"الالتزام بالشفافية والإفصاح في عقود التأمين الإلكترونية
دراسة تحليلية مقارنة بين النظامين السعودي والمصري"

د. محمود محي الدين صادق بكري
جامعة بنها- مصر

ملخص البحث:
تعد عقود التأمين من أهم الوسائل القانونية والاقتصادية التي أسهمت في تحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي، لما تؤديه من دور أساسي في إدارة الأخطار وتوزيع آثارها السلبية بين عدد كبير من الأفراد، بما يحد من انعكاساتها المباشرة على الذمة المالية للأشخاص، ومع التطور المتسارع في قطاع التأمين، ولا سيما في ظل التحول الرقمي واعتماد الوسائل الإلكترونية في إبرام العقود، برز الالتزام بالشفافية والإفصاح كعنصر جوهري لضمان صحة الرضا التعاقدي وتعزيز الثقة بين طرفي عقد التأمين.

ويمثل الالتزام بالشفافية والإفصاح في عقود التأمين الإلكترونية تطبيقًا عمليًا لمبدأ حسن النية الذي يحكم العلاقات التعاقدية بوجه عام، ويكتسب أهمية خاصة في عقود التأمين نظرًا لطبيعتها الفنية وتعقيد شروطها واستثناءاتها، فضلًا عن عدم تكافؤ المعرفة والخبرة بين المؤمن والمؤمَّن له، وعلى الرغم من وجود تنظيمات نظامية وتشريعية في كل من النظامين السعودي والمصري تهدف إلى تنظيم عقد التأمين وحماية الطرف الضعيف فيه، إلا أن التطبيق العملي يكشف عن استمرار عدد من الإشكالات. وتتمثل هذه الإشكالات في استخدام لغة تعاقدية معقدة أو غامضة، أو الاكتفاء بإفصاح شكلي لا يحقق الإحاطة الحقيقية بمضمون العقد ومخاطره وحدود التغطية التأمينية، فضلًا عن ضعف وعي المؤمَّن له بحقوقه في المعرفة والاطلاع. وتكمن خطورة هذه الإشكالات فيما قد تؤدي إليه من إخلال بالتوازن العقدي، بما قد يترتب عليه بطلان عقد التأمين أو ترتيب مسؤولية قانونية مدنية أو تعاقدية على أحد أطرافه.

وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل الالتزام بالشفافية والإفصاح في عقود التأمين الإلكترونية من خلال دراسة تحليلية مقارنة بين النظامين السعودي والمصري، مع بيان أوجه القصور التشريعي والتطبيقي، واقتراح آليات قانونية تسهم في تعزيز حماية المؤمَّن له وتحقيق العدالة التعاقدية في البيئة الرقمية.

الكلمات المفتاحية: "عقود التأمين الإلكترونية – الشفافية والإفصاح – مبدأ حسن النية في العقود – حماية حقوق المؤمَّن له".

The Legal Obligation of Transparency and Disclosure in Electronic Insurance Contracts - A Comparative Analytical Study between Saudi and the Egyptian Legal Systems

DR. Mahmoud Mohie EL-Dien Sadek Bakri

Abstract:

Insurance contracts are essential legal and economic instruments that help manage risks and protect individuals and institutions from financial losses resulting from unforeseen events. By distributing liability across parties, these contracts contribute to economic stability and enhance trust in commercial relationships. The rapid growth of electronic insurance has heightened the importance of transparency and disclosure, which are critical for ensuring informed consent and safeguarding the insured from misleading or incomplete information.

In the context of electronic insurance, transparency and disclosure embody the principle of good faith, which governs contractual relations in general and insurance contracts in particular. Given the technical and complex nature of insurance agreements, the insured often faces an informational disadvantage relative to the insurer. Without clear and comprehensive disclosure, the insured may be unable to understand the scope of coverage, applicable exclusions, or potential risks, undermining the fairness of the contractual relationship.

Despite the existence of regulatory frameworks in Saudi and Egyptian law aimed at protecting the insured, practical implementation reveals persistent challenges. These include the use of technical or ambiguous language, reliance on formalistic disclosure practices, and limited awareness of contractual rights. Such deficiencies may disrupt contractual balance and lead to serious legal consequences, including potential invalidity of the contract or liability on the part of the insurer.

This study provides a comparative legal analysis of transparency and disclosure obligations in electronic insurance contracts under Saudi and Egyptian law. It identifies gaps in both legislation and practice and proposes legal solutions to strengthen the protection of the insured, promote fairness, and ensure confidence in digital insurance transactions.

Keywords: "Electronic Insurance Contracts - Transparency and Disclosure - Utmost Good Faith Principle in Contracts - Protection of Policyholder Rights".

المقدمة:

شهد العالم في الفترة الأخيرة تحولًا رقميًا جذريًا في كافة المعاملات، ومن أبرز تلك التحولات هو تحول العقود الورقية التقليدية إلى العقود الإلكترونية، ومنها عقود التأمين التي باتت تتم من خلال منصات رقمية ومواقع إلكترونية، وقد رافق هذا التحول مجموعة من التحديات القانونية، أبرزها مدى الالتزام بالشفافية والإفصاح من قبل شركات التأمين في البيئة الرقمية، لما لهذا الالتزام من أثر مباشر في حماية رضا المؤمَّن له وتمكينه من اتخاذ قرار تعاقدي سليم.

