مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية
Available online at https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/65

ر ت م د: 1112-685x | المجلـد: 14/ العدد: 01 / جوان 2021
ر ت م د إ: 2588-2236 | ص ص: 08 ـ 24

الأحكام المتعلقة بخدمات التأمين الإلكتروني

Provisions related to electronic insurance services

حـزام فتيحـة*
جامعة أمحمد بوقرة
بومرداس / الجزائر
F.hazem@univ-boumerdes.dz

تاريخ الارسال: 2021/03/04 تاريخ القبول: 2020/12/24 تاريخ النشر: 2021/06/30

الملخص:

أضحت خدمات التأمين الإلكتروني من بين أهم المرتكزات لبناء اقتصاد رقمي الذي يتسم بالتخلي عن مختلف بنوع من الخصوصية مقارنة بالعمليات التقليدية لإجراء عقود التأمين، الأمر الذي يتيح عديد المزايا لصالح الزبائن لا سيما ما تعلق منها بالسرعة والمرونة التي تتميز بها المعاملات التجارية، بفضل إقحام التكنولوجيات الحديثة في العملية من خلال استخدام شبكات الانترنيت لعرض خدمات التأمين، الأمر الذي يستدعي توفير البنية القانونية اللاّزمة لممارسة هاته العمليات المستحدثة التي تستند للدفع الرقمي المعتمد في إطار التجارة الالكترونية بمختلف آلياته المقررة بالقانون 18-05 .

الكلمات المفتاحية: تأمين إلكتروني، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، التجارة الإلكترونية.

Abstract:

Electronic insurance services have become among the most important pillars for building a digital economy that is characterized by the abandonment of various kinds of privacy compared to the traditional processes of conducting insurance contracts, which provides many advantages for the benefit of customers, especially those related to the speed and flexibility that characterize commercial transactions, thanks to the introduction of modern technologies into The process is through the use of internet networks to offer insurance services, which calls for providing the necessary legal structure to practice these new operations that are based on the digital payment approved in the framework of electronic commerce with its various mechanisms established by Law 18-05.

Key words: electronic insurance, information and communication technology, e-commerce.

* المؤلف المرسل.

مقدمـــة:

إنّ صناعة التأمين تعتبر جزءا "حيويا" من الاقتصاد الوطني، ولا يمكن لهذا الأخير أن ينمو ويتطور بمعزل عن الاقتصاد العالمي، وهذا يتطلب أن تكون عملية التأمين تواكب التطورات الحديثة، مما يتطلب عرض خدمات التأمين إلكترونيا والابتعاد عن العمليات التقليدية لإجراء عقود التأمين وهو ما يوفر جملة من المزايا تنسجم مع السرعة والمرونة التي تتميز بها المعاملات التجارية، وحيث أن استخدام شبكات الأنترنيت لعرض خدمات التأمين فكرة حديثة على الدول النامية وتتطلب وعي وإدراك بأهمية التجارة الالكترونية على التنمية الاقتصادية وتحقيق أهداف شركات التأمين[1].

يمنح التأمين الالكتروني تجربة تأمينية فريدة عبر شبكة الانترنت تساعد على الحصول على أفضل الأسعار للتغطية التأمينية الأنسب ، لذلك فإن بيان التنظيم القانوني للتأمين الالكتروني ضرورة تتطلبها واقع الحياة التجارية المليئة بالمخاطر وخصوصا "أصحاب الشركات الاستثمارية الذين يرغبون إبرام عقود تأمين على استثماراتهم بعيدا" عن إجراءات التعقيدات الإدارية التي تكون عقبة في جذب الاستثمارات أضف إلى ذلك أنّ 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.

وما يلاحظ على المشرع الجزائري أنّه بإصداره للقانون 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية الجزائري[2] فقد تضمن أرضية تشريعية للتامين الإلكتروني باعتباره عقدا إلكترونيا مع إتاحة الفرصة لشركات التأمين المختلفة، لإطلاق خدماتها عبر تطبيقات الدفع الالكتروني والتي عرفها المشرع الجزائري من خلال نص المادة 6 من القانون رقم 18-05 على أنها: **"كل وسيلة دفع مرخص بها طبقا للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو بعد عبر منظومة إلكترونية"**، كما خصّص هذا القانون فصلا سادسا بعنوان **"الدفع في المعاملات الإلكترونية"** ضمن (المواد27-29) التي يمكن التعويل عليها لإجراء خدمات التأمين الإلكتروني في ظل غياب أحكام خاصة تنظم إمكانية إجراء خدمات التأمين بالوسائل الإلكترونية وهو الأمر الذي يفرض صعوبة في أغلب دول العالم التي لم تنظم التأمين الالكتروني في قانون مستقل، إلا أنّ بعضها قد تبنى فكرة عرض خدمات

التأمين الكترونيا" على أرض الواقع مستندا "في ذلك إلى قوانين التجارة الالكترونية والتوقيع الالكتروني والتي عرفت العقد الالكتروني بوجه عام وكيفية إبرامه وتنفيذه الكترونيا".

