للحاق بركب الدول المتقدمة في مجال العمل عن بعد، فقد عملت على إنشاء العديد من صفحات الانترنت بدعم من الحكومة للتعريف بالعمل عن بعد هذا وقد استعانت الحكومة الإسبانية بخبراء في العلاقات العامة وتعاقدت مع شركات عالمية لنشر فكرة العمل عن بعد وأيضاً وضعت مواد دراسية باسم العمل عن بعد، وكذلك هناك أيضاً العديد من الدول التي تعمل على تطبيق منظومة العمل عن بعد ومنها الولايات المتحدة الأمريكية وأستراليا وكندا واليابان وإيرلندا ومن الدول النامية ماليزيا والفلبين وسنغافورة<sup>١</sup>.

ما مدى مواكبة العمل عن بعد والمتمثل في صورة التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين للأوضاع الراهنة وتحدي فيروس كوفيد ١٩ (كورونا) وسياسات الاغلاق؟

فقد أوضحنا أن العمل عن بعد هو أحد الصور المتطورة لمواجهة فيروس كوفيد ١٩ (كورونا) أو ما قد يستجد من فيروسات أو أحداث تدعو إلى الإغلاق الجزئي أو الكامل، وكذلك نرى أن العمل عن بعد هو الصورة المستقبلية المثلى التي يجب أن يعتمد عليها قطاع التأمين تسهيلاً على العملاء وأيضاً مسوقي التأمين، فلا حاجة لإرهاق العميل في الذهاب إلى فروع الشركات للتعاقد أو إنهاء إجراءات التعاقد أو تقديم طلبات استحقاق التعويضات والمطالبات أو صرفها وهو قادر على إنهاء كل ذلك وهو في بيته أو جالس على مكتبه.

تطبيق التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين يعني تحدي استمرار العمل في كل الظروف وكذلك على مدار اليوم ٢٤ ساعة ويعني أيضاً تقديم خدمة مميزة للعملاء طوال أيام الأسبوع.

يؤثر التحول الإلكتروني الكامل داخل قطاع التأمين على المناحي الحياتية والاجتماعية فمن الناحية الحياتية يجعل الحياة أسرع وأسهل ويقرب المسافات، ومن الناحية الاجتماعية يصل التأمين إلى أكبر شرائح اجتماعية ويسهل إطلاع المجتمع على تفاصيل التأمين والسؤال عن التفاصيل والحصول على الإجابة بكل سهولة، مما يساعد على انتشار الدور المجتمعي الغائب لهذه الصناعة وتحقيق الهدف الاجتماعي السامي لها والاقتصادي القومي أيضاً.

## المبحث الثاني

### مصطلحات مهمة للبحث

سوف نوضح فيما يلي المصطلحات الآتية: العمل عن بعد، التحول الإلكتروني الكامل، التوقيع الإلكتروني الشمولي.

### أولاً: العمل عن بعد

بدأ ظهور العمل عن بعد منذ سبعينيات القرن العشرين وكان تحت مسمى الاتصال عن بعد، ومع التطور التكنولوجي والإلكتروني واستخدام التقنيات والأدوات والوسائل الإلكترونية في تنفيذ

<sup>١</sup> أحمد الحسين السيد: مرجع سابق، ص ٢٨.

## فصل تمهيدي.

الأنشطة والمهام، وأيضاً مع تعدد التشريعات المنظمة لتلك العمليات وظهور وظائف جديدة تنظم أسلوب الاتصال عن بعد بدأ التحول تدريجياً إلى مفهوم أشمل وأوسع وهو العمل عن بعد.<sup>١</sup> يوجد العديد من التعريفات للعمل عن بعد فقد عرفه البعض بأنه وسيلة للعمل باستخدام تقنية تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات حتى يتم تنفيذ العمل بعيداً عن المقر الرئيسي للشركة من خلال المنزل أو المكاتب الخاصة<sup>٢</sup>، وقد عرفه فرانسيس كينسمان بأنه "هو ذلك العمل الذي يستلزم أن يؤدي في مكان ما بعيداً عن المكتب سواء كانت طبيعية العمل دوام كلي أو جزئي أو في أيام معينة والاتصال عادة يكون إلكترونياً بدلاً من الانتقال إليه شخصياً"<sup>٣</sup>.

### ثانياً: التحول الإلكتروني الكامل

يعتبر هذا المصطلح حديث خاصة عندما نقصد به صناعة التأمين، ونعرفه بأنه هو ذلك التحول الخاص بعملية التأمين والذي يهدف إلى تحول إلكتروني لكل عملية من عمليات التأمين لتتم بشكل كامل عن بعد.

وذلك يعني دراسة كل عملية داخل صناعة التأمين ابتداء من التسويق حتى إنهاء التعاقد وصرف الاستحقاق أو التعويض (المطالبة)، ولا شك أن هذه العملية بالغة الصعوبة خاصة عند تطبيقها على كل فرع من فروع التأمين وكل صورة داخل كل فرع لأنها تتطلب دراسة كل القواعد الفنية والقوانين وأسلوب نقلها إلى صورة إلكترونية وإضفاء عنصر الأمان والرقابة عليها.

وفي هذا الصدد نتعرض لمصطلح وتعريف وضعناهما سابقاً وهم لا شك ذات أهمية كبيرة للتحول الإلكتروني الكامل داخل الصناعة وهو مصطلح التأمين الإلكتروني ونعرفه بأنه هو ذلك التأمين الذي يتم عن طريق الأدوات المنطقية الإلكترونية، وذكرنا في هذا التعريف الأدوات المنطقية الإلكترونية لأنه لا يمكن الجزم بتحديد الأدوات المستخدم لما لها من تعدد وتطور سريع لا يمكن أن يقف أمامه تعريف محدد وكذلك لكي نطلق يد المشرع وفني التأمين في استخدام وتكييف الأدوات الإلكترونية الحديثة لما يتوافق مع أنظمة التأمين المختلفة.

### ثالثاً: التوقيع الإلكتروني الشمولي

كذلك هذا المصطلح حديث فالمقصود بالتوقيع الإلكتروني الشمولي هو أن يكون لكل مواطن تتوافر به أهلية التعاقد القانونية توقيع إلكتروني، ويصبح هذا التوقيع كالتوقيع التقليدي تماماً.

لا شك في أن تطبيق التوقيع الإلكتروني الشمولي بوجه عام سيكون له الأثر البالغ في سرعة التحول الإلكتروني داخل صناعة التأمين، فلم تصح منظومة التوقيع الإلكتروني رفاهية ودليلاً على تقدم الأمم ولكن هي أداة لواقع عملي يجب الإسراع في تنفيذه داخل كل الدول.

<sup>١</sup> عبير محمود: متطلبات تطبيق أسلوب العمل عن بعد في المنظمات العامة (دراسة مقارنة)، رسالة دكتوراه، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، ٢٠٢٠، ص ٢١.

<sup>٢</sup> المرجع السابق، ص ٢٢.

<sup>٣</sup> فرانسيس كينسمان: تعريف وأهمية العمل عن بعد، منشور على موقع [www.wordpress.com](http://www.wordpress.com)

## فصل تمهيدي.

ومن أهم الآثار الإيجابية التي سوف يوفرها التوقيع الإلكتروني الشمولي لصناعة التأمين، هو تيسير الإجراءات التعاقدية وتسهيل مهمة الجهاز التسويقي لدى الشركات في الاعتماد على المعاملات الإلكترونية والتعاقد عن بعد، وتوفير الجهد في شرح هذه المنظومة للعملاء ومدى أمانها، وإضفاء طابع نفسي قوي لدى الجمهور بالأمان والثقة في المعاملات الإلكترونية والتوقيعات الإلكترونية لأنها سوف تكون أداة جديدة لاتجاه الدولة نحو تطبيقها.

ولأن عقود التأمين من العقود المعقدة فنياً وبالأخص عقود التأمين على الحياة وتتعدد بها التوقيعات من مؤمن ومتعاقد ومؤمن عليه ومستفيد ووسيط تأمين وغير ذلك على اختلاف مراحل العملية التعاقدية، مما قد يصعب الأمر نحو التحول الإلكتروني الكامل في صناعة التأمين لذلك كانت الحاجة الشديدة إلى تطبيق منظومة التوقيع الإلكتروني الشمولي لإنهاء الخوف لدى الشركات من التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين.

ولا مرية في أن لتطبيق هذه المنظومة إليه تقنية وقانونية يجب أن تستند عليها وبالأخص في عقود التأمين الذي أفرد المشرع لها نصوصاً وقواعد خاصة تنظمها في معظم التشريعات العربية.

تطبيق التوقيع الإلكتروني الشمولي لا يساعد الشركات أو الصناعة فقط، ولكن يساعد الدولة أيضاً في ضبط الأسعار وسوق المنافسة، فعند تطبيق نظام التوقيع الإلكتروني في عقود التأمين الإلكترونية، يجب على الدولة ممثلة في الهيئة المختصة برمجة نظام إلكتروني تلقائي يتصل بنظام الحفظ والأرشفة الإلكترونية داخل الشركات يعمل هذا النظام على أرشفة كل وثائق التأمين المبرمة في السوق ويجري الحسابات الاستقصائية اللازمة وكشف أي خلل، وتقنين هذا النظام ليصبح أداة رقابية إلكترونية سهلة له حجبه العقابية الرادعة في حالة الإخلال بالقواعد والتجاوز، فالهدف من هذا النظام مراقبة السوق من حيث الأسعار ويكشف بسهولة ويسر أي خلل بضوابط المنافسة قد يحدث من إحدى شركات التأمين، وهذا الأمر يضمن تطبيق مبدأ المساواة والمنافسة العادلة.

لا شك في أن التوقيع الإلكتروني الشمولي هو الوسيلة الحتمية للنهوض بالعلاقات التعاقدية داخل صناعة التأمين، وأداة حوكمة لها على كافة المستويات، نتمنى أن يتم النظر إليها وتطبيقها على المستوي العربي.



# الفصل الأول

## التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين وأسلوب تطبيقه



## الفصل الأول

### التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين وأسلوب تطبيقه

نوضح في هذا الفصل التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين وذلك من خلال مبحثين نوضح في الأول منه الشبكات المستخدمة في التحول الإلكتروني لقطاع التأمين وصور هذا التحول الإلكتروني لقطاع التأمين، ونوضح في المبحث الثاني أنظمة الوفاء بالثمن الإلكترونية ودور المراقبة الوقائية في هذا التحول الإلكتروني الكامل وما مدى مشروعيتها.

#### المبحث الأول

#### أسلوب تطبيق التحول الإلكتروني لقطاع التأمين

#### المطلب الأول: الشبكات المستخدمة في التحول الإلكتروني

لا شك أن أسلوب التحول الإلكتروني يحتاج إلى عدة مراحل وصور لا بد أن يمر بها ولا بد أن تأخذ الشكل القانوني السليم والمحكم لها حتى نضمن سلامة العملية وتعتبر دراسة الشبكات المستخدم في التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين هو أول اتجاه لا بد أن نسلكه، وتنقسم تلك الشبكات إلى شبكات داخلية مغلقة تخص إداريات الشركة ونظامها الداخلي أو جهة الرقابة أو الجهة المختصة، وشبكة مفتوحة وهي شبكة البيانات العامة الدولية، وتعتبر هذه التقسيمات هي التطور الطبيعي لثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطور شبكات الاتصال السلكية واللاسلكية.

أولاً: الشبكات الداخلية: تعتبر هذه الشبكات أحد عوامل نجاح الإدارة داخل الشركة أو المؤسسة التي تستخدمها وهي تعتبر أكثر حوكمة وأماناً من الشبكات المفتوحة، تستخدم الشبكات المغلقة للاتصال بين شركات الأعمال أو المؤسسات ذات الاختصاص الواحد أو للتواصل والاتصال بين مجموعة من الفروع التابعة لنفس الشركة أو المؤسسة سواء كان اتصالاً على مستوى محلي أو على مستوى دولي<sup>١</sup>، وهي عبارة عن شبكة داخلية تهدف إلى سرعة وأمان التواصل بين المجموعات داخل المؤسسة ولها حجبتها الإدارية الداخلية في الإثبات إذا كانت المؤسسة غير حكومية ولها الحجية القانونية في الإثبات إذا كانت المؤسسة حكومية، والقرارات التي ترسل عن طريقها هي ذات حجية ودليل على مصدرها وعلى المستلم المرسل له أيضاً حيث يمكن الرجوع إليها كدليل قطعي في حالة نشوء نزاع داخلي.

<sup>١</sup> رمضان على: التجارة الإلكترونية في اليابان، القاهرة، مكتبة جزيرة الورد، ٢٠١١، ص ٢٧.

## الفصل الأول: التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين وأسلوب تطبيقه

ثانياً: الشبكات الخارجية (المفتوحة): تعتبر الشبكات المفتوحة هي الجزء الأكبر والأشمل والأكثر خطورة في مجال الشبكات وهي عبارة عن مجموعة من الشبكات تعتمد على بعضها البعض، ومن صور هذه الشبكات الآتي:

١- شبكة البيانات: تعتبر شبكة البيانات هي الشبكة المستخدمة وفي بروتوكولات محددة وتشكل العنصر الأساسي في عملية نقل وتوجيه البيانات خلال الشبكة بصفة فنية.

٢- الشبكات الصوتية: تعتبر الشبكات الصوتية هي العنصر الأساسي الذي يتم عليه بناء شبكات البيانات وهي شبيهة بشبكة التليفون تتكون من خطوط اتصال ومحطات تحويل فرعية وأقمار صناعية وبرامج.

٣- شبكات الفيديو: وتعتمد هذه الشبكات على شبكات البيانات والشبكات الصوتية، وذلك حتى تتمكن من نقل الصوت والصورة عبر الدول إلا أنها تختلف عن الشبكات السابقة في طريقة التشغيل.

٤- شبكات الوسائط المتعددة: وتعتمد هذه الشبكات على الثلاث شبكات السابقة، فهي تتطلب وجود شاشة وجهاز إدخال ووحدة تخزين مؤقتة أو دائمة، مع إتاحة مكان إلكتروني لتخزين البيانات، وتتميز بإمكانية عقد المؤتمرات المرئية والتفاعلية واستعادة البيانات المخزنة.

٥- شبكة الإنترنت: تعتبر شبكة الوسائط المتعددة هي أحد أعمدات وأهم الأدوات التي أدت إلى تطور شبكة الإنترنت، وذلك لأنها تتيح للمستخدم مشاهدة الصوت والصورة والفيديو معاً في ذات الوقت، وشبكة الإنترنت في هذه المرحلة لم تعد تقتصر على إرسال واستقبال البريد الإلكتروني ونقل البيانات عبر الحاسب الآلي، وقد تطورت أيضاً إلى مرحلة الواقع الافتراضي وهو يمتاز عن البث العادي بخاصية التفاعل عن بعد وهو ما أدى إلى ظهور نشاط التجارة الإلكترونية الذي لا يعتمد على الهيكل المادي، وفي هذا الصدد قد قامت شبكة الاتصالات الدولية بعقد اتفاقيات وبروتوكولات تساعد على انتشار تكنولوجيا المعلومات الدولية بين مختلف دول العالم، ومن أمثلة بروتوكولات شبكة الإنترنت هو بروتوكول التحكم في النقل TCP وهو اختصار Transport Control Protocol وهذا البروتوكول يستخدم للوصل بين شبكة الإنترنت والوصل بين شبكات الحاسب الآلي، وهناك أيضاً بروتوكول IP وهو اختصار Internet Protocol وهذا البروتوكول يستخدم لتسهيل التعريف بشبكة الإنترنت الخاصة، وقد تم دمج البروتوكولين السابقين وأضيفت بروتوكولات أخرى اتفق عليها عالمياً ومنها

## الفصل الأول: التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين وأسلوب تطبيقه

HTTP/HTTPS وهو اختصار Hyper Text Transfer وهو البروتوكول خاص بنقل البيانات على شبكة الإنترنت ويعمل على نشر نظم التصفح على شبكة الإنترنت، ويستخدم هذا البروتوكول من قبل متصفح الإنترنت Internet explorer أو Netscape navigator للدخول وتصفح مواقع الإنترنت.<sup>١</sup>

### المطلب الثاني: صور التحول الإلكتروني لقطاع التأمين

لم نجد في الفقه المقارن أي صور للتحول الإلكتروني لقطاع التأمين وذلك لكون المنظومة جديدة وتحتاج إلى البحث المتعمق المستمر حتى نصل إلى شكل كامل لتلك الصور، هذا لا يعني عدم وجود صور لهذا التحول ولكن رأينا أن نبحث وناقش صور التحول من خلال العناصر الأساسية لوثيقة التأمين وتأثير التحول الإلكتروني عليها وهي طلب التأمين الإلكتروني ومذكرة التغطية المؤقتة الإلكترونية ووثيقة التأمين الإلكترونية ثم ملحق عقد التأمين الإلكتروني.