فالشفافية والإفصاح ليست مجرد واجبات أخلاقية بل هي التزامات قانونية تفرضها الأنظمة حماية للطرف الأضعف في العلاقة التعاقدية، وهو غالبًا المستهلك أو المؤمَّن له، ويكتسب هذا الالتزام أهمية خاصة في عقود التأمين الإلكترونية نظرًا لتعقيد طبيعة عقد التأمين وصعوبة إدراك المؤمَّن له لجميع مخاطره وآثاره، بالإضافة إلى أن إبرامه إلكترونيًا يحرم الأطراف أحيانًا من التفاعل المباشر الذي يمكن أن يوضح بعض الجوانب الغامضة.

لذلك يأتي هذا البحث ليتناول تحليلًا قانونيًا مفصلًا للالتزام بالشفافية والإفصاح في عقود التأمين الإلكترونية في ضوء الأنظمة واللوائح السعودية، مقارنًا بالقانون المصري.

أولًا: مشكلة البحث: تتمثل إشكالية هذا البحث في تساؤل رئيسي، وهو إلى أي مدى يحقق التنظيم القانوني لعقود التأمين في النظام السعودي والقانون المصري الالتزام بالشفافية والإفصاح، وما مدى فاعلية ذلك في حماية المؤمَّن له؟

ثانيًا: أهمية البحث: تبرز أهمية هذا البحث بسبب التوسع الكبير في سوق التأمين في المملكة العربية السعودية ومصر، وأهمية حماية حقوق المستهلك التأميني وتحقيق التوازن العقدي، وندرة الدراسات القانونية المتخصصة في الإفصاح التأميني، والحاجة إلى التأكيد على القواعد المنظمة للمعلومة في عقود التأمين الإلكتروني.

ثالثًا: منهجية البحث: يعتمد هذا البحث منهجًا تحليليًا مقارنًا لدراسة الالتزام بالشفافية والإفصاح في عقود التأمين الإلكترونية في النظام السعودي والقانون المصري، وتحليل نصوص الأنظمة واللوائح ذات الصلة.

خطة البحث:

المبحث الأول: ماهية الالتزام بالشفافية والإفصاح في عقد التأمين الإلكتروني:

المبحث الثاني: الأساس النظامي للشفافية والإفصاح في عقد التأمين الإلكتروني:

المبحث الثالث: الآثار النظامية المترتبة على الإخلال بالشفافية والإفصاح:

المبحث الأول:

ماهية الالتزام بالشفافية والإفصاح في عقد التأمين الإلكتروني:

أولًا: مفهوم عقد التأمين الإلكتروني وخصائصه:

لم يعرف المنظم السعودي عقد التأمين في نظام المعاملات المدنية، ولم يتناول أحكام لتنظيمه، محيل بالمادة 607 منه ذلك للنصوص النظامية الخاصة به، وقد عُرف عقد التأمين –وثيقة التأمين– في اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني بأنه "عقد يتعهد بمقتضاه المؤمِن بأن يعوض المؤمَّن له عند حدوث الضرر أو الخسارة المغطى بالوثيقة، وذلك مقابل الاشتراك الشهري الذي يدفعه المؤمَّن له" (راجع المادة (1/ 17) من اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني، الصادرة بالقرار الوزاري رقم 1/ 596، وتاريخ 1/ 3/ 1425)، وبالرغم من صدور لائحة عمليات التأمين الإلكترونية إلا أنها لم تتناول تعريف عقد التأمين الإلكتروني، إلا أنها تناولت مفهوم عمليات التأمين الإلكترونية، وهي أية أعمال تمارس من شركات التأمين من خلال شبكة الإنترنت، ومنها – على سبيل المثال لا الحصر – بيع وثائق التأمين، وتحصيل أقساط التأمين، واستقبال الطلبات، واستقبال ومعالجة الشكاوى (راجع (المقدمة/ ثانيًا/ 4/ تعريفات) من لائحة عمليات التأمين الإلكترونية، الصادرة عن البنك المركزي السعودي، وتاريخ 18/ 1/ 1433).

وعرف قانون التأمين الموحد المصري عقد التأمين بأنه "عقد يلتزم المؤمِن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمَن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغًا من المال أو إيرادًا مرتبًا أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين بالعقد، وذلك نظير قسط أو أقساط دورية أو أية دفعات مالية أخرى يؤديها المؤمَن له للمؤمِن، ويشار إليه بالوثيقة" (راجع المادة (1) من قانون التأمين الموحد المصري رقم 155 لسنة 2024، المنشور بالجريدة

الرسمية – العدد 27 مكرر ج في 10 يوليو 2024).

وأجاز المشرع المصري لشركات التأمين أن تصدر بعض وثائق التأمين النمطية، إلكترونيًا، مع إتاحة طباعتها، او تسويقها وتوزيعها، ولكن تلتزم الشركات بالحصول على موافقة مسبقة من الهيئة العامة للرقابة المالية، ويختص مجلس إدارة الهيئة بوضع اشتراطات وضوابط الوثائق الإلكترونية، وتراخيص إنشاء المواقع والخدمات الإلكترونية (راجع المادة (199) من قانون التأمين الموحد المصري رقم 155 لسنة 2024).