إنّ فكرة التأمين الالكتروني المتولدة من انتشار العمليات التجارية الالكترونية تكاد تكون مجهولة من حيث خلو القانون وكتابات الفقهاء وأحكام القضاء من التأمين الالكتروني كعنوان مستقل، فضلا عن بعض الممارسات لخدمات التأمين الالكتروني لاسيما في ظل التعامل التجاري وبشكل قوي، مما دفع بعض الدول إلى إصدار قرارات متعلقة بالتأمين الالكتروني، ومن أهمها قرار رقم (2) لسنة 2012 بشأن استخدام النظام الالكتروني الفلسطيني للتأمين على المركبات وتنظيم آلية عمله بمقتضى أحكام قانون التأمين رقم (20) لسنة 2005.[3]

ترتيبا على ذلك نطرح الإشكالية: ما هو مفهوم التأمين الالكتروني؟ وبيان خصوصية التأمين الالكتروني؟ وخصائص ومزايا التأمين الالكتروني؟ وماهي الآثار التي تتولد عن إبرام عقد التأمين الالكتروني؟ وغيرها من التساؤلات التي سوف نثيرها في متن البحث.

لذا سنتناول موضوع الدراسة في مبحثين، سنخصص المبحث الأول لبيان المحددات المفاهيمية للتأمين الالكتروني، أما المبحث الثاني فسنتناول فيه آثار عقد التأمين الالكتروني وعلى مطلبين، الأول لبيان التزامات المستهلك (المؤمن له)، أما الثاني فسنعقده لبيان التزامات المؤمن.

المبحث الأول: المحددات المفاهيمية للتأمين الإلكتروني

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

وبيان ذاتيته، لذا سنقسم هذا المبحث على مطلبين، نتناول في المطلب الأول تعريف التأمين الالكتروني، أمّا المطلب الثاني فسنجعله لخصوصية التأمين الالكتروني.

المطلب الأول: تعريف التأمين الالكتروني

إنّ عرض خدمات التأمين فكرة حديثة عند اغلب الدول وخصوصاً النامية منها، فهي تتطلب مستلزمات مادية وفنية تساهم في النهوض بواقع التأمين التقليدي، لذلك نجد على صعيد الفقه القانوني خلو مؤلفاتهم الفقهية من تعريف التأمين الالكتروني تماشياً مع عدم وجود تنظيم قانوني للتأمين الالكتروني، فهم قد عرفوا التأمين بصورته التقليدية على أنّه: "اتفاق بموجبه يتم التعهد لطرف سواء له شخصياً أو للغير لقاء قسط معين، أنه سيحصل على مبلغ من النقود أو إيراد أو أي أداء آخر في حالة تحقق الخطر المنصوص عليه في العقد"[4]. وذهب جانب من الفقه إلى تعريفه على انه "عقد وعملية فنية في آن واحد، ذلك انه يحتوي على جانبين أحدهما قانوني والآخر فني، فهو لا يقتصر على العلاقة التعاقدية بين طرفيه، ولكنه عملية فنية تقوم أساسا على التعاون بين عدد من الأشخاص والاشتراك في تحمل ما يصيبهم من الكوارث"[5].

يتضح من التعريف المتقدمة أن التأمين كعقد من العقود التجارية الاحتمالية يقوم على جانبين 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 كافيا للوفاء بالتعويضات.

أما على صعيد التشريعات المقارنة، نجد بحق أنها لم تضع تعريفاً للتأمين الالكتروني، فنجد ان المشرع الجزائري قد عرف التأمين بصورته التقليدية في نص المادة 619 من القانون المدني الجزائري على انه "التأمين عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيراد أو أي عوض مالي آخر، في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين بالعقد وذلك مقابل قسط أو أية دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن"[6].

إنّ عرض خدمات التأمين الكترونياً، تشكل عقداً الكترونياً يتم فيه إجراء المفاوضات وتقديم الطلبات وإبرام العقد بوسائل الكترونية بعيدة عن الصعوبات الإدارية المعقدة، بالرغم أنّ اغلب دول العالم لم تنظم التأمين الالكتروني ضمن قانون مستقل، إلاّ أنّ بعضها قد تبنى فكرة عرض خدمات التأمين الكترونياً على أرض الواقع مستنداً في ذلك إلى قوانين التجارة الالكترونية والتوقيع الالكتروني والتي سمحت إجراء العقود الكترونياً، وحيث أنّ عقد التأمين يمكن أن يبرم الكترونيا ويستند في تنظميه إلى قانون التوقيع الالكتروني والمعاملات والتجارة الالكترونية .

وعلى هـذا الأســاس وباعتبـاره عقـدا إلكترونيا نعرفه استنادا للمادة 6 من قانون 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية الجزائري على أنه: "العقد الإلكتروني: العقد بمفهوم القانون رقم 04-02 المؤرخ في 5جمادى الأولى عام 1425 الموافق 23 يونيو سنة 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ويتم إبرامه عن بعد، دون الحضور الفعلي والمتزامن لأطرافه باللجوء، حصريا لتقنية الاتصال الإلكتروني." وبالتالي يمكن تعريف التأمين الإلكتروني بأنّه العقد الذي يلتزم به المؤمن بتقديم التغطيات التأمينية وما يتعلق به من عرض أو تفاوض وتعاقد عبر الانترنيت في مقابل أقساط أو أي دفعة ماليه أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن عن طريق وسائل الدفع الالكتروني.

المطلب الثاني: خصوصية التأمين الالكتروني

إنّ 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 أهم الخصائص الخاصة للتأمين الالكتروني مستبعدين من نطاق بحثنا الخصائص العامة لعقد التأمين بوجه عام كونها أصبحت معروفة وشائعة ليكون ذلك منطلقا لبيان مزايا التأمين الالكتروني، ولأجل ذلك سوف نقسم هذا المطلب على فرعين، نتناول في الفرع الأول مميزات التأمين الالكتروني الخاصة، أما في الفرع الثاني سنتطرق للتسويق الإلكتروني كأساس للتأمين الإلكتروني أما الفرع الثالث فسنخصصه لمزايا التأمين الالكتروني.