### الفرع الأول: طلب التأمين الإلكترونية

المتعارف عليه داخل قطاع التأمين أن يسعى مندوبو التأمين إلى الجمهور وعرض أنظمة التأمين وتبصيرهم بأهمية التأمين وفوائده مع توضيح أنسب الأنظمة التي تتوافق مع حياتهم الشخصية أو طبيعة عملهم<sup>٢</sup>، فإذا لقت دعواهم قبولا من أحدهم قدموا له نموذجا مطبوعا به العديد من الأسئلة المحددة والتي بلا شك لها عامل رئيسي في الاكتتاب لذلك وجب على المجيب أن يجيب على تلك الأسئلة بكل وضوح وأمانة.

وقبل الولوج إلى بيان التحول الإلكتروني لطلب التأمين يجب علينا أولاً توضيح مدى القوة الإلزامية لهذا الطلب، لقد أوضح التقنين المدني الفرنسي أن طلب التأمين لا يلزم المستأمن ولا المؤمن وما هو إلا بمثابة عرض تمهيدي يكون من حق مقدمه ومتلقيه أيضاً أن يعدل عنه في أي وقت يشاء<sup>٣</sup>، وحتى نوضح القوة الإلزامية يجب أن نوضح الطبيعة القانونية لعقد التأمين<sup>٤</sup>.

<sup>١</sup> رمضان على: مرجع سابق، ص ٣٠.

<sup>٢</sup> Margeat et favre-rochex, précis, op. cit, no.151 pp.119-120.

<sup>٣</sup> المادة السابعة من التقنين المدني الفرنسي من قانون عام ١٩٣٠ والمقابلة للمادة ١١٢، ٢ L من التقنين الجديد.

<sup>٤</sup> محمد حسام لطفي: الأحكام العامة لعقد التأمين، دراسة مقارنة، الطبعة الثانية ١٩٩٠، ص ١٠٦.

## الفصل الأول: التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين وأسلوب تطبيقه

الطبيعة القانونية لعقد التأمين تتحدد بتحديد مضمون الطلب فإذا كان الطلب متضمناً كل العناصر الأساسية لإبرام العقد كالخطر ومقدار القسط ومبلغ التأمين ومدة العقد اعتبر ذلك إيجاباً كاملاً ملزماً لطالب التأمين، فإذا لحقه قبول من المؤمن انعقد العقد<sup>١</sup>، ولكن ذهب القضاء إلى أن التكيف القانوني السليم لطلب التأمين في حالة تقاضي الوسيط قيمة القسط من طالب التأمين هو أنه مذكرة تغطية مؤقتة<sup>٢</sup>، وإذا كان هذا الطلب مجرد استعلام من طالب التأمين عن القسط وشروط التعاقد أو عن بيانات الخطر المغطى أو مدى قبول الشركة للتأمين ولم يتبع ذلك دفع أقساط فإن هذا الاستعلام يتجرد من أي أثر قانوني.

الأصل أن القوة الإلزامية لطلب التأمين بالنسبة للمؤمن غير موجودة ما لم يوجد اتفاق مخالف لذلك، بينما القوة الإلزامية للمستأمن تقوم في حالة توافر العناصر الأساسية لعقد التأمين من الخطر ومبلغ التأمين وتضمن ميعاد صريح للقبول<sup>٣</sup> أي أنه يعتبر إلزامياً له في حالة صدور الوثيقة وسداد القسط الأول واعتماد المؤمن على البيانات الموضحة في هذا الطلب.

التحول الإلكتروني لطلب التأمين يتم عن طريق ملء البيانات إلكترونياً عبر أي وسيط إلكتروني منطقي ويعتبر طلب التأمين المطروح عبر الشبكة العنكبوتية الدولية هو بمثابة إيجاب من المؤمن، ويختلف الوضع في المجال الإلكتروني عن التقليدي في أن المؤمن سواء عن طريق موقع الشركة الإلكتروني أو وسطاء التأمين الإلكترونيين يقوم بشرح وبيان تفاصيل الوثيقة وبالتالي فإن المستأمن لا يري مع من يتعامل فهو يتعامل مع كيان بصفته وبناء على ذلك يقوم المستأمن بمليء طلب التأمين الإلكتروني المعد لذلك وسداد القسط المحدد، ولكن السؤال المهم ما هي الحدود الزمانية والمكانية لطلب التأمين الإلكتروني؟

فقد يكون قبول المؤمن له صادراً من دولة أخرى لا تشمل التغطية التأمينية بينما البيانات المقدمة مستوفية كافة شروط طلب التأمين الإلكتروني المقدم، ففي هذه الحالة إذا افترضنا مبدأ منتهي حسن النية من جهل أو عدم إدراك المستأمن بشروط طلب التأمين

<sup>١</sup> محمد حسام لطفي: مرجع سابق، ص ١٠٦.

<sup>٢</sup> حكمت محكمة النقض الفرنسية بأن تقدم المستأمن إلى مندوب الشركة بطلب التأمين مصحوباً بشيك على شهادة تأمين من المندوب يعد كافياً للقول بانعقاد عقد التأمين ولو تبين بعد ذلك أن الشيك بدون رصيد كاف.

CASS. Civ. Lere Ch. 23 janv. 1980. Gaz pal. 2 . somm. P . 316.

<sup>٣</sup> محمد حسام لطفي: مرجع سابق، ص ١٠٩.

## الفصل الأول: التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين وأسلوب تطبيقه

والتغطية المكانية اللازمة، فإن هذا لا يعني من كون عقد التأمين باطلاً من الأساس ويترتب على ذلك شروط البطلان وليس شروط الفسخ.

ولكي ننفادي التعقيدات المرتبطة بالعنصر المكاني فإن الموجب يوضح الحدود المكانية بشكل ظاهر على الوسيط الإلكتروني بما لا يدع مجالاً للشك في إغفال المستأمن عن رؤيته، وذلك حتي يتمكن المؤمن من ملاءمة إيجابه بما يتناسب مع قدرته على تنفيذ التزامه وفق شروط العقد، ومن ثم فإن المؤمن قد يعلق إيجابه على شرط صدور القبول في المناطق المحددة<sup>١</sup>.

نرى في ذلك أنه أيضاً يمكن للمؤمن صاحب الموقع الإلكتروني أن يحتفظ لنفسه بالحق في الرجوع عن إيجابه ورفض طلب التأمين إذا تبين له بما لا يدع مجالاً للشك مكان قبول التوقيع الإلكتروني لطالب طلب التأمين، وإذا كان لا يشمل حدود التغطية أو عند عدم تمكنه من تنفيذ تعهداته وهذا يتوافق مع ما سبق أن أوضحناه بأن طلب التأمين غير إلزامي للمؤمن إلا في حالة موافقته على إصدار وثيقة التأمين، وبالنسبة للمستأمن فهو إلزامي بمجرد توقيعه الإلكتروني على طلب التأمين الإلكتروني وسداد القسط الأول.

وبالنسبة للمواعيد المقررة فقد نصت المادة الأولى من القانون السويسري الصادر في ٢ إبريل سنة ١٩٠٨ على أن طالب التأمين يبقي ملزماً بالبقاء على إيجابه مدة أربعة عشر يوماً، إلا إذا حدد ميعاداً أقصر أو مدة أربعة أسابيع إذا كان التأمين بكشف طبي ويتحلل من إيجابه إذا لم يصله القبول قبل انقضاء الميعاد، ولم يحدد القانون الفرنسي أو الكويتي أو المصري ميعاداً للقبول ولكن جرى العرف في مصر على أن ميعاد القبول خمسة عشر يوماً كحد أقصى إذا كان بدون كشف طبي وثلاثون يوماً بحد أقصى في حالة إذا كان بكشف طبي<sup>٢</sup>.

لا شك في أن لطلب التأمين الإلكتروني والتقليدي أيضاً أهمية كبيرة فعلى الرغم من أنه غير ملزم لا للمؤمن ولا للمستأمن ابتداءً، إلا أنه يعتبر جزء لا يتجزأ من عقد التأمين النهائي عند الرجوع في حالة تحقق الخطر أو أي نزاع قد ينشأ بعد ذلك.

<sup>١</sup> عبد الرزاق السنهوري: الوسيط في شرح القانون المدني، أثر الشرط على الإيجاب، تنقيح المراعي ٢٠٠٧، ص ٩٨٠.

<sup>٢</sup> فتحي عبد الرحيم: التأمين أسسه وقواعده الفنية والمبادئ العامة لعقد التأمين، منشأة المعارة، القاهرة، ٢٠٠٢، ص ٢١٦.

### الفرع الثاني: مذكرة التغطية المؤقتة الإلكترونية

عرف الفقه مذكرة التغطية المؤقتة بأنها عقد من نوع خاص يوقعه عادة المؤمن أو وسيطه بغرض دراسة طلب التأمين أو إعداد الوثيقة<sup>١</sup>، وتعتبر مذكرة التغطية المؤقتة عن داليتين الأولى هي أن المؤمن يقدمها للمستأمن بهدف تغطية مدة دراسة طلب التأمين وتنتهي بانتهاء دراسة الطلب أي هي اتفاق مستقل ينتهي ببيان المؤمن قبوله أو رفضه طلب التأمين، والدلالة الثانية هي أن تكون بمثابة اتفاق مؤقت لحين إصدار الوثيقة ووصولها للمستأمن وهي تكمل الوثيقة الأصلية والمرجع في بيان هذين الداليتين هو ظروف وشروط التعاقد<sup>٢</sup>.

مذكرة التغطية المؤقتة تأخذ حكم الوثيقة من حيث إمكان الإثبات، فلا يجوز إثباتها بالبينة والقرائن وإن كان إثباتها باليمين والإقرار ليس محل شك<sup>٣</sup>، وهذا هو عند تطبيق التحول الإلكتروني عليها لأنها بالطبع سوف تأخذ نفس الحكم مع اختلاف الأدلة كونها أصبحت أدلة إلكترونية.

نرى في ذلك أن الواقع العملي لم يشهد انتشاراً واسعاً لمذكرة التغطية المؤقتة بين شركات التأمين وبالأخص شركات التأمين على الحياة، ولكن في حال تطبيق التحول الإلكتروني الكامل سيظهر الجانب الحقيقي لها وذلك لعديد من الأسباب منها وجوب التغطية المباشرة للخطر المؤمن منه سواء جزئياً أو كلياً بمجرد توقيع المؤمن إلكترونياً على طلب التأمين والذي يعبر على أن ذلك الطلب قيد الدراسة حتى يتحدد مصير طلب التأمين، تحصل ثمار التأمين خلال فترة الانتظار التي تسبق وثيقة التأمين النهائية وحماية المستأمن شكلاً ومضموناً من أي مشكلة قد تحدث نتيجة استخدام الأدوات الإلكترونية وشبكة الإنترنت، وثبوت تعهد المؤمن بتحمل أعباء الخطر بأثر فوري مباشر وبصفة مؤقتة.

يبدأ سريان مذكرة التأمين المؤقتة من ساعة وتاريخ توقيع المؤمن عليها إلكترونياً وتنتهي بنهاية مدتها المذكورة إلا إذا تم تجديدها بمذكرة أخرى وتنتهي بصودور وثيقة التأمين النهائية، ونرى في ذلك أيضاً أن علم أو عدم علم المؤمن له بصودور الوثيقة إلكترونياً لا يغير شيئاً من كون الخطر المؤمن منه قد تم تغطيته فعلياً، ومن ثم فإن سريان التغطية التأمينية تجاه المستأمن يبدأ من ساعة وتاريخ إصدار الوثيقة الإلكترونية وتوقيع المؤمن عليها إلكترونياً، وذلك

<sup>١</sup> JACOB, traite, op. cit, no. 59 p.55.

<sup>٢</sup> يحيى عبد الودود: العقود المسماة، ص ٣٢٣.

<sup>٣</sup> محمد حسام لطفي: مرجع سابق، ص ١١٢.

## الفصل الأول: التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين وأسلوب تطبيقه

بشرط أن يكون المؤمن له قد قام بسداد القسط الأول، وعلى العكس من ذلك لا يبدأ السريان تجاه المؤمن له إلا من ساعة وتاريخ توقيع المستأمن إلكترونياً عليها بقبوله النهائي لها، فإذا تحقق الخطر قبل توقيع المستأمن وكان هناك خطأ في بيانات مذكرة التغطية المؤقتة فإنه يحق للمستأمن أو المستفيد في الرجوع على الشركة والمطالبة بتصحيح ذلك الخطأ وفي حالة رفض المؤمن التصحيح يحق للمستأمن الرجوع إلى القضاء وذلك كله طبقاً لملف التأمين الإلكتروني الكامل (طلب تأمين، مراسلات إلكترونية، مستند سداد القسط الأول، وغير ذلك مما يكون قد تم أرشفته إلكترونياً)، وفي جميع الأحوال تنتهي مذكرة التأمين المؤقتة بصدور وثيقة التأمين النهائية أو رفضها إلكترونياً.

لابد أن تشتمل مذكرة التغطية المؤقتة الإلكترونية القواعد الأساسية للتعاقد من مثل نوع التأمين ونوع الخطر المؤمن منه ومبلغ التأمين والقسط والمدة المقررة لسريان المذكرة وتاريخ بدء سريان هذه المدة والتزامات كل من الطرفين والشروط الخاص بها.<sup>١</sup>

### الفرع الثالث: وثيقة التأمين الإلكترونية

وثيقة التأمين هي أحد أهم مراحل العملية التأمينية وذلك لكونها عقد التأمين ذاته، ولا شك في كونها نقطة التحول الإلكتروني الرئيسية في عقود التأمين فصيافة شكل وتشريع قانون محكم ودقيق بين جميع أطراف العملية التأمينية الإلكترونية ينتج عنه الشكل النهائي وهو وثيقة التأمين الإلكترونية.

شكل الوثيقة. لم يتطلب المشرع شكلاً خاصاً في وثيقة التأمين<sup>٢</sup>، فيمكن أن تكون مطبوعة أو مكتوبة على الآلة الكاتبة أو محررة باليد في صورة خطاب متبادل باليد بين الأطراف<sup>٣</sup>، وتطبيقاً لذلك فهي ممكن أن تكون إلكترونياً عبر وسيط إلكتروني أيضاً، ولكن لا يمكن إثباتها بشهادة الشهود<sup>٤</sup>.

<sup>١</sup> عصام أنور سليم: أصول عقد التأمين، منشأة المعارف بالإسكندرية، ٢٠٠٨، ص ٢٢٤.

<sup>٢</sup> محمد حسام لطفي: مرجع سابق، ص ١١٣.

<sup>٣</sup> PICARD et BESSON, traite, op.cit. no. 49 p. 80.

<sup>٤</sup> حكمت محكمة القاهرة التجارية بأنه "وإن خلا القانون المصري من ذكر شيء عن عقد التأمين عموماً إلا أن رأي المشرع المصري قد ظهر في عقود التأمين على السفن أو البضائع حيث استلزم أن يكون بعقد رسمي أو غير رسمي ومقتضي هذا أن لا يقبل في اثباته شهادة الشهود والقرائن وان جاز اثباته باليمين أو الإقرار": مجلة المحاماة س ٣٩ العددان الأول والثاني رقم ١٠٩ ص ١٦٥.