وفي ذات الصدد؛ لم يتناول نظام التجارة الإلكترونية السعودي تعريف عقد التأمين الإلكتروني منفردًا؛ مكتفيًا بوضع تعريف عام للعقد الإلكتروني بين الأطراف الذين يتعاملون بالتجارة الإلكترونية (راجع المادة (1) من نظام التجارة الإلكترونية، الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/ 126، وتاريخ 7/ 11/ 1440)، وذلك لأن عملية التعريف ليست من مهام المنظم، كما أن كثرة العقود وتشعبها في الوقت الراهن؛ يصعب معها وضع تعريفات لجميع العقود.

ونظرًا لحداثة عقد التأمين الإلكتروني، تكاد تكون مؤلفات الفقه القانوني العربي خالية من تعريف له، مكتفية بتعريفه بصورته التقليدية، وإن جاز للباحث تعريفه فيمكن القول بأنه "عقد يتم من خلال الوسائط الإلكترونية الحديثة مثل المواقع الإلكترونية، أو التطبيقات الذكية، أو منصات الوسطاء الإلكترونيين، أو بأي طريقة إلكترونية أخرى، دون الحاجة إلى الحضور المادي للأطراف أو التوقيع الورقي، ويتضمن تبادل العروض والقبول وتقديم المستندات ودفع الأقساط عبر الوسائل الرقمية".

وتتحدد خصائص عقد التأمين الإلكتروني في التالي:

(1) عقد إذعان إلكتروني: بالرغم من أن بعض الفقه لا يعتبر العقد الإلكتروني من عقود الإذعان، بسبب أن المستهلك الإلكتروني يمكنه الاختيار من بين الوسائط الإلكترونية والشركات المتعددة، واختيار ما يناسبه من العروض دون أن ينصاع لشروط لا تنسجم مع إمكانياته، ولا تحقق متطلباته (الصرايرة، 2009: 827)، إلا أن الباحث لا يؤيد هذا الرأي، ويوافق رأي أغلب الفقهاء الذي اعتبر العقود الإلكترونية من عقود

الإذعان، لأنها تعتمد على نماذج معدة مسبقًا، تظهر على الوسيط الإلكتروني المعتمد لدى شركة التأمين للتواصل مع عملائها (الجمال، 2006: 70)، وبالتالي يتم عرض الشروط والأحكام دون إمكانية تفاوض، ويقتصر دور المؤمَّن له على القبول أو الرفض.

(2) عقد احتمالي: حيث يجهل الطرفان وقت انعقاد العقد وقوع الخطر المؤمَن منه، وبالتالي لا تلتزم شركات التأمين بدفع مبلغ التأمين للمؤمَن له إلا عند وقوع الخطر.

(3) عقد مستمر: حيث يمتد أثر عقد التأمين الإلكتروني على فترة زمنية معينة، ويجدد تلقائيًا في بعض الأحيان.

(4) عقد معقد: حيث يتضمن شروطًا فنية ومالية وقيودًا تحتاج إلى توضيح.

(5) عقد ملزم للجانبين: حيث يلتزم المؤمَّن له بدفع الأقساط المتفق عليها في العقد، وفي المقابل تلتزم شركة التأمين بدفع مبلغ التأمين عند حدوث الخطر المؤمَن منه.

ثانيًا: مفهوم الالتزام بالشفافية والإفصاح في عقد التأمين الإلكتروني:

أضحت الشفافية ركيزة أساسية في التعاقد الإلكتروني، لاسيما في مجال عقود التأمين التي تتطلب إفصاحًا دقيقًا عن البيانات والشروط من قبل شركات التأمين، ومع تزايد استخدام الوسائط الإلكترونية في العروض التأمينية، برزت إشكالات تتعلق بمدى الالتزام بالشفافية والإفصاح، وتعني الشفافية في عقود التأمين الإلكترونية وضوح المعلومات المقدمة للمؤمَن له، بما في ذلك التغطيات، والاستثناءات، والأسعار، وآلية المطالبات، وكافة ما يتعلق بالعقد، كما أن الإفصاح يعد التزام قانوني يفرض على شركات التأمين توضيح المعلومات التي من شأنها التأثير في قرار المؤمَّن له بالتعاقد، وبالتالي الشفافية تعني أن يقدم العرض التأميني بشكل واضح لا لبس فيه، وأن تُفصح الشركة عن جميع الشروط والاستثناءات والمخاطر بطريقة يسهل على العميل فهمها، وهذا المبدأ يرتبط بحقوق المستهلك الرقمي وبمفهوم مبدأ حسن النية في العقود (عبد المبدي، 2016: 70).

ولذلك يجب الإدلاء بكافة المعلومات والبيانات الخاصة بالتعاقد، وذلك حتى يتسم التفاوض بالشفافية والمصارحة والمكاشفة، حتى يكون رضاء المؤمَّن له رضاءً مستنيرًا، لا

يجوز بعد ذلك الاحتجاج بالوقوع في الغلط (حسين ومحمد، 2011: 407)، (راجع المادة (2/ 3) من قرار الهيئة العامة للرقابة المالية رقم 77 لسنة 2025، المنشور بالوقائع المصرية – العدد 139 (تابع) في 25 يونية 2025)، وحيث أن الإيجاب في عقد التأمين الإلكتروني هو إيجاب عام، يكون في قالب معين يتضمن شروط محددة مسبقًا، وهذه الشروط وضعتها شركات التأمين في صورة قاطعة لا مجال لمناقشتها، وهي تشتمل على كافة الجوانب الجوهرية للعقد، وبالتالي تنعدم مرحلة التفاوض، ونتيجة ذلك فإن انعقاد عقد التأمين الإلكتروني لا يحتاج إلا لقبول المؤمَّن له (مهار، 2023: 1404)، ويكون قبول الأخير بواسطة الضغط على موافق، أو أقبل، أو أي كلمة تؤدى المعنى، وقد يتطلب منه التأكيد بتوقيع إلكتروني، أو إرسال رمز إلى جواله أو إيميله (عبد المبدي، 2016: 101).