الفرع الأول: مميزات التأمين الالكتروني

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

أولا: التأمين الالكتروني عقد الكتروني:

يتميز التأمين الالكتروني بأنه عقد يتم إبرامه عن بعد، لان عملية بيع وشراء خدمات التأمين تتم عبر شبكات الانترنت، حيث أن 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 الكترونياً[7] .

وبناءً على ما تقدم، فإن التأمين الالكتروني عقد يقوم على عمليات ومراحل متعددة من أهمها الإعلان والعرض لخدمات التأمين وهو ما جسده المشرع الجزائري بموجب المادة 10 من القانون 18-05 التي تنص: "يجب أن تكون كل معاملة تجارية إلكترونية مسبوقة بعرض تجاري إلكتروني وأن توثق بموجب عقد إلكتروني يصادق عليه المستهلك الإلكتروني."

فمن خلال ذلك تقوم شركة التأمين بعرض موقعها الالكتروني للمستهلكين، ثم تأتي مرحلة الاختيار من قبل المستهلكين تمهيداً للتفاوض مع شركات التأمين وذلك بتبادل المعلومات الكترونيا وصولاً الى ابرام العقد والتزام الاطراف بالتنفيذ وفقاً للشروط التي تضمنها ذلك العقد الالكتروني.

ثانيا: التأمين الالكتروني من عقود الاذعان:

إنّ ما يميز التأمين الالكتروني كونه من عقود الاذعان على اعتبار أنّ المستهلك لا يملك الا أن يضغط في عدد من الخانات المقترحة أمامه في الموقع الالكتروني لشركة التأمين، فالمستهلك يجد أمامه طلب التأمين ثم شروط محددة مسبقاً، فهو لا يملك ان يناقش أو يعارض شركة التأمين حول شروط التعاقد، لأنه لا يملك إلا التوقيع في حالة القبول أو عدم التوقيع في حالة الرفض[8]،لذلك أنّ على شركات التأمين الالكترونية إذا أرادت الإقبال على التأمين على مواقعها الالكترونية أن تجعل هناك وسيطاً الكترونيا[9]، بعمل على التفاوض مع المستهلكين والإجابة عن كل ما يتعلق بتقديم خدمات التأمين وذلك لتعزيز الثقة لدى المستهلكين وزيادة إقبالهم نحو إبرام عقود التأمين الكترونياً والعزوف عن عقود التأمين التقليدية.

ثالثا: التأمين الالكتروني من عقود حسن النية:

إنّ إبرام المستهلك عقد التأمين الكترونيا، 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 إفصاح طالب التأمين عن البيانات التي تتطلبها الشركة، من خلال ملئ نموذج استمارة البيانات الكترونيا، وفي ضوء ما تقدم 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 [10]، لذلك على أطراف عقد التأمين الالكتروني مراعاة مبدأ حسن النية في مرحلة المفاوضات والتنفيذ والإفصاح عن جميع المعلومات والبيانات التي تساعد الأطراف على زرع الطمأنينة والثقة وأن كان العقد قد أبرم الكترونيا، وعليه فإن الالتزام بمراعاة مبدأ حسن النية في عقد التأمين يشكل قيداً على المستهلك وشركات التأمين التي تستمد أحكامها من مبدأي سلطان الإرادة والعقد شريعة المتعاقدين[11].

الفرع الثاني: التسويق الإلكتروني كأساس لخدمات التأمين الإلكتروني

يعدّ التسويق الإلكتروني وسيلة لتخطيط وتنفيذ الخطط التسويقية عبر شبكة الأنترنت أو بشكل أصح وأوسع عبر الفضاء الرقمي؛ يعد التسويق الإلكتروني الأسلوب الذي يتم من خلاله تنفيذ عمليات الترويج والتوزيع على شبكة الأنترنت؛ لنجاح عملية التسويق الإلكتروني يجب توفر مجموعة من الشروط أهمها تحقيق المنفعة للزبون، القدرة على عرض محتويات وخدمات الموقع الإلكتروني بصورة فعّالة، بالإضافة إلى تحقيق التكامل لجميع الأنشطة الإلكترونية.[12]

وهو الأمر الذي ركز عليه المشرع الجزائري بموجب المادة 11 من القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، فقد ألزمت المورد الإلكتروني (شركة التأمين) أن تقدم العرض التجاري الإلكتروني بطريقة مرئية ومقروءة ومفهومة ويجب أن يتضمن ذلك العرض جملة من المعلومات أوردها المشرع على سبيل الحصر منها: رقم التعريف الجبائي، العناوين المادية والإلكترونية، رقم هاتف المورد الإلكتروني، رقم السجل التجاري،....الخ).

أولا/ متطلبات التسويق الإلكتروني:

تخضع خدمات التأمين في كل دولة إلى مجموعة من الأنظمة والقوانين التي تنظم عملها، ومن ثم فإن قيام أية شركة من شركات التأمين بتسويق خدماتها عبر شبكة الأنترنيت يلزمها التقيد بهذه القوانين فضلا عن قوانين أخرى خاصة بعملها الالكتروني، وعملية بيع وشراء وثائق التأمين على الأنترنت تعتمد على الثقة المتبادلة من جانب البائع (المؤمن) والمشتري الالكتروني (المؤمن له) وذلك كما هو الحال عند تسويقها في السوق التقليدي ، غير أن العملية ضمن السوق الافتراضية تعتمد على الثقة أكثر، بسبب عدم الالتقاء المادي بين العرض والطلب.