## الفصل الأول: التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين وأسلوب تطبيقه

تتضمن الوثيقة نوعين من الشروط شروط عامة مطبوعة على النموذج الذي يعده المؤمن وتكون موحدة بالنسبة للنوع الواحد من التأمين<sup>١</sup>، وبتطبيق التحول الإلكتروني على ذلك فإن الشروط سوف تكون مدمجة على الوسيط الإلكتروني في شكل واضح وثابت مع إضافة إمكانية طباعتها في أي وقت إذا رغب المستأمن في ذلك، وشروط خاصة تختلف باختلاف كل عقد بحسب الخطر المؤمن منه، والقسط ومبلغ التأمين ومدته وأطرافه لذا يقترح عند تطبيق التحول الإلكتروني أن تكتب هذه الشروط في صفحة مستقلة على الوسيط الإلكتروني وبخط ولون مختلفين وبحجم أكبر حتي يتمكن المؤمن من أن يميزها عن الشروط العامة.

يتم تحرير وثيقة التأمين من عدة نسخ بعدد أصحاب المصالح فيها ولا يشترط أن تكون كل نسخة موقعة من الطرفين ولكن يكفي أن تكون كل نسخة موقعة من الطرف الآخر<sup>٢</sup>، ويختلف ذلك عن تطبيق التحول الإلكتروني لأننا نقترح أن يتم حفظ جميع المراسلات والوثائق إلكترونياً في أكثر من جهة منها الشركة المؤمنة وجهة الرقابة على صناعة التأمين واتحاد التأمين الخاص بالدولة المصدرة للوثيقة ويتاح الاطلاع على تلك الوثائق في أي جهة بالرقم القومي للمستأمن، وفي ذلك حفظ لحقوق جميع الأطراف وكذلك الحفاظ على الوثائق من التلف أو الضياع أو الاختراق.

ومن حيث تداول الوثيقة فيمكن أن تنتقل الوثيقة من شخص إلى آخر طبقاً لقواعد حوالة الحق فقد تكون الوثيقة إذنية أو لأمر حيث يمكن التصرف فيها عن طريق التظهير ويكون ذلك عن طريق شاشة مستقلة على الوسيط الإلكتروني يمكن من خلالها إضافة التوقيع الإلكتروني الخاص بالتظهير ونقل الصلاحيات للتوقيع الجديد.

والسؤال الآن: ماذا إذا كانت الوثيقة لحاملها؟ كأن تنتقل الحقوق عن طريق التسليم الفعلي لطرف آخر أو المناولة ويقترح في هذه الحالة أن تكون الوثيقة الإلكترونية تحمل رمزاً ورقماً سرياً يصرف الاستحقاق لحاملهم.

لأن في حالة التأمين على الحياة لا يمكن أن تكون الوثيقة لحاملها وفي حالة تظهيرها يشترط موافقة المؤمن عليه، ففي هذه الحالة يشترط وجود توقيع إلكتروني للمؤمن عليه بالإضافة إلى التوقيع الإلكتروني الخاص بالمتعاقدين.

<sup>١</sup> محمد حسين منصور: أحكام التأمين، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠١٠، ص ١٣١.

<sup>٢</sup> المرجع السابق، ص ١٣٢.

### الفرع الرابع: ملحق عقد التأمين الإلكتروني

ملحق الوثيقة هو عبارة عن بعض التعديلات في شروط الوثيقة العامة أو الخاصة الواردة في عقد التأمين، ويشترط في هذا الملحق موافقة طرفي التعاقد المؤمن والمستأمن، فقد يتعلق هذا الملحق بتعديل مبلغ التأمين أو مدة العقد أو تغيير المخاطر المؤمن منها أو إدراج شروط جديدة بالوثيقة أو تغيير المستفيدين، وقد يتضمن كذلك تصحيح خطأ مادي وقع في الوثيقة الأصلية أو تفسير بعض شروطها الغامضة.

ملحق عقد التأمين هو جزء من الوثيقة الأصلية ويسري عليها ما يسري على الوثيقة الأصلية من أحكام موضوعية وشكلية، خاصة فيما يتعلق بالصحة والبطان والتفسير حيث يشترط كتابة الشروط الخاصة بالسقوط والبطان والتحكيم بشكل ظاهر وبارز<sup>١</sup>، وبتطبيق ذلك في التحول الإلكتروني فيمكن وضع الشروط الخاصة في صفحات إلكترونية مستقلة وبخط ولون مختلف على الوسيط الإلكتروني.

ففي حالة وجود تعارض بين ما ورد في الوثيقة الأصلية وما جاء في الملحق آخذين في الاعتبار شروط الملحق لأن أحكامه تعبر عن نية الأطراف في تعديل شروط الوثيقة الأصلية<sup>٢</sup>، وهو أيضاً ما ينطبق على الوثائق الإلكترونية فعند وجود ملحق وثيقة إلكتروني اعتد ما جاء به من أحكام.

يشترط ألا يأخذ الملحق شكل وثيقة تأمين جديدة فالغرض منه هو إجراء تعديل على الأصل وليس إنشاء أصل جديد فقد جاء في المشروع التمهيدي للقانون المدني المصري في مادته أنه "١- كل إضافة أو تعديل في عقد التأمين الأصلي يجب إثباته في ملحق يوقع عليه الطرفان. ٢- يسري على هذا الملحق الأحكام التي تسري على الوثيقة الأصلية من حيث الشكل ومن حيث ما يعتبر ممنوعاً أو باطلاً من الشروط".<sup>٣</sup>

يبدأ سريان ملحق وثيقة التأمين الإلكترونية من ساعة وتاريخ إصداره على الوسيط الإلكتروني وقبول المستأمن له بتوقيعه عليه إلكترونياً.

<sup>١</sup> محمد حسين منصور: مرجع سابق، ص ١٣٤.

<sup>٢</sup> المرجع السابق، ص ١٣٥.

<sup>٣</sup> عبد الرزاق السنهوري: مرجع سابق، ص ١٠٠٧.

## المبحث الثاني

### أنظمة الوفاء بالثمن الإلكترونية والمراقبة الوقائية الإلكترونية

#### المطلب الأول: أنظمة الوفاء بالثمن للتحول الإلكتروني لقطاع التأمين

لا شك في أن التحول الإلكتروني لقطاع التأمين يحتاج إلى أنظمة دفع إلكتروني آمنة تدعم ذلك التحول، فأنظمة الدفع الإلكترونية هي الجناح الثالث لذلك التحول، فكون عملية الدفع مقابل الخدمة هي أحد أساسيات العملية التأمينية فيجب أن تأخذ الشكل الإلكتروني حتى يمكن إتمام العملية التعاقدية لعقد التأمين بالكامل عن بعد.

أدى ظهور التجارة الإلكترونية إلى ظهور فكرة النقود الإلكترونية فيتم الدفع من خلال أدوات ووسائط إلكترونية مختلفة ما بين حاسب آلي وتابلت وهاتف محمول وغير ذلك من وسائل مستحدثة موجودة بالفعل أو قد تتبكر<sup>١</sup>، هذا بالإضافة إلى اتجاه المنظمات الاقتصادية العالمية إلى تحويل المدفوعات إلكترونياً عبر استخدام النقود الإلكترونية ومن أحدثها عملة البت كوين التي تتم عبر منظومة البلوك تشين والتي قد أشرنا إليها في بحث سابق.

عرفت شركة ايرنست آند يونغ النقود الإلكترونية بأنها مجموعة من البروتوكولات والتوافق الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعلياً محل تبادل العملات النقدية التقليدية، وقد عرفها البعض أيضاً بأنها طريقة دفع أو تحويل الودائع المدخلة والمعالجة إلكترونياً ضمن أنظمة البنوك الإلكترونية فالنقود الإلكترونية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية<sup>٢</sup>.

قد عرف البعض الآخر النقود الإلكترونية بأنها "هي بطاقات تحتوي على مخزون إلكتروني أو أرصدة نقدية محملة إلكترونياً على بطاقة تخزين القيمة، أو هي عبارة عن قيمة نقدية بعملة محددة تصدر في صورة بيانات إلكترونية مخزنة على كارت ذكي أو قرص صلب بحيث يستطيع صاحبها نقل ملكيتها إلى من يشاء دون تدخل شخص ثالث"<sup>٣</sup>.

<sup>١</sup> عبد الفتاح بيومي: النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية، النسخة الأولى، دار الفكر الجامعي بالإسكندرية، ٢٠٠٢، ص ١٠٦.

<sup>٢</sup> شريف غانم: محفظة النقود الإلكترونية، دار القاهرة للطباعة والنشر، القاهرة، ٢٠١٠، ص ١٢٣.

<sup>٣</sup> إبراهيم عيسوي: التجارة الإلكترونية، دار الفنون للطباعة، الطبعة الأولى، ٢٠١١، ص ٧١.

## الفصل الأول: التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين وأسلوب تطبيقه

### الفرع الأول: الطبيعة القانونية للنقود الإلكترونية

يتم إصدار النقود الورقية عبر نصوص قانونية تقننها المنظومة التشريعية للدولة وتصدر بشكلها النهائي من خلال البنك المركزي، وهو ما يجعلها ملزمة القبول لدى جميع أفراد المجتمع بحيث لا يستطيع أحد رفض التعامل بها.

ولكن السؤال الذي يطرح ذاته بقوة هو: ما الطبيعة القانونية للنقود الإلكترونية؟ وذلك في ظل واقعتها الغير ملموسة وكيف يمكن للبنك المركزي أن يضيفي عليها الحجية القانونية ويجعلها ملزمة القبول لدى أفراد المجتمع؟

عالج الاتحاد الأوروبي بالاشتراك مع الولايات المتحدة الأمريكية هذا الموضوع من خلال منع إصدار أي نقود إلكترونية إلا بتصريح مسبق من البنك المركزي أو المؤسسات المالية الائتمانية وتحت إشرافها وهما بذلك قد وضعوا حدوداً للنقود الإلكترونية<sup>١</sup>، وهذا النظام قد أخذ به أيضاً في مصر وبعض الدول العربية فالنقود الإلكترونية بهذا الشكل لم تخرج عن نظام المركزية حتى وأن اتسمت بالطابع الدولي، إلا إننا نرى أن النقود الإلكترونية التي تتسم بالطابع اللامركزي سوف تأخذ سبيلها للانتشار ويتم تطبيقها عبر نظام لا مركزي دولي.

### الفرع الثاني: وسائل الدفع والسداد الإلكترونية

أسلوب التعاقد في عقود التأمين معقد وبالتأكيد ينعكس ذلك على أسلوب الدفع فهناك ما يسمى بالقسط المقدم أو العريون ثم استكمال باقي القسط المقدم أو العريون ثم القسط الدوري ثم استحقاق مبلغ التأمين عند تحقق الخطر أو انتهاء أجل التأمين، كل هذه الأمور وغيرها مما يمكن أن يدخل في ذات النطاق يحتاج إلى وسيلة دفع إلكترونية قوية تدعمه وتسهل التعاقد الكامل عن بعد أو تدعم تكوين شركات تأمين إلكترونية كاملة.

هناك العديد من طرق ووسائل الدفع والسداد الإلكترونية التي يمكن استخدامها في كل مراحل عقد التأمين الإلكتروني ومن أهمها النقود البلاستيكية والنقود الرقمية والبطاقات الذكية والشيكات الإلكترونية والدفع عبر تطبيقات الهاتف الجوال، سوف نوضحها على النحو التالي:

#### أولاً: النقود البلاستيكية الممغنطة:

النقود البلاستيكية الممغنطة هي البطاقات البلاستيكية المغناطيسية مثل الكارت الشخصي أو الفيزا أو الماستر كارد وغيرها، ويمكن لحاملها استخدام هذه البطاقات في الدفع الإلكتروني وشراء احتياجاته وسداد مقابل الخدمات المقدمة له دون حمل أي نقود ورقية قد

<sup>١</sup> إبراهيم العيسوي: مرجع سابق، ص ٧٢.

## الفصل الأول: التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين وأسلوب تطبيقه

تتعرض لسرقة أو الضياع، وتنقسم هذه النقود إلى أربعة أنواع: بطاقات الدفع والبطاقات الائتمانية، وبطاقات الصرف الشهري، وبطاقات ضمان الشيكات.

### بطاقات الدفع

وهذه البطاقات تصدرها البنوك وتعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك، وتكون هذه الأرصدة في صورة حسابات جارية حتى يمكن لصاحبها استخدامها لمواجهة احتياجاته الشرائية والخدمية اليومية وكذلك يمكنه سحب نقود ورقية بها<sup>١</sup>، ومثال ذلك البطاقة الزرقاء في فرنسا وبطاقة فيزا اليكترون في مصر وبموجب اتفاق مع البنك المصدر للبطاقة يتم تحويل ثمن السلعة أو الخدمة الي حساب البائع أو مقدم الخدمة<sup>٢</sup>، وعملية التحويل تعتمد على إحدى الطريقتين: الأولى مباشرة والثانية غير مباشرة.

الطريقة المباشرة وفي هذه الطريقة يقوم العميل بتسليم بطاقته إلى البائع أو مقدم الخدمة الذي يقوم بدوره بتمريرها من خلال جهاز إلكتروني مخصص ويطلب الرقم السري الخاص بالعميل للتأكد من وجود رصيد كاف ثم تتم عملية التحويل إلى الحساب الخاص بالبائع مباشرة<sup>٣</sup>.

الطريقة الغير مباشرة وفي هذه الطريقة يقوم العميل بتسليم بطاقته إلى البائع أو مقدم الخدمة التي تحتوي على بياناته وبيانات البنك مصدر البطاقة ويقوم التاجر بدوره بإصدار فاتورة بقيمة السلعة أو الخدمة من ثلاث نسخ يوقعها العميل وترسل نسخة إلى البنك مصدر البطاقة لسداد القيمة ويأخذ العميل نسخة ويحتفظ البائع بنسخة لديه<sup>٤</sup>.

### البطاقات الائتمانية

هي بطاقات تصدرها البنوك والشركات المصرفية وتكون لها مبالغ محددة لا يمكن لصاحبها تجاوز هذه الحدود ومن أمثلتها بطاقة فيزا والماستر كارد وبطاقات بريمم

<sup>١</sup> رأفت رضوان: عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٠٢، ص ٤٩.

<sup>٢</sup> محمد حسين منصور: المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، مؤسسة دار الكتب، ٢٠٠٥، ص ١٢٥.

<sup>٣</sup> عاطف عبد الحميد: وجود الرضا في العقد الإلكتروني عبر شبكة الانترنت، دار النهضة العربية، ٢٠٠٨، ص ٨٧.

<sup>٤</sup> جميل عبد الباقي الصغير: الحماية الجنائية والمدنية لبطاقات الائتمان الممغنطة، دراسة تطبيقية في القضاء الفرنسي والمصري، دار النهضة العربية، ٢٠٠٣، ص ٣٤.

## الفصل الأول: التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين وأسلوب تطبيقه

premium<sup>١</sup>، وتتميز هذه البطاقات بعدة خصائص منها إمكانية الشراء الفوري والدفع الآجل ويتم السداد خلال مدة محددة طبقاً لشروط الإصدار والاستخدام.

وأصبحت هذه البطاقات لها شهرة كبيرة وانتشار واسع في مجال الشراء عبر الإنترنت، وقد أشارت الإحصاءات أن ٨٥% من حجم التجارة الإلكترونية تتم ببطاقات الائتمان كوسيلة لسداد ثمن السلعة أو الخدمة

### بطاقات الصرف الشهري

وتتفق هذه البطاقات من البطاقات الائتمانية في الشروط والأحكام، وتختلف عن البطاقات الائتمانية في أن السداد يجب أن يتم بالكامل من صاحبها خلال الشهر الذي تم فيه السحب وبالتالي فإن فترة ائتمان هذه البطاقة لا تتجاوز شهراً<sup>٢</sup>.