ثالثًا: صور الإخلال بالشفافية والإفصاح في عقود التأمين الإلكترونية:

يعد الإخلال بالشفافية والإفصاح من أبرز التحديات في سوق التأمين الإلكتروني، حيث يؤدي إلى تضليل المؤمَّن له وإضعاف رضاه التعاقدي، بل وقد يُفضي إلى إبطال العقد، ويتخذ هذا الإخلال صورًا متعددة، نعرض أبرزها فيما يلي:

(1) عدم الإفصاح عن الشروط الجوهرية للعقد (راجع الدعوى رقم (350750 أ ر)، رقم القرار الابتدائي (16/ ر/ 1438)، رقم القرار الاستئنافي (276/ أ/ 1437)، الأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية، (1444)، مدونة السوابق القضائية التأمينية للجنة الاستئنافية للفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية، الطبعة الأولى: ص 884 وما بعدها): فتقوم بعض شركات التأمين بإخفاء بنود جوهرية في وثيقة التأمين، مثل إخفاء الاستثناءات أو عرضها بصيغة غير واضحة، وحدود التغطية وحدود المسئولية، والمبالغة في تقديم مزايا التأمين.

(2) استخدام اللغة الفنية أو الغامضة التي يصعب فهمها على غير المختص: فقد تلجأ بعض الشركات لاستخدام مصطلحات تأمينية معقدة دون تفسير، مما يعوق فهمها من المؤمَّن له لأنه غير مختص (راجع الدعوى رقم (400240 أ ج)، رقم القرار الابتدائي (139/ ج/ 1441)، رقم القرار الاستئنافي (523/ أ/ 1441)، الأمانة العامة للجان

الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية، (1444)، مرجع سابق: ص 359 وما بعدها).

(3) عدم عرض الأسعار بوضوح: يعد عرض السعر بدقة أمرًا جوهريًا، لكن بعض شركات التأمين تعرض السعر الأولي فقط دون الإشارة إلى الرسوم الإضافية أو شروط الزيادة السنوية تلقائيًا.

(4) الترويج الكاذب أو المضلل: تعمد بعض الإعلانات إلى تضخيم مزايا الوثيقة، كأن يعلن عن "تغطية كاملة" بينما تحتوي الوثيقة على استثناءات جوهرية.

(5) عدم تمكين المستخدم من مراجعة الوثيقة قبل الدفع: في بعض المنصات لا تعرض نسخة من الوثيقة إلا بعد السداد.

(6) ضعف أو عدم توفير وسائل التواصل للاستفسارات والشكاوى: بعض الشركات تكتفي بردود آلية أو تطلب التواصل لاحقًا عبر البريد دون وجود رد مباشر.

المبحث الثاني: الأساس النظامي للشفافية والإفصاح في عقد التأمين الإلكتروني:

تمثل الشفافية والإفصاح في عقود التأمين الإلكترونية أحد الركائز الجوهرية، ولذلك فقد أسس المنظم إطارًا نظاميًا متكاملًا يستند للعديد من الأنظمة واللوائح، باعتباره التزاما قانونيًا أصيلًا على عاتق شركات التأمين والوسطاء، وسنتناول هذه الأسس النظامية، ثم نعرض للحلول النظامية لتفعيل هذا الالتزام وضمان الامتثال له.

أولًا: الأساس النظامي في الأنظمة العامة:

(1) نظام المعاملات المدنية:

أرسى المنظم السعودي مبدأ حسن النية كقاعدة عامة في تنفيذ العقود، فقرر أن العقد لا يقتصر على ما ورد فيه من التزامات، وإنما يمتد إلى ما هو من مستلزماته وفقًا للنظام والعرف وطبيعة التعامل (راجع المادة (95) من نظام المعاملات المدنية، الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/ 191، وتاريخ 29/ 11/ 1444)، وبما أن الشفافية والإفصاح من مستلزمات عقد التأمين الإلكتروني، فقد ألزم المنظم شركات التأمين بمراعاتها حمايةً للمؤمَّن له باعتباره الطرف المذعَن، خاصة مع ما يميز هذه العقود من إبرام عن بعد، واختلاف مجلس العقد

(عبد المبدي، 2016: 129)، وجهل المؤمَّن له بكثير من تفاصيل التغطية والاستثناءات، وفي ذات الصدد؛ تناول المشرع المصري مبدأ حسن النية في المادة 148 من القانون المدني، وأوجب تنفيذ العقد وفق ما اشتمل عليه، وبطريقة تتفق مع ما يوجبه حسن النية.