إن آلية تسويق بوالص التأمين عبر شبكة الأنترنت تكون من خلال إفصاح الزبون عن البيانات التي تطلبها الشركة، ويملأ الزبون نموذجا خاصا بذلك، وهنا تجري عملية الإفصاح عن البيانات في ضوء الثقة، وتقوم شركة التأمين بتحديد أسعار خدماتها المتبادلة بناء على البيانات التي يدلي بها المؤمن له، ولكن تقوم الشركة بالتأكد من هذه البيانات في حالة وقوع الخطر ومطالبته بالتعويض، فإذا تبين أن هناك بيانات غير صحيحة جرى الإدلاء بها فإن هذا المؤمن له قد لا يحصل على التعويضات المالية، أما عن مدة عقد التأمين الالكتروني بين شركة التأمين والزبون فإنه غالبا ما يكون سنة واحدة باستثناء بعض أنواع التأمين، وتعتمد شركات التأمين العاملة على الاتصالات الإلكترونية ومن بينها الأنترنت التي تقوم على استراتيجيات تسويقية بيع خدمات التأمين عبر الشبكة.

ومن بين هذه الاستراتيجيات مثلا، تأسيس قسم لبيع السيارات من خلال موقع شركة التأمين حيث يجري بيع السيارة بسعر تكلفتها، ولكن مقابل أن يتعهد مشتري هذه السيارة بالتأمين لدى شركة التأمين هذه طيلة مدة حيازته للسيارة. يمكن لشركات التأمين أن تحقق قيمة جوهرية من خلال استخدام الإنترنت وأحد التطورات العملية في تسوية المطالبات إدخال المعلومات الخاصة بالمطالبات عبر الشبكة، واستخدام الصور الرقمية، وستسمح التطورات التقنية للزبائن بمتابعة تقدم تسوية مطالباتهم، والحصول على المعلومات عبر الإنترنت من مديري تسوية المطالبات. كما أن تضمين الأطراف الثلاث عبر الشبكة مثل ورشة تصليح السيارات سيجعل أيضا تسوية المطالبات أكثر سرعة وشفافية، كما ويمكن دفع التعويضات الكترونيا في المستقبل، ومن الأمثلة بهذا الصدد قيام إحدى الشركات اليابانية بطلب المساعدة من مجموعة متخصصة لاستخدام كاميرات رقمية لرفع

كفاءة عملية تسوية مطالبات حوادث السيارات، فقد أرادت الشركة الموجودة في طوكيو تقليل الوقت المستغرق لتحميض وإرسال الفيلم، كما أنهم لم يرغبوا بإمكانية تعريض الصور الرقمية للعبث والاحتيال[13].

ثانيا/ تطبيقات التسويق الإلكتروني لخدمات التأمين بالجزائر:

هناك انطلاقة فعلية لخدمات التأمين الإلكتروني من خلال التطبيقات التالية:

1/ من خلال ما أعلنته شركة التأمين *AXA* الجزائر أنها على وشك إطلاق منتج جديد يسمى *AXAConnect* أو *AXA* للاتصال: وهي عبارة عن تطبيقة خاصة بالهواتف الذكية من نوع أيفون و أندرويد ويقدم هذا التطبيق عددا من الخدمات بما فيها التصريح المسبق لحوادث السيارات عن بعد بدون التنقل إلى الوكالات التجارية لـ*AXA*،فبمجرد إرسال الزبون للتصريح يتم الاتصال به بشكل سريع لتحديد اليوم الذي يتم فيه إجراء الخبرة للسيارة لتحديد حجم الضرر الذي لحق بالسيارة ومبلغ التعويض المقابل له، ويحصل الزبون على التعويض في نفس اليوم، وإلى جانب هذه الخدمة يتم تقديم خدمات أخرى مثل عناوين الوكالات التجارية لأكسا و مراكز خدمة العملاء وخدمات المساعدة والمراكز الطبية الأقرب وإمكانية الوصول إلى أرقام الطوارئ.

فضلا عن ذلك فإنّ شركة التأمين"*AXA* الجزائر" بدأت نشاطها في شهر ديسمبر 2011 وقد سجلت دخول قوي للسوق الجزائري من خلال المنتجات الكثيرة التي تقدمها ولعل أبرزها التعويض على الضرر في نفس يوم وقوع الحادث حيث تم تعويض 70% من الحوادث في نفس يوم إجراء الخبرة على السيارة وبعد سنة من النشاط التجاري أصبحت أكسا تملك أكثر من 200 موظف تلقوا أكثر من 12000 ساعة من التدريب بالإضافة إلى مركزين للخدمات و25 وكالة تجارية[14].

2/ من خلال اتفاقات الدفع الإلكتروني لفائدة الشركة الجزائرية للتأمين: فمنذ نهاية أكتوبر سنة 2016 تم التوقيع على اتفاقية للدفع الالكتروني بين بنك الفلاحة والتنمية الريفية والشركة الجزائرية للتأمين، وكذا التوقيع على اتفاقية للدفع الإلكتروني بين القرض الشعبي الجزائري والشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين وستعزز الشراكة هذه باستحداث من خلال شبابيك القرض الشعبي الوطني أنشطة بنكية-تأمينية

لتسويق منتجات التأمين على الأضرار والأشخاص لزبائن الشركة الجزائرية للتامين وإعادة التامين و فرعها " كرامة " للتأمينات.