### بطاقات ضمان الشيكات

هذه النوعية من البطاقات قليلة الظهور وتعتمد على قيام البنك بإصدار بطاقات لعملائه من حاملي الشيكات، وبمقتضى هذه البطاقة يتعهد البنك لعميله حامل البطاقة بأن يضمن سداد الشيكات التي يحررها العميل وفق شروط إصدار البطاقة، ويبرز العميل البطاقة للمستفيد لتدوين بياناتها على ظهر الشيك ثم يوقع أمامه وبمجرد توافر الشروط صحة البطاقة والتوقيع يلتزم البنك دفع قيمة الشيك للمستفيد بصرف النظر عن وجود رصيد كاف من عدمه<sup>٣</sup>.

### ثانياً: النقود الرقمية الإلكترونية

تعتبر هذه النقود من أكثر طرق وسائل الدفع توافقاً مع منظومة التجارة الإلكترونية عموماً وعقود التأمين على الحياة خصوصاً، وعلى الرغم من ذلك فهي غير منتشرة بالمقارنة مع انتشار الدفع بالبطاقات البلاستيكية الممغنطة، وقد عرفها البعض بأنها تلك النقود الإلكترونية تتكون من مجموعة أرقام تعبر بها عن قيم نقدية حقيقية<sup>٤</sup>.

النقود الرقمية هي نقود قابلة للتخزين ولا يمكن تزييفها، وذلك لكونها عبارة عن برنامج من برامج الحاسب الآلي مكون من أرقام متتابعة تنظمها خوارزميات حسابية معقدة تعالج

<sup>١</sup> رأفت رضوان: عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٠٢، ص ٥٠.

<sup>٢</sup> المرجع السابق، ص ٥١.

<sup>٣</sup> عاطف عبد الحميد: المرجع السابق، ص ٩٠.

<sup>٤</sup> قدرى عبد الفتاح: قانون التوقيع الإلكتروني ولائحته التنفيذية والتجارة الإلكترونية في التشريع المصري والعربي والاجنبي، دار النهضة العربية، ٢٠٠٥، ص ٤٣٨.

## الفصل الأول: التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين وأسلوب تطبيقه

القيمة النقدية التي تمثلها والمصدق عليها من الجهة المصدرة لها<sup>١</sup>، وتأخذ الكثير من الأشكال من أشهرها المحافظ الإلكترونية للبنوك cash wallet والتي يمكن من خلالها سداد الفواتير والمشتريات الأخرى.

### ثالثاً: البطاقات الذكية

اختلفت الآراء حول طبيعة البطاقات الذكية فذهب البعض إلى إدراجها تحت مظلة الأموال البلاستيكية وذلك لاعتبارها جيداً من البطاقات البلاستيكية، وذهب البعض الآخر إلى إدراجها تحت مظلة النقود الرقمية الإلكترونية وذلك لاعتبارها وسيلة لتخزين قيم النقود الفعلية عليها<sup>٢</sup>.

تحتوي البطاقة الذكية على رقاقة إلكترونية تعمل كحاسوب حيث يمكن تخزين البيانات عليها واسترجاعها عند الحاجة ويخزن عليها أيضاً جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم والعنوان وأسلوب الصرف والمبلغ المنصرف وتواريخ الصرف واسم المصرف المصدر لها وتاريخ حياة العميل المصرفية، هذا وقد شبهها البعض بالكمبيوتر المتنقل نظراً لكونها تحتوي على سجل بالبيانات والمعلومات والأرصدة القائمة لصاحب البطاقة، وحدود وقيود المصروفات المالية التي يقوم بها والرقم السري وما يميز هذا النوع من البطاقات أنه يحتوي على عدة مرجعيات تتعلق بالحماية ضد عمليات التزوير والتزييف والسرقة وسوء الاستخدام<sup>٣</sup>.

تتفوق هذه البطاقات بسعة تخزينها العالية التي تمكنها من تخزين بعض من المتغيرات البيولوجية، أو ما يطلق عليه نظم المدخل البيولوجي وهو عبارة وسائل تستخدم في التعرف على عن طريق مميزاته البيولوجية مثل بصمة الأصبع أو هندسة اليد أو بصمة الكف أو مسح شبكية العين أو بصمة الصوت أو صورة مستخدم البطاقة وايضاً التوقيعات وهذه البطاقة أكثر أمناً وتخلصنا من عيوب البطاقات الممغنطة، ومن أشهر هذه البطاقات في العالم بطاقة Mondex التابعة لشركة Master Card<sup>٤</sup>.

<sup>١</sup> عاطف عبد الحميد: مرجع سابق، ص ٩٢.

<sup>٢</sup> قدرى عبد الفتاح: مرجع سابق، ص ٤٤٣.

<sup>٣</sup> رأفت رضوان: عالم التجارة الإلكترونية، مرجع سابق، ص ٤٤٤.

<sup>٤</sup> قدرى عبد الفتاح: مرجع سابق، ص ٤٤٥.

## الفصل الأول: التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين وأسلوب تطبيقه

### رابعاً: الشبكات الإلكترونية

هي عبارة عن رسائل إلكترونية تحتوي على جميع البيانات التي يمكن أن يحتويها الشيك الورقي، يقوم صاحبها بتحريرها هذه الرسائل الي البائع أو مقدم الخدمة وارسالها له إلكترونياً كالبريد الإلكتروني وتكون جميع التوقعات التي يتضمنها هذا الشيك توقعات إلكترونية أو رقمية.<sup>١</sup>

في نظام الشبكات الإلكترونية لابد من وجود وسيط يقوم بإجراء عملية المقاصة وغالباً ما يكون هذا الوسيط هو البنك صاحب تصديقها، ويعتمد الشيك الإلكتروني على قيام المشتري بفتح حساب لدي أحد البنوك ويقوم البنك بتحديد التوقيع الإلكتروني له وتسجيلها في قاعدة البيانات الخاصة بالبنك، ويشترط أن يكون للبائع أو مقدم الخدمة حساب أيضاً بذات البنك ويحمل توقيعاً إلكترونياً هو الآخر، وتتم عملية البيع بتحرير المشتري للبائع شيكاً إلكترونياً موقعاً بتوقيعه الإلكتروني المشفر ويرسله له عبر البريد الإلكتروني المؤمن، وعند استلام البائع أو مقدم الخدمة للشيك يقوم بالتوقيع الإلكتروني عليه كمستفيد ويرسله إلى البنك، ويقوم البنك بدوره بعد تسلمه الشيك بمراجعة البيانات والتحقق من مدي صحة الأرصدة والتوقعات ثم يخطر كل من المشتري والبائع بإتمام العملية بنجاح.<sup>٢</sup>

### خامساً: الدفع عن طريق الهاتف الجوال

من ضمن وسائل التقدم العلمي والتكنولوجي الذي ساعد على انتشار التجارة الإلكترونية وتطورها هو الدفع عن طريق الهاتف الجوال ومن أهم هذه الطرق الهاتف المصرفي والإنترنت المصرفي.

**الهاتف المصرفي:** هو نوع من أنواع الخدمات المصرفية التي تقدم على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع بدون اجازات<sup>٣</sup>، وهناك العديد من طرق الدفع الإلكترونية عن طريق الهاتف المصرفي: الطريقة الأولى: وفيها يقوم العميل بالاتصال بالبنك الخاص به ويطلب منه تمويل ثمن ما اشتراه من سلع أو خدمات عبر الإنترنت، ويتم تحويل المبلغ المطلوب للبائع أو مقدم

<sup>١</sup> رأفت رضوان: عالم التجارة الإلكترونية، مرجع سابق، ص ٥٧.

<sup>٢</sup> قدرى عبد الفتاح: مرجع سابق، ص ٤٤٧.

<sup>٣</sup> محمد حسين منصور: المسؤولية الإلكترونية، مرجع سابق، ص ١٢٧.

## الفصل الأول: التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين وأسلوب تطبيقه

الخدمة بعد التأكد من شخصية العميل عن طريق رقم سري أو رقم الحساب أو رقم بطاقته الإلكترونية.<sup>١</sup>

الطريقة الثانية: وفيها يقوم العميل بإرسال رسالة قصيرة إلى البنك الخاص به يطلب فيها تحويل المبلغ المطلوب للبائع أو مقدم الخدمة ويقوم البنك بالتحويل بعد التأكد من شخصية العميل عن طريق رقم الهاتف وإدخال رقم سري خاص به.<sup>٢</sup>

الطريقة الثالثة: وفيها يقوم العميل باستخدام التليفون المحمول للدخول على شبكة الإنترنت ويقوم بإجراء المعاملة التجارية أو عملية الشراء ويدفع الثمن بواسطة التليفون المحمول عن طريق بطاقة الدفع الإلكترونية أو ما يسمى بالمحفظة الإلكترونية.

### المحفظة الإلكترونية

هي عبارة عن برنامج يؤسس البنك يتيح للعميل من خلاله الدفع الإلكتروني وسداد الفواتير ويمكن أن يقوم بأكثر من طريقة للدفع الإلكتروني كالدفع باستخدام النقود الرقمية أو باستخدام بطاقات الائتمان أو باستخدام الشيكات الإلكترونية، ويتميز بأنه يحدد هوية صاحبه ويستخدم أسلوب التشفير لحماية المعاملات المالية الإلكترونية<sup>٣</sup>، وقد انتشرت المحفظة الإلكترونية مؤخراً في معظم البنوك المصرية لتيسير عملية الشراء وسداد الفواتير وتحويل الأموال إلكترونياً ويمكن استخدامها عن طريق التليفون المحمول أو الحاسب المنزلي.

**الإنترنت المصرفي:** أدى انتشار الإنترنت الواسع إلى توجه البنوك نحو توفير خدمات متعددة للعملاء من خلال المصرف المنزلي، ويكون ذلك من خلال جهاز الكمبيوتر المنزلي أو الكمبيوتر المحمول حيث يستطيع العميل التعامل مع البنك عبر الإنترنت وهو في منزله ويمكنه دفع ثمن السلعة أو الخدمة مباشرة دون الرجوع إلى موظف البنك أو الاستعانة بوسائل الدفع الأخرى، وتتم عملية الدفع بواسطة الرقم القومي للعميل أو رقم حسابه الخاص بالإضافة إلى وقيعه الإلكتروني المسجل لدى البنك.<sup>٤</sup>

<sup>١</sup> عاطف عبد الحميد: مرجع سابق، ص ٩٥.

<sup>٢</sup> قري عبد الفتاح: مرجع سابق، ص ٤٤٩.

<sup>٣</sup> المرجع السابق، ص ٤٤٨.

<sup>٤</sup> محمد حسين منصور: المسؤولية الإلكترونية، مرجع سابق، ص ١٢٨.

**المطلب الثاني: دور المراقبة الوقائية الإلكترونية للتحول الإلكتروني في شركات التأمين ومشروعيتها**

#### **الفرع الأول: شركات التأمين الإلكترونية**

التحول الإلكتروني الكامل لصناعة التأمين يؤدي إلى ظهور شركات جديدة ذات طابع خاص وهو شركات التأمين الإلكترونية التي لا تتعامل مع الجمهور بشكل مباشر، ولا شك في أنه سيتبع ذلك التحول نظام جديد كامل قد لا يكون يمس جوهر صناعة التأمين إلا أنه بلا شك يمس الهيكل العام وعنصر التسويق داخل الصناعة بشكل رئيسي، شركات التأمين الإلكترونية هي المشروع الطبيعي المتمم للتحول الإلكتروني الكامل داخل قطاع التأمين والذي يجعل التعاقد هو تعاقد كامل عن بعد، وفي هذا السياق يظهر أمامنا جانب جديد من البحث المتعمق الذي يجب أن يكون محل دراسة الباحثين في القريب العاجل وهو ما الطبيعة القانونية لعقود التأمين الإلكترونية وذلك لأن دراسة الطبيعة القانونية لعقود التأمين الإلكترونية يؤدي إلى معرفة القيمة الفعلية لكل جزء وكل حركة تحدث عبر الوسيط الإلكتروني وكذلك تفيد في تحديد قيمة الأخطار التي قد تحدث في الوسائط الإلكترونية ومن ثم يمكن لشركات التأمين تأمين تلك الأخطار وكذلك معرفة قدر الجريمة ومن ثم تحديد العقاب الرادع المناسب.

#### **الفرع الثاني: المراقبة الوقائية الإلكترونية ومشروعيتها**

المراقبة تعني وضع شيء أو شخص أو كيان أو مكان تحت الملاحظة الدائمة لتسجيل كل ما يحدث من تصرفات أو تغيرات سواء كانت تقليدية أو غير تقليدية وذلك كله يحدث في سرية بهدف العمل على منع وقوع الجريمة أو الوقاية من ارتكاب الجريمة.

المراقبة الإلكترونية تعني وصول المعلومات بشكل سريع للكشف عن الجرائم ومرتكبيها وتعتمد في أنظمتها على التكنولوجيا الحديثة المتطورة نظراً للتطور في الأساليب الإجرامية، ويحقق نظام المراقبة الإلكترونية درجة كبيرة من الأمن ويسهم في منع أشكال عديدة من الجرائم، فهي بذلك تمكن جهات الامن المختصة من الكشف عن المجرمين من خلال العودة إلى تسجيلات النظام إذا ما اقتضت الحاجة إلى ذلك.<sup>١</sup>

<sup>١</sup> محمد عبد الغفار: المراقبة الإلكترونية وحجيتها في الإثبات، دار الفكر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ٢٠١٣، ص ١٢.

## الفصل الأول: التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين وأسلوب تطبيقه

عرف البعض المراقبة الإلكترونية بأنها "البقاء على اتصال دائم، مباشر أو غير مباشر بالهدف عن طريق إحدى أو جميع الحواس الطبيعية والفنية بقصد الحصول على المعلومات المتعلقة بالهدف، والتي من شأنها أن تؤدي إلى منع وقوع الجريمة أو اكتشافها أو تحقيق العدالة الجنائية أو درء مخاطر أمنية أخرى"<sup>١</sup>، ومن أمثلة ذلك مراقبة الأقمار الصناعية للمنافذ الحدودية ومراقبة حزم البيانات الإلكترونية ومراقبة المعلومات المتداولة عن طريق الأقمار الصناعية ومراقبة الرسائل الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعية، هذا وقد أسهمت المراقبة الإلكترونية في حل غموض الكثير من القضايا ومن أشهرها قضية سوزان تميم وقضية قتل المبحوح بإمارة دبي.

تعتبر المراقبة الإلكترونية من أهم الوسائل المساعدة للبحث الجنائي، وذلك بسبب اختلاف سمات الجريمة الإلكترونية المعاصرة بشكل يتقل العبء على فريق البحث الجنائي في تعقب الجريمة والكشف عن غموض الوقائع لمعرفة الحقيقة.<sup>٢</sup>

المراقبة الإلكترونية الوقائية هي شكل من أشكال المراقبة الإلكترونية التي تستعمل علناً بهدف حفظ النظام العام وسير منظومة الكيان الخاضع للمراقبة، وفي ذلك السياق سن المشرع في الولايات المتحدة الأمريكية بعض القوانين التي تحمي حق الشخص في الخصوصية وبالتالي استخدام جميع وسائل المراقبة الإلكترونية العلنية حتى يتمكن من رصد الجرائم والمخالفات.<sup>٣</sup>

يجب لمشروعية المراقبة اختيار الطرق والأساليب والوسائل القانونية لإعمالها، فالمراقبة لا يمكن وصفها بالقانونية إلا إذا كانت قد تمت بطريقة طبيعية ومشروعة بعيدة تماماً عن التجسس أو التنصت، ويشترط لذلك ألا تمس بحرية الأفراد ولا تمس حرية مساكنهم وأيضاً لا تخل بالأخلاق والآداب العامة، كذلك يجب ألا تتدخل في خلق الجريمة بالتحريض والخداع والغش وأن يكون الهدف منها الحفاظ على النظام العام.<sup>٤</sup>

<sup>١</sup> سلطان عبيد: المراقبة الإلكترونية وحجبتها في الاثبات، دار الفكر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ٢٠١٣، ص ٢٤.