(2) نظام التجارة الإلكترونية ولائحته التنفيذية:

ألزم المنظم شركات التأمين بالإفصاح الواضح عن بياناتها في المنصة الإلكترونية، متضمنة الاسم والسجل التجاري ووسائل الاتصال والرقم الضريبي، كما فرض النظام واللائحة تقديم بيان تفصيلي للعميل يشمل شروط العقد وإجراءاته وإجمالي التكاليف وطرق السداد وحق الإلغاء أو منعه وتكاليفه، مع بيان صريح بأن الضغط الإلكتروني على خانة القبول يُنشئ التزاما تعاقديًا، وهذه النصوص تهدف إلى تمكين العميل من اتخاذ قرار مبني على معلومة صحيحة، بما يحقق مبدأ الشفافية والإفصاح (راجع المادتين (6، 7) من نظام التجارة الإلكترونية، والمادتين (6، 7) من اللائحة التنفيذية لنظام التجارة الإلكترونية، الصادرة بالقرار الوزاري رقم 200، وتاريخ 19/ 5/ 1441).

وفي ذات الصدد، ألزم المشرع المصري شركات التأمين بتقديم شرح شفهي وافٍ وواضح للعميل في مرحلتي التفاوض وقبل التعاقد، بشأن الخصائص الجوهرية، ومزايا الوثيقة، مع إزالة أي لبس أو غموض فيها، وتزويد العميل بالأحكام والشروط الجوهرية للمنتج أو الخدمة التأمينية محل التعاقد (راجع المادة (2/ 3) من قرار الهيئة العامة للرقابة المالية رقم 77 لسنة 2025).

ثانيًا: الأساس النظامي في الأنظمة الخاصة بالتأمين:

(1) اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني:

جاءت هذه اللائحة لتُفصل الالتزام الإفصاح والشفافية في عقد التأمين، فقد أوجبت على الوسطاء توضيح مزايا الوثيقة مقارنة بالبدائل الأخرى من حيث السعر والتغطية، وألزمت شركات التأمين بأن تكتب الوثائق بلغة واضحة ومباشرة تتضمن جميع البيانات الجوهرية كمدة التغطية والشروط والاستثناءات والمبالغ والعمولات، كما فرضت على الشركة تمكين العميل من الاطلاع على الشروط والأحكام قبل الإبرام، وبهذا تعززت الضمانات النظامية

لحماية إرادة المؤمَّن له من التضليل (راجع المواد (26/ 5، 52، 53) من اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني، وراجع الدعوى رقم (390590 أ ر)، رقم القرار الابتدائي (374/ ر/ 1440)، رقم القرار الاستئنافي (96/ أ/ 1441)، الأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية، (1444)، مدونة السوابق القضائية التأمينية للجنة الاستئنافية للفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية، الطبعة الأولى: ص 386 وما بعدها).

وفي ذات الصدد؛ ألزم المشرع المصري كافة الأشخاص الاعتبارية المخاطبين بأحكام قانون التأمين الموحد أن تنشئ لها موقعًا إلكترونيًا مرخصًا من الهيئة العامة للرقابة المالية، يتضمن الإفصاح والشفافية الكافية للمتعاملين معها عن أحكامها (راجع المادة (200) من قانون التأمين الموحد المصري رقم 155 لسنة 2024)، وألزم المشرع المصري شركات التأمين بعرض المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التأمينية بلغة بسيطة وواضحة، وتحتوي على كافة المفاهيم والشروط والأحكام الجوهرية، والبعد عن استخدام المصطلحات الفنية غير المفهومة أو غير الضرورية، وإذا تم استخدامها؛ فيجب تقديم شرح واضح ودقيق، يسهل فهمه على العملاء، كما ألزمهم أيضًا بأن تكون الوثائق واستثناءاتها ومزاياها الجوهرية مكتوبة بصياغة واضحة، ودقيقة، وغير مضللة، ويكون تصميمها بحجم خط مناسب، وتكون المسافات واضحة بين الأحرف والكلمات، وذلك لمراعاة تفاوت المستويات الثقافية والتعليمية للعملاء، حتى يتمكنوا من قراءتها واستيعابها بسهولة (راجع المادة (2/ 1، 2) من قرار الهيئة العامة للرقابة المالية رقم 77 لسنة 2025).

(2) لائحة عمليات التأمين الإلكترونية:

تضمنت هذه اللائحة على جملة من الالتزامات الجوهرية، كالإفصاح عبر المنصات الإلكترونية عن جميع المعلومات الأساسية والجوهرية، وضمان دقة وصحة البيانات المنشورة في المواقع التابعة لأطراف مرخصة، وتسليم المؤمَّن له نسخة إلكترونية أو ورقية من الوثيقة متضمنة تاريخ السريان والانتهاء بوضوح، وإنشاء آليات واضحة لاستقبال الشكاوى والرد عليها خلال مدد زمنية محددة (راجع المواد (18، 19، 28، 30، 36، 37، 38، 48)

من لائحة عمليات التأمين الإلكترونية).

وفي ذات الصدد؛ ألزم المشرع المصري شركات التأمين أن تطلع حاملي وثائقها على البيانات التي تتعلق بوثائقهم، أو أن تسلمهم نسخة منها، بناءً على طلبهم، وبعد سداد الرسم المقرر لذلك (راجع المادة (211) من قانون التأمين الموحد المصري رقم 155 لسنة 2024).