إنّ شركات التأمين بدأت تتحوّل نحو الرقمنة بوضع عدد من الخدمات التأمينية عبر الشبكة، ما يعاد نتيجة لعملية العصرنة التي قامت بها السلطات العمومية تحقيقا للحكومة الإلكترونية التي تسعى الجزائر إرساءها منذ سنة 2013 وكذا لتلبية حاجيات المستهلكين، ففي المرحلة الأولى تخص العملية الاكتتاب عبر الانترنيت على منتج التأمين السكني متعدد المخاطر، ما سيسمح لزبائن الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين الذين يملكون بطاقة ما بين البنوك بدفع مقابل عقد التأمين الخاص بهم من خلال البوابة الإلكترونية للشركة، كما سيتم قريبا توسيع نطاق خدمة الدفع عبر الإنترنت هذه لتشمل منتجات التأمين الأخرى التي يتم تسويقها من قبل الشركة الوطنية للتامين وإعادة التامين بما في ذلك التأمين ضد الكوارث الطبيعية، مشيرا أن الشبكة التجارية لهذه الشركة تملك ما لا يقل عن 42 موزعا آليا للدفع الإلكتروني، بذلك تعد هذه العملية جزء من الديناميكية التي شرعت فيها الحكومة لمواصلة تعزيز عملية عصرنة وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر ورقمنه الاقتصاد الوطني.[15]

الفرع الثالث: مزايا التأمين الالكتروني

إنّ ما أشرنا إليه سابقا من المميزات الخاصة بالتأمين الالكتروني يمكن أن تقودنا إلى ذكر جملة من المزايا التي يحققها التأمين الالكتروني والتي تكون عاملاً مشجعاً للمستهلكين نحو التوجه لإبرام عقود التأمين الكترونياً، لذلك فأن التأمين الالكتروني بحد ذاته يحقق لنا المزايا التالية:

- **أولا**: يساهم التأمين الالكتروني في توسيع نطاق التجارة الالكترونية وتقنية المعلومات، باعتباره من وسائل المبادلات الالكترونية 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 الكترونيا سيشجع العقود الدولية وخصوصا عقود الاستثمار التي ترغب في التأمين على استثماراتها من المخاطر التجارية وغير التجارية من خلال الدخول إلى المواقع الالكترونية لشركات التأمين وإجراء عقد التأمين الكترونياً[16].

- **ثانياً**: إنّ إجراء عملية التأمين الكترونياً يساعد في اختصار عمليات التأمين التقليدية والطويلة، لأن التأمين عملية معقدة ذات إجراءات طويلة، فالتأمين الالكتروني يختصر هذه العمليات بأقل خطوات مكنة.
- **ثالثاً**: يساعد التأمين الالكتروني على انتشاروتوسيع 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[17].
- **رابعاً**: يساعد التأمين الالكتروني المستهلكين الوصول مباشرة الى المدراء والمسؤولين في شركات التأمين الالكتروني ويمكن تحقق ذلك من خلال برامج الوسيط الالكتروني وفي أي وقت يشاء وكذلك الإجابات الفورية عن المسائل المتعلقة بالعملية التأمينية[18].
- **خامساً**: إنّ استعمال تقنيات التأمين الالكتروني يساعد في تقليل الوقت والكلفة على المستهلكين وتوفير آلية سريعة في الوفاء والأداء المالي بعيداً عن الإجراءات التقليدية التي تحتاج إلى جهد مادي ومالي وهو قد لا نجده في اللجوء إلى خدمات التأمين الكترونياً[19].

إنّ التطور الهائل في واقع التجارة الالكترونية استلزم ظهور التسوق الالكتروني لخدمات التأمين، لذلك على الدول أن تسعى جاهدة نحو التحول إلى إجراء عقد التأمين الكترونياً بما يساهم في زيادة التنمية الاقتصادية وجذب الاستثمارات إلى بلدانها.

المبحث الثاني: آثار عقد التأمين الالكتروني

أشرنا في المبحث المتقدم أن من خصائص التأمين الالكتروني أنه عقد الكتروني، وحيث أن آثار أي عقد تتمثل بالحقوق والالتزامات التي تترتب على عاتق كل من طرفيه، وطالما أنّ الأمر كذلك، لذا سنبحث الالتزامات فقط لأنّها تمثل حقوقاً للطرف الآخر. لهذا سنقسم هذا المبحث على مطلبين، نتناول في المطلب الأول التزامات المستهلك (المؤمن له)، أما المطلب الثاني فسنعقده لالتزامات المؤمن.

المطلب الأول: التزامات المستهلك (المؤمن له)

يلتزم المستهلك (المؤمن له) بمقتضى عقد التأمين الالكتروني بالإفصاح عن البيانات المتعلقة بالخطر المضمون عند إبرام العقد وبعد إبرامه حتى يتمكن المؤمن ((شركة التأمين))

تقدير المخاطر التي يمكن ان تقع على عاتقه، وكذلك يلتزم المؤمن له بأداء قسط التأمين وإخطار المؤمن بوقوع الخطر المؤمن ضده، لذا سوف نتكلم عن هذه الالتزامات تباعاً ونخصص لكل منهما فرعاً مستقلاً.