<sup>٢</sup> المرجع السابق، ص ٢٥.

<sup>٣</sup> محمد فتحي: علم المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ٢٠١٠، ص ٨٠.

<sup>٤</sup> قدرى عبد الفتاح: الاستخبارات والاستدلالات وحقوق الانسان وحرياته الأساسية في التشريع المصري العربي الأجنبي، دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠١٠، ص ١٢٥.

## الفصل الأول: التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين وأسلوب تطبيقه

لا شك في كون المراقبة الإلكترونية الوقائية هي أحد أعمدة التحول الإلكتروني الكامل داخل قطاع التأمين والتي بها يتمكن متابعة ذلك التحول وحمايته وحفظ حقوق جميع أطراف العملية التعاقدية.

فالمراقبة الإلكترونية هي وظيفة تحقق المتابعة المستمرة للعمل حيث تعمل على تخطي عراقيل الوقت والمكان، فهي تمكن جهة الإدارة من تحديد أماكن نقاط القوة والضعف والخلل الذي قد يحدث وتصحيحه بشكل يسير وسريع، مع التقييم الموضوعي والدقيق لأداء الموظفين داخل الشركة، مما يحسن النتائج المتوقعة ويزيد من مستوى المنافسة على الأداء الأمثل، هذا وقد استخلص الدكتور حسين محمد الحسن النتائج الآتية للمراقبة الإلكترونية<sup>١</sup> وهي:

١- تقليص الفجوة بين التنفيذ والرقابة، مع تمكين الإدارة الإلكترونية على المتابعة الدقيقة والمستمرة لجميع مراحل التنفيذ.

٢- الضبط المبكر للخلل وتداركه حتى لا يؤثر على سير العمل.

٣- تحقيق مستوى أعلى من السيطرة على العمل مما يقلل من احتمال مواجهة مخاطر غير متوقعة.

٤- توسيع نطاق الرقابة يمكنها من رصد مستوي رضا زبائنها في أسواق أوسع وأكثر انتشاراً.

٥- ضمان كفاءة عالية للنظام الإداري عبر تصحيح الخلل فور وقوعه أو قبل ذلك، بما يضمن تقديم منتجات تحظى برضا عملائها.

٦- سيادة جو الشفافية والمشاركة في الإدارة الإلكترونية، يدفع الأفراد إلى السعي لتحسين مستوى أدائهم، لتفادي الوقوع في أخطاء يسهل كشفها.

<sup>١</sup> حسين محمد الحسن: الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ٢٠١٠، ص ١٠٠.



## الفصل الثاني

# فوائد التحول الإلكتروني لقطاع التأمين



## الفصل الثاني

### فوائد التحول الإلكتروني لقطاع التأمين

نناقش في هذا الفصل الفوائد التي قد يجنيها قطاع التأمين في حال تنفيذ التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين وذلك من خلال بيان فائدة هذا التحول بالنسبة لصناعة واستمراريتها وتقدمها، وتأثير ذلك على المجتمع من حيث سرعة وسهولة التعاقد وكيفية الاستفادة من هذا التحول، وكذلك تأثير هذا التحول وفوائده على العاملين داخل الصناعة ودور الشركات في الحفاظ على رأس المال البشري وتطويره باستمرار، وانتهينا بتأثير هذا التحول على العالم العربي وحلم تأسيس منظومة التأمين الإلكترونية العربية.

#### المبحث الأول

##### بالنسبة للصناعة واستمرارها وتقدمها

عند التحدث عن فوائد التحول الإلكتروني بالنسبة للصناعة واستمراريتها فإننا نركز أولاً على تأثير هذا التحول الإلكتروني على الإدارة، فقد عملت الكثير من المؤسسات والمنظمات على تبني مفهوم الإدارة الإلكترونية في جميع أنحاء العالم فلا يتوقف الأمر على الدول المتقدمة فقط ولكن ذهب إلى الدول النامية أيضاً، وحدث ذلك من خلال عرض المعلومات على شبكات الإنترنت وكذلك من خلال المعاملات على شبكات الإنترنت الداخلية، ومن ثم أعطت هذه الشبكات للمؤسسات والمنظمات وعملائها فرصاً للتواصل بعيداً عن الإجراءات البيروقراطية المعقدة.<sup>١</sup>

ظهرت الإدارة الإلكترونية في أواخر عام ١٩٩٥ في ولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي ومفهوم الإدارة الإلكترونية في ذلك الوقت يشير إلى الشخص الذي يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة.<sup>٢</sup>

أهم فوائد الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات هي الارتقاء بالأداء حيث إنها تعد وسيلة لرفع كفاءة الإدارات والعاملين وتطوير الأداء، وتخفيف الأعباء الإدارية عنها فالإدارة الإلكترونية تعمل على تحسين جودة أداء العمل بالمنظمات عن طريق استخدام أساليب إلكترونية حديثة

<sup>١</sup> مصطفى محمود: الإدارة الإلكترونية بين الواقع والتطبيق، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، مصر، ٢٠١٦، ص ٢٥٦.

<sup>٢</sup> المرجع السابق، ص ٢٥٧.

## الفصل الثاني: فوائد التحول الإلكتروني لقطاع التأمين

تتسم بالتطوير والكفاءة والفعالية والمرونة والسرعة، بالإضافة إلى قدرتها على مواجهة كل مشكلات الإدارة التقليدية في صنع القرار.<sup>١</sup>

ومن أهم انعكاسات تحول الإدارة الإلكتروني داخل شركات التأمين

١- تبسيط وتيسير الإجراءات داخل شركات التأمين وبالتالي يؤثر على مستوى الخدمات المقدمة للعملاء وكذلك يؤثر على جودة تلك الخدمات وسرعتها.

٢- تقليل الوقت في إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة.

٣- الدقة والسرعة في إنهاء المعاملات الإدارية المختلفة بين الإدارات داخل الشركة الواحدة، وكذلك بين شركات التأمين وشركات إعادة التأمين.

٤- تقليل وتوفير استخدام الأدوات المكتبية والورقية والاعتماد الكامل على الوسائط الإلكترونية.

٥- إنهاء الأرشيف الورقي والتحول إلى الأرشيف الإلكتروني في حفظ المستندات والرجوع إليها بكل سهولة ويسر.

٦- الإدارة الإلكترونية سوف تؤدي إلى تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدٍ عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة، وذلك عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على شركات التأمين، وأيضاً الاستغناء عن الموظفين غير الأكفاء وغير القادرين عن التكيف مع الوضع والتطورات التكنولوجية الجديدة.

٧- استخدام أحدث الأساليب والتقنيات لتحسين وتطوير الخدمات المقدمة للجمهور.

٨- القضاء على البيروقراطية والفساد والتعقيد والروتين والواسطة والمحسوبية التي يمكن أن تحدث بالطرق التقليدية، وذلك بسبب الانتقال للعمل عن بعد والتعاقد الكامل عن بعد.

٩- تحقيق الاستفادة القصوى من ثورة الاتصالات وتقنية المعلومات في المنظمات الإدارية والاجتماعية.

١٠- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للشركة وكأنها وحدة مركزية واحدة.

لا شك أن كل هذه العوامل تؤدي إلى استمرارية الصناعة وتقدمها فتأثر الإدارة بالتحول الإلكتروني يؤثر على الصناعة وقطاع التأمين بشكل عام فهي منظومة تكتمل باكتمال الرؤية كاملة حول التحول الإلكتروني في كل الأوجه، وأن كل شركة تعمل على سرعة التحول

<sup>١</sup> هاني يوسف: الإدارة العامة (الأسس والوظائف)، مكتبة الشقري، الرياض، ٢٠٠٥، ص ٤٤.

الإلكتروني داخليا وخارجياً يؤدي ذلك إلى تفوقها وتميزها وتحقيق استراتيجيتها نحو الانتشار وتوسيع أسواقها في الدول المختلفة.

### المبحث الثاني

تأثيره بالنسبة للمجتمع ودوره في سرعة وسهولة التعاقد والاستفادة من هذا التحول الإلكتروني للتحول الإلكتروني الكامل داخل قطاع التأمين تأثير مباشر على المجتمع ويظهر ذلك من خلال تسهيل تقديم خدمات التأمين المباشرة عبر الوسائل الإلكترونية المتعددة لتحقيق التعاقد الكامل عن بعد، وكذلك صرف ستحقاقات والتعويضات عبر وسائل الدفع الإلكترونية المتعددة. يعتبر السعي إلى التحول الإلكتروني ليس غاية في حد ذاته وإنما هناك أهداف أخرى تحقق فوائد ومكتسبات على المستوى الاجتماعي<sup>١</sup>، ومن أهم مظاهر الفائدة ما حققته الشركات التي عملت على التحول الإلكتروني حتى ولو بشكل جزئي من طفرة في المحافظة على مبيعاتها رغم ما شهده العالم من جراء وباء فيروس كوفيد ١٩ (كورونا)، فسعي الشركات إلى التحول الإلكتروني يؤثر اجتماعياً من عدة مستويات كالآتي:

١- تسهل على الجمهور الحصول على الخدمات والمعلومات حول الخدمات التي تقدمها شركات التأمين في أي وقت على مدار ٢٤ ساعة، وتحسين مستوى أداء الخدمات المقدمة للجمهور.

٢- سهولة انسياب المعلومات المقدمة للجمهور والاستفسار عن أي معلومات أو توضيحات على مدار الساعة، التخلص من مركزية المعلومات المقدمة من وسطاء التأمين فقط وإتاحة الفرصة للتصحيح أمام الجمهور، والتخلص من التعقيدات الروتينية الإدارية.

٣- وصول الخدمات والمعلومات على أكبر عدد من الجمهور واتساع الرقعة المكانية المغطاة، فلن يحتاج المواطن إلى الانتقال إلى فروع الشركات المتعددة أو البحث عنها للتعاقد أو الاستفسار عن أي معلومات، وكذلك فرصة كبيرة لتغيير المحيط الذي تعمل فيه الأجهزة الإدارية وزيادة مساحة الإبداع والمشاركة والابتكار، وفتح قنوات جديدة غير تقليدية لتقديم الخدمات للجمهور.

٤- يسهم التحول الإلكتروني في زيادة وتعزيز القدرة التنافسية بين الشركات مما يؤثر على تقديم خدمات أفضل للجمهور وبأسعار مناسبة جداً.

<sup>١</sup> يحيى بن محمد: الإدارة الإلكترونية ثورة على العمل الإداري التقليدي، الرياض، السعودية، مكتبة العبيكان، ٢٠٠٤، ص ١١٩.

- ٥- التحول الإلكتروني الكامل يؤدي إلى تكامل أجزاء التنظيم داخل قطاع التأمين، وتوحيده كنظام مترابط متكامل من خلال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.
- ٦- نشر ثقافة اجتماعية جديدة خاصة في الدول العربية والدول النامية وهي التعامل والتعاقد عبر الوسائل الإلكترونية بشكل آمن وسليم يحفظ حقوق جميع الأطراف.
- ٧- تقليل معوقات اتخاذ القرار لدي الجمهور، حيث أن المعلومات تقدم إليهم داخل منازلهم مما يسمح لهم بالاستشارة بمن هم أهل الخبرة وكذلك الثاني في إتخاذ القرار.

### المبحث الثالث

#### بالنسبة للعاملين في شركات التأمين ودور الشركات في الحفاظ على رأس المال البشري

للعاملين بقطاع التأمين الدور الرئيسي في تحقيق هذا التحول الإلكتروني الكامل، فبهم ينجح وبهم يفشل، ولإدارة الشركات الدور المهم في رعاية والعاملين والمحافظة عليهم ودعمهم بالشكل الذي يدعم القطاع وينجحه، فالعصر البشري أهم عنصر لأنه هو المستعمل والمستفيد من الوسائل الإلكترونية المتعددة، لذلك يجب تأهيلهم وتدريبهم لكي لا نجد صعوبة في تحقيق هذا التحول، وأيضاً يجب الحفاظ عليهم فهم رأس مالها البشري والذي يجب على الشركات الاستثمار في تطويرهم، ولكي يتم تأقلمهم بطريقة سهلة وسليمة يجب تحديد مجموعة من المتطلبات وهي<sup>١</sup>:

- ١- تحديد كم الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على شبكة الإنترنت، وتدريبهم وتطوير أدائهم وتجديد معلوماتهم باستمرار وفق أحدث الأساليب.
- ٢- استقطاب أفضل الخريجين المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والاتصالات والبرمجيات.
- ٣- إيجاد نظم فعالة للمحافظة على الإداريين وتطويرهم وتحفيزهم.
- ٤- التمكين الإداري للعاملين من أجل إتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئة التكنولوجية.
- ٥- الاهتمام بكل طلبات العاملين والعمل على تحقيقها لما في ذلك صالح للعمل وتطوير المنظومة التكنولوجية والتحديث.

<sup>١</sup> ساري عوين: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير في الدراسات التربوية، جامعة الدول العربية، ٢٠١١، ص ٥٦.

- ٦- توفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة وإنشاء المواقع وربط الشبكات.
  - ٧- تصميم وتطوير البرامج الإلكترونية اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في إدارة الشركات.
  - ٨- الاستعانة بالمدرّبين المؤهلين لتدريب العاملين باستمرار.
  - ٩- توفير الصيانة الدورية للأجهزة والبرامج الإلكترونية، وأيضاً تحديث الأجهزة والبرمجيات فقط أحدث التطورات العالمية.
- بالإضافة إلى ما سبق يجب العمل على تطوير التشريعات واللوائح الداخلية المنظمة للعمل، بغرض تبسيطها وتوحيدها مع مقتضيات التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين، وهذا يحتاج إلى ثورة تشريعية تستبعد كل أشكال التعقيد، مع استخدام كافة سبل الأمان التي تضمن حماية المعاملات الإلكترونية من التزوير، وكذلك العمل على وضع استراتيجية شاملة على مستوى الشركات لتحقيق الغاية والأهداف المرجوة، والبعد التام عن انفراد أي قطاع أو إدارة بإعداد المشروع الخاص بهذا التحول، وذلك أن الانفراد يؤدي إلى تفتت الجهود وتبديد المواد وربما فشل المنظومة بالكامل فيما بعد.

#### المبحث الرابع

#### بالنسبة للعالم العربي

منظومة التأمين العربية الإلكترونية هو حلم التضامن العربي من خلال صناعة قادرة على لم الشمل في ملحمة تأمين اجتماعية واقتصادية قوية، وهي بلا شك بداية للانطلاق نحو منظومة تأمين إلكترونية عالمية موحدة.

الشركات الدولية تنشئ فروعاً لها في دول مختلفة وتخضع هذه الفروع للقواعد القانونية والفنية المنظمة داخل كل دولة على حدة، ولكن مع التطور السريع والتحول الإلكتروني الذي نسعى إلى تأسيسه قانونياً وفنياً داخل صناعة التأمين سوف تصبح منظومة التأمين الإلكترونية عالمية وتتخطى حاجز الخوف التشريعي من الاقتراب لها.

هناك تطابق كبير بين التشريعات العربية القانونية من حيث قانون التأمين وقانون التوقيع الإلكتروني أو التجارة الإلكترونية، وكذلك تطابق في الأسس الفنية، وهذا التطابق يلفت النظر حول أهمية ومدى إمكانية وجود منظومة تأمين عربية إلكترونية موحدة.

الهدف من المنظومة العربية هو انتشار المؤسسات التأمينية إلكترونياً داخل مجموعة الدول العربية المشتركة في هذه المنظومة، فلا يكون قيود الحدود والسياسات، ويمكن لأي

## الفصل الثاني: فوائد التحول الإلكتروني لقطاع التأمين

شركة أن تسوق أنظمتها التأمينية إلكترونياً وتبرم وثائقها إلكترونياً داخل أي دولة عربية، والمواطن العربي يمكنه أن يبرم وثيقة التأمين في أي شركة تأمين عربية تقدم منتجاً يتناسب مع احتياجاته بذات الشروط والأحكام والقواعد المنظمة.