(3) اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين:

أقرت هذه اللائحة – ووافقها المشرع المصري – التزامات عديدة، أهمها الالتزام بإفصاح المعلومات بدقة ووضوح وفي الوقت المناسب، واشتراط وضوح لغة الوثائق، وحظر البيانات المضللة أو المقارنة السلبية بين الشركات، والإفصاح عن طبيعة العلاقة مع العملاء، وشروط الوثائق، والتكاليف، وآلية المطالبات، وإنشاء آليات شفافة للشكاوى وتسويتها (راجع المواد (15، 16، 21، 22، 28، 29، 30، 34، 37، 38، 39، 40، 55، 56) من اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين، الصادرة عن إدارة مراقبة التأمين بالبنك المركزي السعودي، وتاريخ أغسطس 2008، وراجع المادة (2) من قرار الهيئة العامة للرقابة المالية رقم 77 لسنة 2025).

(4) القواعد المنظمة لأعمال وساطة التأمين الإلكترونية:

تضمنت هذه القواعد التزام الوسطاء بواجب الإفصاح عن البيانات الأساسية للعملاء، وتقديم عروض واضحة ومفهومة، وضمان عدم تضليل العميل، ودقة وحفظ المعلومات المقدمة في العروض التأمينية، والإفصاح عن معلومات الترخيص للعملاء، والإفصاح عن كافة شروط وأحكام استخدام المنصة الإلكترونية، والإفصاح عن العمولات الناتجة عن وثيقة التأمين المتعاقد عليها، وإخطار العملاء بأي رسوم أو نفقات إضافية مقابل الخدمات ذات الصلة، وتمكين العميل من التواصل مع خدمة العملاء الخاصة بوسيط التأمين الإلكتروني مباشرة من المنصة (راجع المواد (8، 9) من القواعد المنظمة لأعمال وساطة التأمين الإلكترونية، الصادرة عن مؤسسة النقد العربي السعودي، بموجب قرار المحافظ رقم 441/ 4، وتاريخ 25/ 6/ 1441، وراجع المادة (2/ 1، 2) من قرار الهيئة العامة للرقابة المالية رقم 77 لسنة 2025).

(5) لائحة مكافحة الاحتيال في قطاع التأمين:

هدفت هذه اللائحة إلى تعزيز الشفافية عبر مكافحة أي ممارسات احتياليه من قبل الشركات أو العملاء، وأوجبت التزام جميع الأطراف بالصدق والتحقق من صحة البيانات، بما يحافظ على نزاهة التعاملات ويمنع الإضرار بالمؤمَّن لهم (راجع لائحة مكافحة الاحتيال في قطاع التأمين، الصادرة عن البنك المركزي السعودي، وتاريخ 18/ 12/ 2008، وراجع المادة (11) من قرار الهيئة العامة للرقابة المالية رقم 77 لسنة 2025).

ثالثًا: الحلول النظامية لتفعيل الالتزام بالشفافية والإفصاح:

لم يقتصر دور المنظم السعودي ولا المشرع المصري على تقرير الالتزام بالشفافية والإفصاح في النصوص النظامية، بل استحدث عدة حلول وآليات عملية لضمان فاعلية هذا الالتزام وحماية حقوق المؤمَّن لهم، وتتنوع هذه الحلول بين ما هو وقائي يهدف إلى منع وقوع الإخلال ابتداءً عبر فرض ضوابط تنظيمية ورقابية صارمة، وما هو علاجي يهدف إلى معالجة آثار الإخلال بعد وقوعه، وهو ما يكشف مدى حرص المنظم على إرساء بيئة تأمينية إلكترونية قائمة على الثقة والشفافية، ومن أبرز هذه الحلول:

(1) تعزيز الالتزام بالإفصاح المسبق عن شروط العقد:

من أبرز المشكلات التي تواجه إرادة المؤمَّن له في عقد التأمين الإلكتروني هي ضعف اطلاعه على تفاصيل الوثيقة قبل القبول، نظرًا لاعتماد التعاقد على النماذج الجاهزة والإجراءات الإلكترونية السريعة، وقد عالج المنظم هذه الإشكالية من خلال إلزام شركات التأمين والوسطاء بإبراز شروط الوثيقة بوضوح قبل إتمام التعاقد (راجع المادة (7) من نظام التجارة الإلكترونية)، وأكد المنظم على وجوب تمكين العميل من الاطلاع على الشروط قبل الإبرام (راجع المادة (53) من اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني).

وفي ذات الصدد؛ خص المشرع المصري الهيئة العامة للرقابة المالية، بوضع الافصاحات المطلوبة وتوقيتاتها، ووضع الضوابط اللازمة لحماية المتعاملين (راجع المادة (151/ 3) من قانون التأمين الموحد المصري رقم 155 لسنة 2024).

(2) ضمان وضوح صياغة وثائق التأمين:

تنشأ كثير من النزاعات بسبب استخدام عبارات غامضة أو تقنية في وثائق التأمين، ما يضعف مبدأ الشفافية، ولحل هذه المشكلة، أوجب المنظم أن تكون الوثائق مكتوبة بلغة واضحة ومباشرة، بما يمكن العميل من الفهم الصحيح لالتزاماته وحقوقه، وبذلك وفر المنظم ضمانة نصية لحماية المؤمَّن له من التضليل اللفظي أو الغموض المتعمد (راجع المادة (52) من اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني، والمادتان (21، 22) اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين، وراجع المادة (2) من قرار الهيئة العامة للرقابة المالية رقم 77 لسنة 2025).