الفرع الأول: الالتزام بتقديم البيانات الخاصة بالخطر

يمثل الخطر حجر الزاوية التي يقوم عليها التأمين الالكتروني، فالمقصود من هذا الأخير هو تفادي أو تخفيف أثر الخطر[20]، فالمؤمن يحرص على معرفة اكبر قدر من المعلومات عن الخطر[21].وفي ضوء ذلك يمكن لشركات التأمين ان تتخذ قرارها في قبول التأمين من عدمه، وهذا ما نصت عليه الفقرة (ب) من نص المادة (986) من القانون المدني العراقي على انه ((يلتزم المؤمن له بما يأتي: ان يقرر وقت إبرام العقد كل الظروف المعلومة له، والتي يهم المؤمن معرفتها، ليتمكن من تقدير المخاطر التي يأخذها على عاتقه، ويعتبر مهما في هذا الشأن الوقائع التي جعلها المؤمن محل أسئلة مكتوبة)).

يتضح من نص المادة أعلاه أنّ على المستهلك طالب التأمين الالتزام بالشفافية والإفصاح عن البيانات والمعلومات عن محل التأمين والظروف المحيطة بالخطر المؤمن منه، أضف إلى ذلك انه يجب على المؤمن له الإدلاء بتلك البيانات أثناء سريان العقد وكل ما يستجد من أحوال تؤدي الى زيادة حدة الخطر المؤمن منه[22]، والالتزام المتقدم قد أصبح من الأمور المسلم بها في العرف التأميني الالكتروني، لان عملية تقديم خدمات التأمين عبر الانترنت تعتمد بشكل كبير على الثقة المتبادلة بين أطراف التعاقد، حيث أنّ آلية بيع هذه الخدمات تكون عن طريق إفصاح طالب التأمين عن البيانات التي تتطلبها شركة التأمين من خلال ملئ نموذج خاص متاح على الموقع الالكتروني لشركة التأمين، وبناءً على البيانات المقدمة من قبل المستهلك الكترونيا تقوم شركة التأمين بتحديد درجة الخطر وأسعار خدماتها التأمينية المناسبة له.

الفرع الثاني: الالتزام بأداء قسط التأمين

يعد الالتزام بأداء قسط التأمين من ابرز الالتزامات على عاتق المستهلك (المؤمن له)، لأنه يعد المقابل الذي يدفعه نظير التزام شركة التأمين بضمان الخطر، والواقع أنّ هذه الأقساط تكون لشركات التأمين الالكترونية سلطة في تقديرها حسب نوع الخطر المؤمن ضده وبناءً على البيانات التي تم الحصول عليها من قبل المؤمن له[23]. أن ما يميّز 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[24]، وتتعدد وسائل الوفاء الالكترونية ومن أهمها بطاقات الوفاء الالكترونية وبطاقات الوفاء المدنية وبطاقات الوفاء الائتمانية[25].

لذلك يتضح مما تقدم أنّ التأمين الالكتروني قد أفرز لنا طريقة الدفع الالكتروني لأداء الأقساط وهو ما يحقق منافع ومزايا لأطراف العلاقة التأمينية، وخصوصاً أنّ المشرع العراقي قد أجاز تحويل الأموال بوسائل الكترونية[26]. ولأجل تحقيق هذا الهدف ندعو المصارف العراقية إلى تطوير أنظمتها الالكترونية وإدخال وسائل الدفع الالكتروني في العمل المصرفي وهجر الوسائل التقليدية التي تتعامل بها وذلك اختصاراً للجهد والزمن.

الفرع الثالث: الالتزام بإشعار 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[27]، وحيث أنّ عملية التأمين الكترونيا، فإن بإمكان المؤمن له إرسال رسالة الكترونية يشعر فيها المؤمن بتحقق الخطر المؤمن منه، ويتم إرسال الرسالة إلى الموقع الالكتروني لشركة التأمين، وعلى هذه الأخيرة أن ترسل رسالة إلى المؤمن له تعلمه فيها بتلقي الإشعار واستلامه[28].

يتضح مما تقدم أنّ على المؤمن له أن يقدم تقرير مفصل عن تحقق الخطر والاضرار التي أصابت الشيء المؤمن ضده ويمكن تقديم هذا التقرير الكترونيا بشكل ينسجم مع ابرام عقد التأمين الكترونيا.

لذلك نجد أن عدم القيام بالالتزام المتقدم من قبل المؤمن له ربما يعرضه الى فقدان حقه بالمطالبة بالتعويض. لذلك نجد أنّ بعض شركات التأمين الالكترونية قد أنشأت موقعاً شبكياً وقامت بإنشاء ((الإكسترانت))[29] للتعامل مع وكلائها عبر العالم، حيث أنّ هذا النظام يتيح إمكانية التحاور والتشاور بين المستهلكين وخبراء الشركة وإرسال البيانات المطلوبة وإشعار شركة التأمين بوقوع الخطر التأميني أو تفاقمه.

المطلب الثاني: التزامات المؤمن

عند تحقق الخطر المؤمن ضده أو حلول أجل العقد إذا كان التزام المؤمن مضافاً إلى أجل، وهذا ما نصت عليه المادة (988) من القانون المدني العراقي على انه ((متى تحقق الخطر، أو حل أجل العقد، أصبح التعويض أو المبلغ المستحق بمقتضى عقد التأمين واجب الأداء)). ويشترط لاستحقاق مبلغ التأمين أن يكون المستهلك (المؤمن له) قد اوفى بجميع التزاماته التي فرضها عليه عقد التأمين الالكتروني تجاه شركة التأمين[30].