يتضح من هذا أن السوق التأميني يتسع وينفتح أمام الجميع ولا حاجة للشركات للانتشار المكاني ولكن يمكنها الانتشار الإلكتروني عبر شبكة وسطاء إلكترونيين معتمدين على المستوي العربي.

والسؤال: ماذا نحتاج حتى نؤسس منظومة التأمين العربية الإلكترونية؟

نري أنه يمكن ذلك من خلال تأسيس منظمة تأمين عربية إلكترونية بإدارة مركزية ذات صلاحيات واسعة بإرادة سياسية عربية، تعمل هذه المنظمة على الآتي:

- ١- تحديد سياسات وأهداف المنظمة الاجتماعية والاقتصادية والعلمية.
- ٢- العمل على تشريع قانون عربي تأميني موحد يمكن تنفيذه على داخل كل الدول العربية المشتركة في المنظمة، وهذا ليس بالصعب فالتقارب التشريعي بين قوانين الدول العربية المختلفة سوف يساعد على سرعة وسهولة إقرار قانون موحد.
- ٣- تطبيقاً على ما سبق يتم أيضاً تشريع قانون توقيع إلكتروني وتجارة إلكترونية موحد خاص بالتأمين، مع إقرار الحجية في الإثبات وتغليظ العقوبات حماية للمنظومة.
- ٤- العمل على تحديد آلية التنفيذ الإلكتروني والضبط التقني الإلكتروني بأعلى وسائل الأمان والحماية بقواعد ثابتة محددة تنفذ على الدول الأعضاء.
- ٥- العمل على الضبط الفني للقواعد التأمينية وتعميمها بشروط تحمي المنافسة وضبط الأسواق، مع مراعاة الفوارق الثقافية والاجتماعية والاقتصادية داخل كل دولة من الدول الأعضاء.
- ٦- تأسيس محكمة إلكترونية مستقلة تابعة للمنظمة للنظر في أي نزاع قد ينشأ عن العقود التأمينية داخلها، وسرعة الفصل فيها وتكون قراراتها وعقوبتها المدنية والجنائية ملزمة التنفيذ على جميع الدول الأعضاء.
- ٧- إنشاء هيئة وساطة إلكترونية تابعة للمنظمة، الهدف منها منح تراخيص الوساطة التأمينية الإلكترونية لوسطاء تأمين الدول الأعضاء وفق شروط وضوابط تأهيلية محددة وصارمة، وأيضاً متابعة سير عملية الوساطة باستمرار، وسحب التراخيص والمعاقبة التأديبية لوسطاء التأمين في حالة الإخلال بالقواعد المنظمة.



# الفصل الثالث

## تحديات التحول الإلكتروني



## الفصل الثالث

### تحديات التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين

نبين في هذا الفصل التحديات التي قد يواجهها هذا التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين وذلك من خلال بيان التحديات التقنية، والتحديات البشرية، والتحديات القانونية، والتحديات السياسية.

#### المبحث الأول

##### تحديات تقنية

هناك العديد من المخاطر والتحديات التقنية التي قد تواجه هذا التحول، حيث يجب أخذها في الاعتبار والعمل على تذليلها، تلتصق هذه المخاطر بشبكة الإنترنت بشكل عام حتى أن البعض أطلق عليها مخاطر الإنترنت<sup>١</sup>، ومن أهم هذه المخاطر:

#### (١) الاختراق:

تقوم فكرة الاختراق في الأساس على قدرة الهاكر في كسر الحواجز البرمجية الخاصة بمنع الاتصال بجهاز الحاسوب من خلال شبكة الانترنت إلا للأشخاص المصرح لهم فقط، وذلك حتى يتمكن من الاطلاع على البيانات الموجودة داخل هذه الحواسيب، وحتى يتمكن من سرقتها أو إتلافها أو تعديل البيانات بها إذا أراد ذلك.<sup>٢</sup>

تعرض موقع الأمم المتحدة مؤخراً للاختراق من قبل قرصنة الإنترنت الهاكرز، فقد تم إغلاق بعض الأقسام وتم التشويش على الصفحة الخاصة بالأمين العام وظهرت شعارات تتهم الولايات المتحدة بقتل الأطفال والمدنيين، بالإضافة إلى المطالبة بنشر السلام وإيقاف الحروب ولم تكن هذه هي المرة الأولى للاختراق، فقد حدث ذلك من قبل وقامت الأمم المتحدة بإصلاح صفحة الأمين العام واضطرت إلى إغلاق هذه الصفحات لحين المعالجة والإصلاح.

#### (٢) تدمير البيانات الحاسوبية:

<sup>١</sup> محمد بن حسن: الأساليب الحديثة والمهارات المتقدمة في تحقيق الجرائم الإلكترونية، مركز بحوث الشرطة، القيادة العامة لشرطة الشارقة، ٢٠١٢، ص ٢٤.

<sup>٢</sup> Denning, D. & Baugh, E. (1999). Hiding crime in Cyberspace. P 51

تعرف هذه العملية بأنها تقوم على التدخل في العمليات الحاسوبية للتسبب في ضرر متعمد لدائرة الحوسبة أو للأجهزة<sup>١</sup>، فقد قال ستيفن سون أن الهاكرز الهواة غالباً ما يخترقون الحواسيب بدافع الفضول وحب التعلم، لذلك من يقومون بتدمير البيانات وغير ذلك من الأعمال الاحترافية هم المجرمون المحترفون.<sup>٢</sup>

(٣) استخدام الشفرة الخبيثة:

الشفرة الخبيثة هي عبارة عن برمجيات صممت لتنتقل من حاسوب إلى آخر ومن شبكة إلى أخرى بهدف إجراء تعديلات في أنظمة الحاسوب عمداً وبدون موافقة مالكي أو مشغلي هذه الأنظمة، ويوجد الكثير من هذه البرمجيات تستخدم يومياً في كل أنحاء العالم.<sup>٣</sup>

(٤) الاحتيال:

هو طريقة شائعة تستخدم بشكل كبير على شبكة الإنترنت وبأشكال متعددة منها الترويج لخدمات وبيع ويقوم المشتري بإرسال المال ولا تصله البضاعة أو يصله منتج سيء جداً لا يتناسب قيمته مع المبلغ المدفوع، أو يصله شيء مغاير عن ما قد كان يروج له على الإنترنت، وهناك أشكال أخرى أيضاً منها استغلال البيانات الحاسوبية كالتلاعب في السجلات الضريبية لصالح بعض أصحاب الأموال.<sup>٤</sup>

(٥) جرائم النصب عبر الإنترنت:

هي من أخطر أنواع الجرائم التي يخشاها المشرعون ورجال القانون، فهذه الجرائم لا تخضع لمعايير ومقاييس معينة ويصعب التعرف عليها وفهم أبعادها وحيثياتها، ومن أخطر جرائمها تلك الجرائم التي ترتكب على الحاسب ويتلاعب الموظفون بالبيانات والأرقام مما يتسبب في خسائر فادحة وضياع حقوق الكثيرين، ويعتبر الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت هو الطريقة الشائعة التي ترتكب الجريمة من خلالها أو هي التي توفر بيئة الجريمة.

<sup>1</sup> Furnell, Steven (2002). Cybercrime: Vandalizing the information society Boston: Addison-Wesley.

<sup>2</sup> Stephenson, Peter (2000). Investigating Computer-Related Crime. Boca Raton, Florida: CRC Press.

<sup>3</sup> Grimes, Roger (2001). Malicious Mobile Code. Sebastopol, California: O'Reilly & Associates.

<sup>٤</sup> محمد بن حسن: مرجع سابق، ص ٢٧.

خلال الفترة ما بين (١٩٨٤-١٩٨٧) تم اكتشاف ١٦٨ جريمة نصب عن طريق الحاسب الآلي في إنجلترا وويلز وقد قدرت الخسائر الناجمة عن تلك الجرائم بنحو ٢.٥ مليون جنيه إسترليني، هذا ويرى رجال الشرطة أن كشف جريمة النصب الإلكتروني هو أمر بالغ الصعوبة<sup>١</sup>، وقد تدخل هذه الجريمة في عقود التأمين الإلكترونية بشكل كبير فقد يستغل الموظفون ووسطاء التأمين الإلكترونيين الفقر الثقافي لدي العملاء لأهداف إجرامية، لهذا رأينا أن يتم أرشفة جميع عمليات التأمين الإلكترونية في أكثر من جهة.

#### ٦) غسل الأموال:

شركات التأمين هي شركات مالية غير مصرفية وفي الطبيعي قد تتعدد طرق غسل الأموال بها، وقد تسهم العمليات الإلكترونية في تسهيل هذه كإن يعقد أشخاص من الخارج عقود تأمين بمبالغ خرافية لصالح أشخاص في الداخل والعكس كنوع من أنواع غسل الأموال، ولكن إذا استطعنا إقامة نظام إلكتروني دقيق والأخذ في الاعتبار هذه الأنواع من الأخطار، يمكن أن نعتبر هذه المشاكل بأقل الخسائر، وهذا لا يعني القضاء على هذه الظاهرة أو غيرها فهي موجودة بالفعل بالطرق التقليدية، وسوف تظل موجودة بالطرق الإلكترونية أيضاً، ولكن الهدف هو فرض حوكمة وسيطرة بقدر الإمكان.

#### ٧) انتحال شخصية المواقع:

هذه الجريمة من أخطر الأنواع على عقود التأمين الإلكترونية عموماً، لأنه يمكن من خلالها أن يقوم مجموعة من الأشخاص بانتحال شخصية موقع شركة تأمين على شبكة الإنترنت، وإقناع العميل بإبرام وثيقة التأمين ويتقاضون الأقساط منه بل ويمكن أن يستمروا في تقاضي الأقساط لفترة طويلة من الزمن دون أن يكتشف العميل الخدعة والكذب وعملية النصب، وتتم هذه العملية عن طريق أي كمبيوتر يمكن أن يدخل نفسه على موقع بيني أي بين البرنامج المستعرض (browser) للحاسب الخاص بأحد مستخدمي الإنترنت وبين الموقع ويب (web)، ومن هذا الموقع البيني يستطيع حاسب المجرم أن يتصرف وكأنه صاحب الموقع الحقيقي، ويستطيع مراقبة أي معلومات متبادلة بين الضحية الذي يزور الموقع وبين الموقع نفسه كما يستطيع سرقة هذه المعلومات وتغيرها، وتمتد هذه الثغرات إلى برامج استعراض المواقع الحالية الشهيرة.<sup>٢</sup>

<sup>١</sup> محمد بن حسن: مرجع سابق، ص ٢٨.

<sup>٢</sup> المرجع السابق، ص ٢٩.

نتوقع أن تكثر هذه الطريقة من الجرائم في شركات التأمين وعقود التأمين الإلكترونية الأمر الذي يحتاج من المتخصصين الفنيين البحث حول كيفية تحجيم هذه الثغرة بقدر الإمكان، ويمكن أن يكون ذلك عن طريق تعديل نظم الحاسب الآلي وشبكات الإنترنت لكي تسمح للمراجعين والفنيين والخبراء بالتتابع العكسي لمسار مخرجاتها، وإمداد القانونيين بالأساليب التقنية اللازمة حتى يتم تقنينها، وأيضاً يمكن أن يتاح رقم هاتف خاصة بالهيئة العامة للرقابة على التأمين أو اتصالات التأمين متصل بشبكة عامة مجمعة للوثائق على مستوى جميع الشركات، يستطيع العميل من خلالها التأكد من بيانات الوثيقة وصحتها.

ولا يوجد شكل محدد لأنواع المخاطر والجرائم الإلكترونية ففي تصنيف آخر أقرته وزارة العدل الأمريكية عام ٢٠٠٠ في إطار تحديدها للمكاتب المحلية لإنفاذ القانون الفيدرالي بالولايات المتحدة الأمريكية، فقد حددت الأنواع التالية لجرائم الكمبيوتر وهي "١-السطو على بيانات الكمبيوتر. ٢-الاتجار بكلمة السر. ٣-حقوق الطبع (البرامج والأفلام، والتسجيل الصوتي) وعمليات الهاكر (القرصنة). ٤-سرقة الأسرار التجارية باستخدام الكمبيوتر. ٥-تزوير الماركات التجارية باستخدام الكمبيوتر. ٦-تزوير العملة باستخدام الكمبيوتر. ٧-الصور الفاضحة الجنسية واستغلال الأطفال. ٨-الاحتيال بواسطة شبكة الإنترنت. ٩-الإزعاج عن طريق شبكة الإنترنت. ١٠-تهديدات القنابل بواسطة شبكة الإنترنت. ١١-الاتجار بالمتفجرات أو الأسلحة النارية أو المخدرات وغسل الأموال عبر شبكة الإنترنت".<sup>١</sup>

## المبحث الثاني

### تحديات بشرية

العنصر البشري هو أكبر تحد يمكن أن يواجه التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين، ونقسم العنصر البشري إلى قسمين الأول سلبي وهو الذي يعمل على تدمير المنظومة من أجل تحقيق مكاسب شخصية، والثاني الإيجابي وهو الذي تحدثنا عنه سابقاً من ضرورة الاهتمام به وتأهيله بصفته هو رأس المال الحقيقي للشركات، وفيما يلي نوضح العنصر البشري السلبي لأنه هو الأجدر بالبيان والتوضيح حتي نتمكن من مواجهته وذلك عبر اكتشاف أساليبه الاحتيالية

<sup>١</sup> ممدوح عبد الحميد عبد المطلب: مؤتمر القانون والكمبيوتر والانترنت، كلية الشريعة والقانون، جامعة الامارات العربية المتحدة، الطبعة الثالثة، ٢٠٠٤، ص ٢١٣.

## الفصل الثالث: تحديات التحول الإلكتروني.

المتعددة ومدى الخطر الذي يهدد قطاع التأمين في حالة تنفيذ التحول الإلكتروني الكامل، يتميز مصدر الخطر الإلكتروني البشري بأنه<sup>١</sup>:

١- يكون مصدر الخطر في الغالب شخصاً يتميز بالذكاء والدهاء ذا مهارات تقنية عالية ودراية بالأساليب الحديثة المستخدمة في مجال المعالجة الآلية للمعلومات والحاسب الآلي.

٢- يكون مصدر الخطر في الغالب شخصاً قادراً مادياً متكيفاً اجتماعياً، باعته في ارتكاب الجريمة هو اللذة أو قهر النظام أكثر من الرغبة في الحصول على الربح أو النفع المادي.

٣- يستهدف الخطر في مجال المعالجة الآلية للمعلومات الأشياء المعنوية وليست المادية، وهي أقل عنفاً وأكثر خطورة وصعوبة في الإثبات والاكتشاف، وحرفية الجاني مصدر الخطر تجعله قادراً على إخفاء أي أثر للجريمة، والدليل على ذلك أن معظم الجرائم الإلكترونية يتم اكتشافها صدفة أو نتيجة بحث المجني عليه وليس لحظة الحدوث.

٤- الخطر الإلكتروني ذو بعد دولي فهو عابر للحدود أي يمكن أن يكون مصدر الخطر شخصاً في دولة أخرى، وذلك لأنه يحدث عبر الشبكة المعلوماتية الإنترنت وهذا يثير الكثير من التحديات القانونية والإدارية والفنية وأحياناً السياسية خاصة فيما يتعلق بإجراءات الملاحقة الجنائية.

الجاني أو مصدر الخطر الغير تقليدي في عقود التأمين الإلكترونية هو من أصحاب المهنة في أغلب الأحيان، فقد يكون عضواً مؤثراً في شركة كخبير أو مدير أو موظف أو حتى وسيط تأمين يعلم جيداً الهدف المقصود الوصول إليه وكيفية تحقيق أكبر قدر من الأموال، وقد يقوم بذلك بشخصه أو بمعاونة شخص آخر متخصص إلكترونياً أو شبكة متخصصة في هذا النوع من الجرائم.