(3) تعزيز الشفافية في التسويق والإعلانات الإلكترونية:

من المشكلات المتكررة في السوق استخدام وسائل التسويق الإلكتروني للترويج لمزايا غير واقعية أو إغفال الشروط الجوهرية، مما يضعف مبدأ الإفصاح، وقد تصدى المنظم لهذه الممارسات من خلال حظر الإعلانات المضللة نصًا، وأوجب أن تكون جميع العروض والإعلانات دقيقة وصادقة (راجع المادتين (28، 29) من اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين، وراجع المادتين (2/ 4)، (9) من قرار الهيئة العامة للرقابة المالية رقم 77 لسنة 2025، المنشور بالوقائع المصرية – العدد 139 (تابع) في 25 يونية 2025)، كما فرض المنظم على الوسطاء المقارنة بين الوثائق من حيث السعر والتغطية قبل التوصية بالشراء، وهو ما يشكل آلية عملية لرفع مستوى الشفافية في العرض التسويقي (راجع المادة (26/ 5) من اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني).

(4) الرقابة على الوسطاء وتعزيز مسؤوليتهم:

يعتبر الوسيط حلقة مهمة في سوق التأمين الإلكتروني، لكنه قد يكون مصدرًا للتضليل إن لم يلتزم بالشفافية، ومن هنا جاءت القواعد المنظمة لأعمال وساطة التأمين الإلكترونية لتضع التزامات محددة على الوسطاء، كالإفصاح عن البيانات الجوهرية، وتقديم العروض بشفافية، وتجنب أي ممارسات قد تؤدي إلى تضليل العميل، كما حملت هذه القواعد الوسيط مسؤولية مباشرة في حالة الإخلال، وهو ما يعزز التوازن العقدي ويحمي المؤمَّن له من

ممارسات غير نزيهة (راجع القواعد المنظمة لأعمال وساطة التأمين الإلكترونية)، وقد أقر المشرع المصري وقف القيد للوسيط أو شطب قيده، إذا ثبت أنه قدم أية بيانات جوهرية غير صحيحة بتعمد أو خطأ جسيم، أو إذا قام بأعمال مخالفة للقوانين أو اللوائح المتعلقة بمهنته أو تنطوي على غش أو خطأ جسيم (راجع المادة (142/ 2، 4) من قانون التأمين الموحد المصري رقم 155 لسنة 2024).

(5) آليات الشكاوى وحماية المؤمَّن له بعد التعاقد:

من أبرز الحلول النظامية لمشكلات الشفافية والإفصاح، إنشاء آليات واضحة لمعالجة شكاوى العملاء بعد إبرام العقد، فيجب على الشركات استقبال شكاوى العملاء ومعالجتها، كما يجب عليها أن تنشئ أنظمة تقنية وتوفير قنوات تواصل إلكترونية لتسجيل ومتابعة هذه الشكاوى (راجع المادتين (55، 56) من اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين، والمواد (48، 55، 56) من لائحة عمليات التأمين الإلكترونية)، أما المشرع المصري فقد أعطى الهيئة العامة للرقابة المالية، فحص شكاوى المتعاملين مع الأشخاص الطبيعية أو الاعتبارية التي تمارس نشاط التأمين والمهن والخدمات المرتبطة به، وتقوم الهيئة بالفصل فيها (راجع المادة (142/ 12) من قانون التأمين الموحد المصري رقم 155 لسنة 2024)، كما ألزم الشركات بوضع لائحة داخلية تتضمن آليات التعامل مع شكاوى العملاء، مع التزامها بمسك سجل لشكاوى العملاء (راجع المادة (171)، (179/ 4) من قانون التأمين الموحد المصري رقم 155 لسنة 2024).

(6) تعزيز الشفافية بمكافحة الاحتيال التأميني:

نظرًا لما يترتب على الاحتيال من إضرار بالثقة في السوق، جاءت قواعد مكافحة الاحتيال في قطاع التأمين لتكون أداة فعالة لتعزيز الشفافية، فقد ألزمت هذه القواعد شركات التأمين والوسطاء والمؤمَّن لهم بالتحقق من صحة البيانات المقدمة والامتناع عن أي ممارسات احتياليه، وبذلك ساهمت هذه القواعد في سد ثغرة قد تستغل للإضرار بحقوق أحد الأطراف، وبالأخص المؤمَّن له (راجع لائحة مكافحة الاحتيال في قطاع التأمين، وراجع المادة (2) من قرار الهيئة العامة للرقابة المالية رقم 77 لسنة 2025).

(7) الرقابة والإشراف من البنك المركزي السعودي:

يشكل الدور الرقابي للبنك المركزي السعودي آلية مهمة لمعالجة أي قصور في تطبيق الالتزامات المتعلقة بالشفافية والإفصاح، إذ يملك البنك سلطة إصدار التعليمات الرقابية، وتوقيع الجزاءات على الشركات المخالفة، وإلزامها بتصحيح أوضاعها بما يحمي المتعاملين معها، وتعد هذه الرقابة ركيزة مكملة للإطار النظامي الذي يهدف إلى صيانة حقوق المؤمَّن لهم وتحقيق مبدأ الشفافية (راجع المواد (2/ 2، 8، 11، 19) من نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني، الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/ 32، وتاريخ 2/ 6/ 1424، والمادة (30) من اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني، يتولى الإشراف والرقابة على صناديق التأمين الخاصة في مصر الهيئة العامة للرقابة المالية، وذلك وفقًا للمادة (96) من قانون التأمين الموحد رقم 155 لسنة 2024).