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 أسرار 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 إفشاء أسرار العملاء، ويكون كل مسؤول مسؤولية تضامنية وتكافلية، ولأجل ذلك ألزمت الهيئة جميع الجهات المستخدمة للنظام الالكتروني بالتوقيع على نموذج سرية المعلومات والذي يعتبر جزءاً لا يتجزأ من عملية التأمين الالكتروني[31]، وهذا العقد كسائر العقود لابد ان ينقضي، لذلك يمكن ان ينقضي عقد التأمين الالكتروني، أما بانتهاء مدته، أو بتحقق الخطر المضمون ودفع التعويض، أو بفسخ العقد وغيرها من الأسباب الأخرى للانقضاء.[32]

خـــاتمـــــة:

تتسم فكرة التأمين الالكتروني بالحداثة عند أغلب الدول وخصوصا النامية منها، على ذلك فهي تتطلب مستلزمات تقنية وفنية تساهم في النهوض بواقع التأمين التقليدي.

نظرا لارتكاز خدمات التأمين الإلكتروني على التسويق الإلكتروني الذي يعتبر من بين المعاملات التجارية الإلكترونية التي حظيت بأحكام خاصة فصلها المشرع الجزائري ضمن القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، لذا يمكن في ظل غياب قانون مستقل خاص بالتأمين الإلكتروني التعويل عليها في تنظيم العقود التي تبرمها شركات التأمين عبر الشبكة والتي تشهد تطورا متسارعا في الجزائر الأمر الذي يساهم في زيادة التنمية

الاقتصادية وجذب الاستثمارات وهو ما يعتبر عاملا "مشجعا" للمستهلكين نحو التوجه لإبرام عقود التأمين الكترونيا .

وبناء على خصوصية التأمين الإلكتروني يتطلب الأمر وضع أحكام خاصة من خلال تخصيص قانون مستقل يراعي جوانب الخصوصية لهذا التأمين من خلال الاسترشاد بقوانين التجارة الالكترونية والقواعد العامة لإبرام العقود الكترونيا.

الهوامش:

[1] ماهر محسن عبود الخيكاني: بحث مقدم إلى مؤتمر الإصلاح التشريعي طريق نحو الحكومة الرشيدة ومكافحة الفساد الذي إقامته مؤسسة النبأ للثقافة والإعلام وجامعة الكوفة/كلية القانون 25-26 نيسان 2018اعداد: جامعة بابل- كلية القانون https://annabaa.org/arabic/studies/15381 .

[2] القانون رقم 18-05 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق لـ10 مايو سنة 2018 المتعلق بالتجارة الإلكترونية ج ر عدد 28 المؤرخة في 30 شعبان 1439 الموافق لـ16 ماي 2018.

[3] ماهر محسن عبود الخيكاني، نفس المرجع السابق.

[4] عصام أنور سليم، أصول عقد التأمين، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2008، ص11، وينظر كذلك د. خميس خضر، عقد التأمين في القانون المدني، مكتبة القاهرة الحديثة، ط1، 1974، ص25.

[5] احمد شرف الدين، أحكام التأمين –دراسة في القانون والقضاء المقارنين، مطبعة نادي القضاة، ط3، 1991، ص12، كذلك د. باسم محمد صالح، القانون التجاري – القسم الأول، منشورات دار الحكمة، بغداد، 1987، ص210.

[6] القانون رقم 05-10 المؤرخ في 20 يونيو سنة 2005 المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم.

[7] ماجد محمد سليمان أبا الخليل، العقد الالكتروني، مكتبة الرشد، الرياض، ط1، 1429، ص33. وكذلك محمد فواز المطالقة، الوجيز في عقود التجارة الالكترونية، عمان، 2006، ص28.

[8] عمر حسن الموفي، التوقيع الالكتروني وقانون التجارة الالكترونية، عمان، 2003، ص35-36.

[9] لقد عرف المشرع العراقي الوسيط الالكتروني في نص الفقرة 8 من المادة الأولى من قانون التوقيع الالكتروني والمعاملات الالكترونية رقم 78 لسنة 2012 النافذ على أنّه: "برنامج الحاسوب أو أية وسيلة الكترونية أخرى تستخدم من اجل تنفيذ إجراء أو الاستجابة بقصد إنشاء أو إرسال أو تسلم معلومات"، وكذلك ينظر قانون التوقيع الالكتروني المصري رقم 15 لسنة 2000 فقد عرف الوسيط الالكتروني في الفقرة د من المادة 1 على انه: "أداة أو أدوات أو أنظمة إنشاء التوقيع الالكتروني". وكذلك عرف قانون الأونيسترال النموذجي المتعلق بالتجارة الالكترونية لسنة 1996 الوسيط الالكتروني في نص الفقرة هـ من المادة الثانية على انه: "الشخص الذي يقوم نيابة عن شخص آخر بإرسال أو استلام أو تخزين رسالة البيانات أو بتقديم خدمات أخرى فيما يتعلق برسالة البيانات هذه".

[10] ينظر في ذلك نص الفقرة 1 من المادة 150 من القانون المدني العراقي على انه "يجب تنفيذ العقد طبقا لما اشتمل عليه وبطريقة تتفق مع ما يوجبه حسن النية". وأيضا المشرع المصري قد أشار إلى مبدأ حسن النية في نص الفقرة 1 من المادة 148 من القانون المدني المصري على انه "يجب تنفيذ العقد طبقا لما اشتمل علية وبطريقة تتفق مع ما

يوجبه حسن النية وكذلك أشارت اتفاقية الأمم المتحدة للبيع الدولي للبضائع لسنة 1980 إلى مبدأ حسن النية في نص المادة 7 على أنّه: "1- يراعى في تفسير هذه الاتفاقية صفتها الدولية وضرورة تحقيق التوحيد في تطبيقها، كما يراعى ضمان احترام حسن النية في التجارة الدولية"، كذلك نجد أنّ مبادئ اليونيدرموا المتعلقة بالعقود التجارية الدولية لسنة 2010 قد نصت على مبدأ حسن النية في نص المادة 1-7 "على ضرورة التزام الاطراف بأن يتعرفوا وفقا لما يقتضيه مبدأ حسن النية وأمانة التعامل في التجارة الدولية".