ويمكن تصنيف الجناة الباقين إلى الفئات التالية<sup>٢</sup>:

### ١- القراصنة

<sup>١</sup> فهد العدواني: مرجع سابق، ص ٦٢.

<sup>٢</sup> وليد العاكوم: مؤتمر القانون والكمبيوتر، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، ٢٠٠٤، ص ١١.

هناك صنفان من القرصنة، الأول: الهواة

هؤلاء هم الهواة والفضوليون الذين يسعون للتسلية ولا يشكلون خطورة كبيرة على الصناعة وأنظمة المعلومات.

الثاني: المحترفون

هؤلاء هم أكثر خطورة من الصنف الأول وقد يحدثون أضراراً كبيرة وقد يؤلفون أندية لتبادل المعلومات فيما بينهم.

٢-المخادعون

هؤلاء يتمتعون بقدرات فنية عالية جداً، وهم عادة ما يكونوا من اخصائيي المعلومات ومن أصحاب الكفاءات والخبراء، وتنصب معظم جرائمهم على شبكات تحويل الأموال ويمكنهم من التلاعب بحسابات المصارف أو فواتير الكهرباء والهاتف أو تزوير بطاقات الاعتماد أو التوقيعات الإلكترونية أو ما شابه ذلك.

٣-الجواسيس

هؤلاء هدفهم هو جمع المعلومات لمصلحة دولهم أو مصلحة بعض الأشخاص أو الشركات التي تتنافس فيما بينهم، وهذا النوع من جرائم المعلومات خطير جداً لأنهم بالإضافة إلى أنهم متخصصون وخبراء في مجالهم فهم أيضاً يتم إمدادهم بأحدث الطرق والأساليب العالمية وتدريبهم عليها، ومنهم من لديه القدرة على اقتحام أجهزة مخابرات لدول اخري وشركات كبرى وتغير في البيانات الرئيسية لشبكة البيانات والمعلومات داخل هذه الأجهزة والشركات."

### المبحث الثالث

#### تحديات قانونية

أحد أهم المخاطر التي يمكن أن تدمر تطبيق منظومة التأمين الإلكترونية، هي صعوبة إثبات الجريمة الإلكترونية والتي يجب أن تأخذ بعناية شديدة، فإن إقامة الدليل على وقوع الجريمة الإلكترونية ونسبتها إلى متهم معين تنثير إشكاليات وصعوبات لا تتعلق فقط بتقديم الأدلة غير المادية وقانونيتها ومدى حجيتها أمام القضاء<sup>١</sup>، ولكن تتعلق أيضاً بصعوبة الحصول

<sup>١</sup> فهد العدواني: مرجع سابق، ص ٩٢.

على هذا النوع من الأدلة، وهناك العديد من الأسباب لذلك فقد يرجع بعضها إلى كونها جريمة لا تترك أثراً مادياً ملموساً، جريمة يصعب فنياً الاحتفاظ بها وبآثارها لفترات طويلة ويصعب اكتشافها، جريمة تعتمد على الخداع في أركانها وتعتمد على الذكاء المتناهي والحرفية الفنية العالية، جريمة يصعب على الأجهزة الأمنية أن تتفهم حدودها وتكيفها القانوني وما قد تخلفه من آثار مرئية أو ملموسة<sup>١</sup>، ومن أهم هذه الصعوبات:

#### ١- إخفاء الدليل ومحوه أو تدميره

تحدث هذه الجريمة عادةً نتيجة لضعف الأنظمة الرقابية، وتعتمد على قيام المجرمين بالتسلل والعبث في النبضات والذبذبات الإلكترونية الكهرومغناطيسية التي تسجل عن طريقها البيانات والمعلومات، وذلك بغرض إحداث خلل في المنظومة الإلكترونية يستطيعون من خلال هذا الخلل تغيير البيانات والمعلومات أو التلاعب بها، أو زرع برامج خاصة ضمن برامج القائم بالتشغيل بغرض التجسس ونقل البيانات والمعلومات، ويمكن أيضاً نقل الفيروسات لمحو البيانات والمعلومات أو تدمير الجهاز الإلكتروني بالكامل من خلال تدمير العقل المفكر للجهاز الإلكتروني البروسييسور، ويحدث كل هذا عن بعد وقد يكون من مجرمين خارج حدود الدولة، فيمكن محو الدليل أو تدميره وطمس آثاره في وقت قياسي الأمر الذي يؤدي الي صعوبات تعيق إجراءات التحقيق الرامية إلى الوصول إلى الدليل.

ومن الأمثلة على ذلك ما حدث أثناء محاكمة المسؤولين عن أحد المشروعات بألمانيا، وقد طلبت سلطات التحقيق المساعدة القضائية من السلطات السويسرية من أجل ضبط البيانات التي توجد في النظام المعلوماتي لأحدي الشركات السويسرية، وأثناء سير الإجراءات تمكن المجرمون من محو البيانات التي كانت من الممكن أن تستخدم كدليل قاطع على إثبات الجريمة، وبعد العديد من المحاولات تمكنت الجهات المتخصصة والخبراء من ضبط الدعامات والأقراص الصلبة وأسطوانات الليزر، وبطرق فنية تم استعادة البيانات التي كانت مسجلة عليها.<sup>٢</sup>

#### ٢- صعوبة الدليل ضد متهم معين

وتتمثل هذه الصعوبات في قيام الجاني بعد الجريمة بإعاقة وصول جهات التحقيق إلى مركز البيانات والمعلومات المشتمل على الدليل عن طريق وضع منظومات حماية تمنع دخول

<sup>١</sup> قديري عبد الفتاح: مرجع سابق، ص ٤٦٤.

<sup>٢</sup> فهد العدوانى: مرجع سابق، ص ٩٢.

الجهات الأمنية على الأنظمة والبرمجيات والملفات، ويستخدم المجرم في ذلك أنظمة حديثة تعتمد على كلمات سر دقيقة وفي حالة الوصول إلى كلمات السر يضع تعليمات إتلاف الملفات والبيانات والمعلومات<sup>١</sup>، ولا يكون أمام الجهات الأمنية والخبراء المتخصصين إلا العمل على اكتشاف المعادلات وتحليلها وفك رموزها قبل عمل أي شيء على الحاسب أو شبكة الإنترنت.

هذا الأمر بالتأكيد بالغ الصعوبة ويحتاج إلى نفقات عالية جداً قد لا تتناسب مع قيمة ومقدار الجريمة، وهو أمر آخر يستدعي البحث والنقاش من حيث مقارنة تكاليف الوصول للدليل وتكلفة الفعل الجنائي ذاته، فقد تكون القيمة المعتدي عليها أقل بكثير من تكلفة الوصول إلى الدليل ولا يتحقق في النهاية الفعل الرادع وهو الوصول إلى الجاني وعقابه، لأن الوصول إلى الدليل هو المرحلة الأولى للوصول إلى الجاني وتنفيذ العقاب الرادع عليه.

مثال على ذلك ما حدث في ألمانيا الاتحادية عام ١٩٧١ حيث اكتشفت شركة طلبات بريدية سرقة أشرطة ممغنطة تحتوي على ٣٠٠٠٠٠٠ عنواناً لعملائها وباللجوء إلى القضاء استصدرت المحكمة أمراً يسمي وقف الأعمال، ويقضي هذا الأمر باستعادة كل هذه العناوين من شركة منافسة كانت قد حصلت على هذه العناوين من الذين ارتكبوا السرقة، وتنفيذا لقرار المحكمة سمحت الشركة المنافسة لمساعد مأمور التنفيذ أن يدخل مقر الحاسب الآلي الخاص بها للحصول على تلك العناوين والأشرطة الممغنطة، فوجد مأمور الضبط القضائي نفسه أمام كم هائل من الأشرطة والأقراص الممغنطة التي لا يدري عنها شيئاً ولا يمكنه فحص محتوياتها جميعاً فغادر مقر الشركة دون أية معلومات وعجز عن تنفيذ الأمر القضائي، وقد قامت الشركة بتسليم الأشرطة للشركة المعتدي عليها إلا أن هذا لم يمنعها من نسخ هذه الأشرطة قبل تسليمها، الأمر الذي أفرغ أمر المحكمة من مضمونه<sup>٢</sup>.

فإن كان هذا المثال قديماً نسبياً، إلا أنه نظرياً كان يمكن زيادة أعداد مأموري الضبط القضائي بالنسبة التي تتناسب مع قدر المهمة وإتمامها بنجاح، وهو الأمر الذي قد يستحيل تنفيذه عملياً، هذا ومع التطور التكنولوجي المتلاحق والسريع وتطور الأساليب الاحتيالية زاد مثل هذه الجرائم صعوبة في الاكتشاف والتدليل والتنفيذ.

### ٣- صعوبات تتعلق بالجانب الفني

<sup>١</sup> محمد بن حسن: مرجع سابق، ص ٤١.

<sup>٢</sup> فهد العدوانى: مرجع سابق، ص ٩٣.

لا شك أن نقص المعرفة التقنية العالمية الحديثة والمتجددة لدى القائمين بالبحث والتحقيق وكذلك نقص الخبرة والكفاءات، أمر مهم يجب الاعتناء به حتى يستطيعوا القيام بواجبهم وأن يكونوا قادرين على أداء واجبهم على الوجه المطلوب، وعليه فعلي الدول والمسؤولين أن تضع برامج تدريب وتأهيل للمتخصصين بصفة دورية ومتجددة وأيضاً التدريب على أساليب الوقاية ووضع التدابير اللازمة المانعة لوقوعها والقيام المستمر بالتحري عما ارتكب منها وكشفها، والاستعانة بالخبراء من ذوي التخصصات الدقيقة في أنظمة الحاسب الآلي وشبكات الاتصال الأخرى.

## المبحث الرابع

### تحديات سياسية

نعتمد أن أكبر تحد سياسي يمكن أن يواجه التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين هو ما مدى التعاقد وتنفيذ الالتزامات خارج حدود الدولة، وهو ما يجعلنا نرجع قليلاً منظومة التأمين العربية الإلكترونية وأهميتها، فإن توافر قانون دولي ينظم التأمين الإلكتروني فإنه يجعل من منظومة التأمين الإلكترونية منظومة عالمية ويفتح سوق المنافسة على مصراعيها، ولهذا الانفتاح آثار إيجابية كبيرة منها:

- ١- القضاء على الشركات الضعيفة لعدم قدرتها على المنافسة العالمية.
- ٢- إتاحة الفرصة للمجتمع الدولي في التعاقد عبر أي شركة تأمين إلكترونية دولية وفق أفضل العروض والأسعار.
- ٣- انضمام الكيانات التأمينية المتوسطة في كيان واحد لتحقيق الصمود والمنافسة القوية.
- ٤- اتجاه الشركات إلى التحول الإلكتروني الكامل سريعاً وفق أحدث الأساليب التكنولوجية لتحقيق أكبر استفادة ممكنة ولدعم منافستها وتفوقها.
- ٥- إمكانية التعاقد مع أي شركة تأمين حول العالم يعظم دور شركات التأمين في وصولها إلى الدول النامية والفقيرة ويضمن الانتشار السريع وجودة الخدمات.

لا شك أن منظومة التأمين الإلكترونية الدولية تحتاج إلى مجهود شاق من إقرار تشريعات وأساليب فنية جديدة، وكذلك قيام شركات التأمين الإلكترونية بدراسة كل الأسواق العالمية حتى تحقق أكبر انتشار وتقدم أفضل الخدمات التي تتناسب مع المجتمع المستهدف، وهذا يحتاج إلى مجهود سياسي دولي ضخم لتحقيق هذا الحلم.

ومن ضمن الأخطار السياسية التي قد تواجه هذا التحول الإلكتروني هو الإرهاب الإلكتروني ويعني اختراقات للأنظمة الأمنية الحيوية على مواقع الإنترنت، تكون جزءا من مجهود منظم لمجموعة من الإرهابيين الإلكترونيين أو وكالات مخابرات دولية، أو أي جماعات تسعى للاستفادة من ثغرات هذه المواقع والأنظمة، وتعمل على انهيار شركات التأمين الإلكترونية الدولية.



# الخاتمة والنتائج والتوصيات والمراجع



## الخاتمة

في الختام نود أن نكون قدّمنا رؤية بحثية مثمرة، بالطبع ليست بالأخيرة لأننا كما تعلمنا من علمائنا الأجلاء أن العلم لا يتوقف عند بحث بذاته وإنما هو امتداد لما سبق وإثراء لما يلحقه من أبحاث، وأن أي بحث ما هو إلا نواة لرؤى بحثية جديدة قد تنتقد أو تعدله أو تطوره، أو حتى تبتكر أفكاراً جديدة تهدف إلى إثراء المجتمع علمياً وفكرياً وتساعد على تقدمه.

لأن التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين هو جوهر العمل عن بعد لقطاع التأمين والأساس الذي يقوم عليه، ذهبنا إلى إيضاح بعض النقاط المهمة التي قد تؤثر بشكل مباشر على هذا التحول الإلكتروني وتحافظ عليه، بالتأكيد ليس كل النقاط أو المحاور ولكن الجزء المهم منها من وجهة نظر الباحث.

وفي سبيل تطبيق رؤية هذا البحث واجه الباحث الكثير من الصعاب منها تعدد الفروع والنظريات وأساليب التركيب والتطبيق واستنتاج المصطلحات والمفاهيم الجديدة، هذا إلى جانب صعوبة إيجاد مراجع أو بحوث سابقة تناقش هذه الرؤية فهي مازالت بالجديدة، هذا بالإضافة إلى أن غالبية المراجع اعتمدت في معالجة بعض الفروع على سرد النصوص القانونية والفنية دون شرحها ومناقشتها وبيان المقصود منها.

فقد بينا في هذا البحث من خلال أربعة فصول الأول تمهيدي وأوضحناه في مبحثين منفصلين أهمية موضوع هذا البحث وما مدى مواكبته للأوضاع الراهنة وكورونا وسياسات الأغلاق؟ وكيف يمكن التغلب على تحد استمرار العمل وخدمة العملاء؟ وما مدى تأثيره على المناحي الحياتية والاجتماعية؟ بالإضافة إلى بيان العديد من المصطلحات والمفاهيم الرئيسة التي يشملها البحث وهي العمل عن بعد والتحول الإلكتروني الكامل والتوقيع الإلكتروني الشمولي.

وفي الفصل الأول أوضحنا التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين وذلك من خلال مبحثين نوضح في المبحث الأول منه الشبكات المستخدمة في التحول الإلكتروني لقطاع التأمين وصور هذا التحول الإلكتروني لقطاع التأمين، ونوضح في المبحث الثاني أنظمة الوفاء بالثمن الإلكترونية ودور المراقبة الوقائية في هذا التحول الإلكتروني الكامل وما مدى مشروعيتها؟ وفي الفصل الثاني ناقشنا الفوائد التي قد يجنيها قطاع التأمين في حال تنفيذ التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين وذلك من خلال بيان فائدة هذا التحول بالنسبة لصناعة واستمراريتها وتقدمها، وتأثير ذلك على المجتمع من حيث سرعة وسهولة التعاقد وكيفية الاستفادة من هذا التحول، وكذلك تأثير هذا التحول وفائدته على العاملين داخل الصناعة ودور الشركات في الحفاظ على رأس المال البشري وتطويره باستمرار، وانتهينا بتأثير هذا التحول على العالم العربي وحلم تأسيس منظومة التأمين الإلكترونية العربية، وفي الفصل الثالث بينا التحديات التي قد يواجهها هذا التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين وذلك من خلال بيان التحديات التقنية، والتحديات البشرية، والتحديات القانونية، والتحديات السياسية.