[11] حمد شرف الدين، أحكام التأمين، مصدر سابق، ص80، وكذلك د. هادي سعيد عرفة، حسن النية في العقود في الشريعة الإسلامية والقانون المدني، بحث منشور في مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، جامعة القاهرة، العدد الأول، السنة الأولى، 1986، ص151. وكذلك د. صفاء تقي عبد نور العيساوي، القوة القاهرة وأثرها في عقود التجارة الدولية، أطروحة دكتوراه، كلية القانون، جامعة الموصل، 2005، ص218.

[12] طارق أحمد قندوز و بلحيمر إبراهيم: تأثير التسويق الإلكتروني في صناعة الامتياز التنافسي، مجلة الاجتهاد القضائي للدراسات القانونية والاقتصادي ،عدد12،جوان 2017،المركز الجامعي تامنغاست .ص 299.

[13] نفس المرجع السابق، ص277 وما يليها.

[14] http://iqtissad.blogspot.com

[15] https://www.djazairess.com

[16] وهذا ما تسعى إليه التجارة الالكترونية ويعد من أهم مميزاتها، ينظر في ذلك هبة ثامر محمود عبدالله، عقود التجارة الالكترونية، منشورات زين الحقوقية، ط1، 2011، ص128. وكذلك د. محد حسين منصور، المسؤولية الالكترونية، الإسكندرية، 2006، ص18-19.

[17] مصطفى محمد الجمال، أصول عقد التأمين عقد الضمان، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، ط1، 1999، ص172. و د.بشار محمود دودين، الإطار القانون للعقد المبرم عبر شبكة الانترنت، دار الثقافة والنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010، ص73 ما بعدها. وكذلك د. محمد إبراهيم أبو الهيجاء، عقود التجارة الالكترونية، عمان، 2005، ص43.

[18] حسن عبد الباسط الجميعي، إثبات التصرفات القانونية التي يتم إبرامها عن طريق الانترنت، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000، ص21.

[19] محمد فواز المطالقة، الوجيز في عقود التجارة الالكترونية، مصدر سابق، ص26. وكذلك د. يوسف حسن يوسف، التسويق الالكتروني، مصدر سابق، ص86.

[20] محمد حسن قاسم، القانون المدني، العقود المسماة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2007، ص556.

[21] عبد الهادي السيد محمد تقي الحكيم، عقد التأمين، حقيقته ومشروعيته، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ط1، 2003، ص99.

[22] تنص الفقرة ج من المادة 986 من القانون المدني العراقي على انه "يلتزم المؤمن له بما يأتي: ج- أن يخطر المؤمن بما طرأ أثناء العقد من أحوال من شأنها أن تؤدي الى زيادة هذه المخاطر".

[23] مصطفى محمد الجمال، أصول التأمين، مصدر سابق، ص305. وينظر كذلك د. عصام أنور سليم، أصول عقد التأمين، مصدر سابق، ص305.

[24] حسين عبد الله الرضا، الوفاء الالكتروني كوسيلة لتنفيذ الالتزام – دراسة قانونية، بحث منشور في مجلة كلية الحقوق، جامعة النهرين، المجلد 14، العدد 3، 2012، ص11.

[25] محمود السيد عبد المعطي خيال، الانترنت وبعض الجوانب القانونية، دار النهضة العربية، القاهرة، 1998، ص145.

[26] تنص المادة 24 من قانون التوقيع الالكتروني والمعاملات الالكترونية العراقي على أنه: "يجوز تحويل الأموال بوسائل الكترونية".

[27] توفيق حسن فرج، أحكام التأمين، القواعد العامة للتأمين، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، ط2، 1996، ص56.

[28] بشار محمود دودين، مصدر سابق، ص200. وكذلك نضال سليم برهم، أحكام عقود التجارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط3، 2011، ص135.

[29] تعرف الأكسترانت بأنها :"شبكة مكونة من مجموعة شبكات انترانت ترتبط ببعضها عن طريق الانترنت وتحافظ على خصوصية كل شبكة انترانت مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها" ، حسين عبدالله عبدالرضا، الوفاء الالكتروني كوسيلة لتنفيذ الالتزام، المرجع السابق، ص4.

[30] عصام أنور سليم، مصدر سابق، ص250 ود. مصطفى محمد الجمال، مصدر سابق، ص116.

[31] ينظر في ذلك نص المادة 4 من قرار رقم 2 لسنة 2012 بشأن استخدام النظام الالكتروني الفلسطيني للتأمين على المركبات وتنظيم آلية عمله بمقتضى الحكام قانون التأمين رقم 20 لسنة 2005 التي نصت على أنه: "تلتزم جميع الأطراف المستخدمة للنظام بالسرية التامة وعدم استخدام الشبكة بينها وبين أي طرف آخر لأي أغراض أخرى غير المخصصة لها...2- تلتزم جميع الجهات المستخدمة للنظام بالتوقيع على نموذج سرية المعلومات الذي يعتبر جزءاً لا يتجزء من هذه الآلية".

[32] أحمد شرف الدين، مصدر سابق، ص383.