هذا وقد توصلنا في نهاية هذا البحث إلى العديد من النتائج والتوصيات على النحو التالي:

## أولاً: النتائج

- ١- التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين هو الصورة المثلى لتنفيذ العمل عن بعد داخل قطاع التأمين.
- ٢- توضيح مصطلحات ومفاهيم العمل عن بعد والتحول الإلكتروني الكامل والتوقيع الإلكتروني الشمولي يحدد الإطار البحثي ومدى أهميتهم لتطبيق العمل عن بعد في قطاع التأمين.
- ٣- الحاجة إلى التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين والتعاقد الكامل عن بعد، ظهر جلياً في وقتنا الحاضر نظراً لما يشهده العالم من جائحة فيروس كوفيد ١٩ (كورونا)، وهذا أثر بالتأكيد بشكل مباشر على صناعة التأمين، فإذا كان قد طبق هذا التحول من قبل بالتأكيد لكان الانعكاس على صناعة التأمين مختلفاً تماماً.
- ٤- لتحديد الشبكات المستخدمة دور مهم في تحديد دور العاملين وحوكمة القطاع والتعاملات داخله.
- ٥- بيان صور التحول الإلكتروني لقطاع التأمين يوضح أسلوب تطبيق هذا التحول وتأثيره المباشر على مراحل التعاقد.
- ٦- أنظمة الوفاء بالثمن وبالأخص وسائل الدفع والسداد الإلكتروني الرقمية هي السبيل العملي لتطبيقه على التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين.
- ٧- المراقبة الإلكترونية هي السبيل لحماية جميع أطراف التعاقد عند التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين.
- ٨- الرقابة الإلكترونية الوقائية هي السبيل لردع المحتالين وكشفهم، وكذلك هي وسيلة أمان في حالة الرجوع إليها كأرشيف إلكتروني وقائي.
- ٩- يجب لمشروعية الرقابة الوقائية اختيار الطرق والأساليب والوسائل القانونية لإعمالها.
- ١٠- للتحول الإلكتروني الكامل داخل قطاع التأمين فوائد كثيرة وانعكاسها تكون على الصناعة واستمراريتها وتقدمها، وكذلك على المجتمع من تيسير وتسهيل التعاملات للجوهر على مدار ٢٤ ساعة طوال أيام الأسبوع.
- ١١- التحول الإلكتروني الكامل داخل قطاع التأمين يسهل على التعاقد الكامل عن بعد والاستفسار وصرف الاستحقاقات بدون التوجه إلى فروع الشركة.
- ١٢- التوقيع الإلكتروني هو العنصر الأساسي والجوهري لتحقيق التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين.
- ١٣- العنصر البشري المدرب على التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين هو رأس مال الشركات الحقيقي في المستقبل القريب، فيجب الاهتمام به والمحافظة عليه وتدريبه وفق أحدث الأنظمة والطرق العالمية.
- ١٤- منظومة التأمين الإلكترونية العربية هو حلم التضامن العربي من خلال صناعة قادرة على لم الشمل في ملحمة اجتماعية واقتصادية قوية.
- ١٥- يواجه التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين الكثير من التحديات يجب العمل على تذليلها ومن هذه التحديات تحديات تقنية وبشرية وقانونية وسياسية.
- ١٦- التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين، يفتح المجال لقيام نظام تأمين إلكتروني دولي، مما يساعد على التحرر من قيود المكان والزمان، ويفتح المجال أيضاً للمنافسة القوية ويقضي على الشركات الضعيفة، ويعمل على اندماج الشركات في كيانات قوية.

### ثانياً: التوصيات

- ١- نوصي بسرعة العمل على تطبيق منظومة التحول الإلكتروني الكامل داخل الشركات.
- ٢- توفير الدول للاحتياجات اللازمة من تشريعات ولوائح وتعاقبات دولية لتنفيذ التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين.
- ٣- العمل على دراسة الطبيعة المالية المعنوية لعقود التأمين الإلكترونية وتقنياتها لأنها سوف تقدم الكثير لهذا التحول الإلكتروني، وتوضح القيمة الفعلية للعقود والأدوات الإلكترونية المستخدمة، حتي تتمكن من تحديد العقاب الرادع المناسب وكذلك قيمة إعادة التأمين على هذه العقود الإلكترونية.
- ٤- نوصي بتشريع قوانين تنظم منظومة التحول الإلكتروني لقطاع التأمين.
- ٥- نوصي بإنشاء منظومة تأمين عربية إلكترونية.
- ٦- نوصي بالسعي على تنفيذ منظومة التأمين الإلكتروني الدولي.
- ٧- نوصي برفع كفاءة العاملين وتدريبهم وفق أحدث الأساليب العالمية والمحافظة عليهم.
- ٨- نوصي بإنشاء منظومة احترافية للعاملين داخل المجال مما ينمي قدراتهم الفنية والتقنية ويشجع روح المنافسة لديهم.
- ٩- نوصي باستقطاب أفضل العناصر والخبرات التكنولوجية داخل الصناعة والعمل على اكتشاف الصغرات التقنية الإلكترونية أول بأول ومعالجتها ونوصي بحفظ وثائق التأمين الإلكتروني في أكثر من جهة معتمدة للحفاظ عليها من التلف أو الضياع.
- ١٠- نوصي بتشريع قوانين جديدة تنظم عملية التقادم لعقود التأمين الإلكترونية.
- ١١- نوصي بسرعة تطبيق التوقيع الإلكتروني الشمولي لأنه هو أساس أي تحول إلكتروني داخل أي قطاع وليس قطاع التأمين فقط.

وفي النهاية لا يسعنا إلا أن نحمد الله سبحانه وتعالى الذي وفقنا إلى تقديم هذه الورقة البحثية وأن تلك القطرات الأخيرة في تلك الدراسة المعنونة بـ (التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين) ما هي إلا ثمرة جهد بحثي شاق فلم يكن بالجهد اليسير.

لذا نرجو من الله أن تكون رحلة ممتعة وشيقة في القراءة، وكذلك نرجو أن تكون قد ارتقت بدرجات العقل والفكر البحثي، وأخيراً أن يكون هذا البحث قد نال تقديركم وأعجابكم.

والله ولي التوفيق ،،،

## ثالثاً: المصادر والمراجع:

### -المراجع العربية:

- ١- إبراهيم عيسوي: التجارة الإلكترونية، دار الفنون للطباعة، الطبعة الاولى، ٢٠١١.
- ٢- احمد الحسين السيد: العمل عن بعد، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، المجلد الثالث، العدد الثامن، ٢٠١٥.
- ٣- جميل عبد الباقي الصغير: الحماية الجنائية والمدنية لبطاقات الائتمان الممغنطة، دراسة تطبيقية في القضاء الفرنسي والمصري، دار النهضة العربية، ٢٠٠٣.
- ٤- حسين محمد الحسن: الإدارة الإلكترونية، الطبعة الاولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ٢٠١٠.
- ٥- رأفت رضوان: عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٠٢.
- ٦- رمضان على: التجارة الإلكترونية في اليابان، القاهرة، مكتبة جزيرة الورد، ٢٠١١.
- ٧- ساري عوين: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير في الدراسات التربوية، جامعة الدول العربية، ٢٠١١.
- ٨- سلطان عبيد: المراقبة الإلكترونية وحجبتها في الإثبات، دار الفكر للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، ٢٠١٣.
- ٩- شريف غانم: محفظة النقود الإلكترونية، دار القاهرة للطباعة والنشر، القاهرة، ٢٠١٠.
- ١٠- عاطف عبد الحميد: وجود الرضا في العقد الإلكتروني عبر شبكة الانترنت، دار النهضة العربية، ٢٠٠٨.
- ١١- عبد الرزاق السنهوري: الوسيط في شرح القانون المدني، أثر الشرط على الإيجاب، تنقيح المراعي ٢٠٠٧.
- ١٢- عبد الفتاح بيومي: النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية، النسخة الأولى، دار الفكر الجامعي بالإسكندرية، ٢٠٠٢.
- ١٣- عبد الله بن عبد الله: العمل عن بعد كتوجه حديث - دراسة من منظور تقني، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ٢٠١٥.
- ١٤- عبير محمود: متطلبات تطبيق أسلوب العمل عن بعد في المنظمات العامة (دراسة مقارنة)، رسالة دكتوراه، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، ٢٠٢٠.
- ١٥- عصام أنور سليم: أصول عقد التأمين، منشأة المعارف بالإسكندرية، ٢٠٠٨.

الخاتمة - النتائج - التوصيات - المراجع - الفهرس

- ١٦- فتحي عبد الرحيم: التأمين أسسه وقواعده الفنية والمبادئ العامة لعقد التأمين، منشأة المعارف، القاهرة، ٢٠٠٢.
- ١٧- فتحي عبد الرحيم: التأمين أسسه وقواعده الفنية والمبادئ العامة لعقد التأمين، منشأة المعارف، القاهرة، ٢٠٠٢.
- ١٨- فرانسس كينسمان: تعريف وأهمية العمل عن بعد، منشور على موقع [www.wordpress.com](http://www.wordpress.com)
- ١٩- فهد العدوانى: الانترنت والجريمة الالكترونية وطرق التغلب عليها، المجلة الدولية للتعليم بالانترنت، ديسمبر ٢٠١٦.
- ٢٠- قدرى عبد الفتاح: قانون التوقيع الإلكتروني ولأئحته التنفيذية والتجارة الإلكترونية في التشريع المصري والعربي والاجنبي، دار النهضة العربية، ٢٠٠٥، ص ٤٣٨.
- ٢١- قدرى عبد الفتاح: الاستخبارات والاستدلالات وحقوق الانسان وحياته الأساسية في التشريع المصري العربي الأجنبي، دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠١٠.
- ٢٢- محمد بن حسن: الأساليب الحديثة والمهارات المتقدمة في تحقيق الجرائم الإلكترونية، مركز بحوث الشرطة، القيادة العامة لشرطة الشارقة، ٢٠١٢.
- ٢٣- محمد حسام لطفي: الأحكام العامة لعقد التأمين، دراسة مقارنة، الطبعة الثانية ١٩٩٠.
- ٢٤- محمد حسين منصور: أحكام التأمين، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠١٠.
- ٢٥- محمد حسين منصور: المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، مؤسسة دار الكتب، ٢٠٠٥.
- ٢٦- محمد عبد الغفار: المراقبة الإلكترونية وحجبتها في الإثبات، دار الفكر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ٢٠١٣.
- ٢٧- محمد فتحي: علم المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ٢٠١٠.
- ٢٨- مصطفى محمود: الإدارة الإلكترونية بين الواقع والتطبيق، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، مصر، ٢٠١٦.
- ٢٩- ممدوح عبد الحميد عبد المطلب: مؤتمر القانون والكمبيوتر والانترنت، كلية الشريعة والقانون، جامعة الامارات العربية المتحدة، الطبعة الثالثة، ٢٠٠٤.
- ٣٠- هاني يوسف: الإدارة العامة (الأسس والوظائف)، مكتبة الشقري، الرياض، ٢٠٠٥.
- ٣١- وليد العاكوم: مؤتمر القانون والكمبيوتر، كلية الشريعة والقانون، جامعة الامارات العربية المتحدة، ٢٠٠٤.

الخاتمة - النتائج - التوصيات - المراجع - الفهرس

٣٢- يحيى بن محمد: الإدارة الإلكترونية ثورة على العمل الإداري التقليدي، الرياض، السعودية،

مكتبة العبيكان، ٢٠٠٤.

٣٣- يحيى عبد الودود: العقود المسماة، دار المعارف، القاهرة.

### -المراجع الأجنبية:-

1- CASS. Civ. Lere Ch. 23 janv. 1980. Gaz pal. 2 . somm. P . 316

2- Denning, D. & Baugh, E. (1999). Hiding crime in Cyberspace. P 51

3- Furnell, Steven (2002). Cybercrime: Vandalizing the information society  
Boston: Addison-Wesley

4- Grimes, Roger (2001). Malicious Mobile Code. Sebastopol, California:  
O'Reilly & Associates

5- JACOB, traite, op. cit, no. 59 p.55.

6- Margeat et favre-rochex, précis, op. cit, no.151 pp.119-120.

7- PICARD et BESSON, traite, op.cit. no. 49 p. 80.



## فهرس المحتويات



❏ الخاتمة - النتائج - التوصيات - المراجع - الفهرس  
الفهرس

| الصفحة | الموضوع   |
|--------|---|
|        | مقدمة   |
|        | <b>فصل تمهيدي</b><br><b>أهمية موضوع البحث – ملاحظات مهمة للبحث</b>                |
| ١      | المبحث الأول: أهمية موضوع البحث   |
| ٢      | المبحث الثاني: مصطلحات مهمة للبحث   |
| ٢      | أولاً: العمل عن بعد   |
| ٣      | ثانياً: التحول الإلكتروني الكامل  |
| ٣      | ثالثاً: التوقيع الإلكتروني الشمولي  |
|        | <b>الفصل الأول</b><br><b>التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين وأسلوب تطبيقه</b> |
| ٥      | المبحث الأول: أسلوب تطبيق التحول الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين                  |
| ٥      | المطلب الأول: الشبكات المستخدمة في التحول الإلكتروني                              |
| ٧      | المطلب الثاني: صور التحول الإلكتروني لقطاع التأمين                                |
| ٧      | الفرع الأول: طلب التأمين الإلكتروني   |
| ١٠     | الفرع الثاني: مذكرة التغطية المؤقتة الإلكترونية                                   |
| ١١     | الفرع الثالث: وثيقة التأمين الإلكترونية   |
| ١٣     | الفرع الرابع: ملحق عقد التأمين الإلكتروني   |
| ١٤     | المبحث الثاني: أنظمة الوفاء بالثمن الإلكترونية والمراقبة الوقائية الإلكترونية     |
| ١٤     | المطلب الأول: أنظمة الوفاء بالثمن للتحول الإلكتروني لقطاع التأمين                 |
| ١٥     | الفرع الأول: الطبيعة القانونية للنقود الإلكترونية                                 |
| ١٥     | الفرع الثاني: وسائل الدفع والسداد الإلكترونية                                     |
| ١٥     | أولاً: النقود البلاستيكية الممغنطة  |
| ١٧     | ثانياً: النقود الرقمية الإلكترونية  |
| ١٨     | ثالثاً: البطاقات الذكية   |
| ١٩     | رابعاً: الشبكات الإلكترونية   |
| ١٩     | خامساً: الدفع عن طريق الهاتف الجوال   |

| الصفحة | الموضوع   |
|--------|---|
| ٢١     | المطلب الثاني: دور المراقبة الوقائية الإلكترونية للتحويل الإلكتروني في شركات التأمين ومشروعيتها     |
| ٢١     | الفرع الأول: شركات التأمين الإلكترونية  |
| ٢١     | الفرع الثاني: المراقبة الوقائية الإلكترونية ومشروعيتها  |
|        | <b>الفصل الثاني</b><br><b>فوائد التحويل الإلكتروني لقطاع التأمين</b>                                |
| ٢٤     | المبحث الأول: بالنسبة للصناعة واستمرارها وتقدمها  |
| ٢٦     | المبحث الثاني: تأثيره بالنسبة للمجتمع ودوره في سرعة وسهولة التعاقد والاستفادة من التحويل الإلكتروني |
| ٢٧     | المبحث الثالث: بالنسبة للعاملين في شركات التأمين ودور الشركات في الحفاظ على رأس المال البشري        |
| ٢٨     | المبحث الرابع: بالنسبة للعالم العربي  |
|        | <b>الفصل الثالث</b><br><b>تحديات التحويل الإلكتروني الكامل لقطاع التأمين</b>                        |
| ٣١     | المبحث الأول: تحديات تقنية  |
| ٣٤     | المبحث الثاني: تحديات بشرية   |
| ٣٦     | المبحث الثالث: تحديات قانونية   |
| ٣٩     | المبحث الرابع: تحديات سياسية  |
|        | <b>الخاتمة - النتائج - التوصيات - المصادر والمراجع</b>  |
| ٤١     | الخاتمة   |
| ٤٢     | النتائج   |
| ٤٣     | التوصيات  |
| ٤٤     | المصادر والمراجع  |
| ٤٨     | الفهرس  |