المبحث الثالث: الآثار النظامية المترتبة على الإخلال بالشفافية والإفصاح:

إذا كان المنظم السعودي والمشرع المصري قد أرسى قواعد واضحة تلزم شركات التأمين ومقدمي الخدمات الإلكترونية بالشفافية والإفصاح، فإن الإخلال بهذا الالتزام يثير جملة من النتائج القانونية، في مقدمتها المسئولية المدنية، فالمتعاقد في البيئة الرقمية يعتمد كليًا على البيانات المعروضة إلكترونيًا، وأي نقص أو تضليل فيها من شأنه إفساد رضاه وإلحاق الضرر به ماديًا أو معنويًا، ومن ثم، فإن المسئولية المدنية تشكل أداة فعالة لتعويض المتضرر وردع الشركات من التهاون في أداء هذا الالتزام، وسوف نتناول في هذا المبحث صور هذه المسئولية وأسسها النظامية وآثارها.

أولًا: صور المسئولية عن الإخلال بالشفافية والإفصاح في عقد التأمين الإلكتروني:

(1) المسئولية العقدية:

الأصل أن المسئولية المدنية الناشئة عن الإخلال بالشفافية والإفصاح في عقد التأمين الإلكتروني تبنى على المسئولية العقدية، ذلك أن الالتزام بالشفافية يعد التزاما تعاقديًا جوهريًا يفرضه النظام واللوائح، فإذا أخلت شركة التأمين أو وسيط التأمين بهذا الالتزام، ترتب على ذلك مسؤوليتها عن تعويض المؤمَّن له عما لحقه من ضرر، استنادًا إلى نص المادة

95/ 1 من نظام المعاملات المدنية التي تقرر تنفيذ العقود طبقًا لمقتضيات حسن النية، والمادة 107 التي تُوجب التعويض عند الإخلال بالالتزامات العقدية، وفي القانون المصري وفق المادة 148 من القانون المدني.

(2) المسئولية التقصيرية:

يوجد بعض الحالات قد يخرج الإخلال بالشفافية عن نطاق العلاقة التعاقدية، كأن يكون المتضرر مستهلكًا لم يبرم العقد بعد، وتعرض لممارسات تضليلية عبر المنصة الإلكترونية، أو أن يكون الضرر لحق الغير، في هذه الصور تقوم المسئولية على أساس تقصيري، وفقًا للمادة 120 من نظام المعاملات المدنية التي تُرتب التعويض عن كل خطأ سبب ضررًا للغير، وفي القانون المصري وفق المادة 163 من القانون المدني.

ثانيًا: آثار الإخلال بالشفافية والإفصاح في عقد التأمين الإلكتروني:

(1) التعويض: وفقًا للقواعد العامة في المسئولية المدنية في نظام المعاملات المدنية، يلتزم المخطئ بتعويض الضرر المادي والمعنوي الناشئ عن الإخلال بالتزاماته.

(2) البطلان أو الإبطال أو الفسخ: قد يترتب على عدم الشفافية أو الإفصاح بشيء جوهري، كإخفاء معلومات أساسية تتعلق بالخطر أو التغطية، اعتبار العقد باطلًا لافتقاده الرضا الصحيح (راجع المادة (181) من نظام المعاملات المدنية، وراجع المادة (5/ 3، 4) من قانون التأمين الموحد المصري رقم 155 لسنة 2024)، ويحق للمؤمَن له طلب إبطال العقد إذا وقع في غلط جوهري (راجع المادة (57) من نظام المعاملات المدنية، وراجع المادة (120) من القانون المدني المصري)، كما يحق له فسخ العقد طبقًا للقواعد العامة.

(3) إعادة الحال إلى ما كان عليه: في بعض الحالات قد تلزم شركة التأمين قضائيًا برد الأقساط، وإعادة المتعاقدان إلى الحالة التي كانا عليها قبل التعاقد (راجع المادة (82) من نظام المعاملات المدنية، وراجع المادة (142) من القانون المدني المصري).

(4) فرض جزاءات تنظيمية من الجهات الرقابية: قد تفرض جزاءات على الشركات التي لا تلتزم بالشفافية والإفصاح في عقود التأمين الإلكترونية، تتضمن، الغرامات المالية،

والإنذار، إيقاف إصدار وثائق معينة، وسحب الترخيص في الحالات الجسيمة، أو حجب المحل الإلكتروني (راجع المادة (18) من نظام التجارة الإلكترونية، والمادة (21) من نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني، والمادة (10/ 4) من القواعد المنظمة لأعمال وساطة التأمين الإلكترونية)، أما المشرع المصري فقد قرر عقوبة الحبس والغرامة التي لا تقل عن خمسين ألف جنية ولا تزيد على خمسمائة ألف جنية، او ما حققه المخالف من نفع مؤثم أيهما أكبر، أو بإحدى هاتين العقوبتين، كل من أقر أو أخفى متعمدًا بقصد الغش في البيانات أو المحاضر أو في المستندات التي تقدم للهيئة أو التي تصل إلى علم الجمهور (راجع المادة (215/ 3) من قانون التأمين الموحد المصري رقم 155 لسنة 2024).

الخاتمة:

يتضح من خلال البحث أن الالتزام بالشفافية والإفصاح في عقود التأمين الإلكترونية يمثل أحد أهم الضمانات لحماية المؤمَّن له وتحقيق التوازن العقدي، وقد أبرزت الأنظمة واللوائح السعودية هذا الالتزام بوضوح، غير أن الواقع العملي يكشف عن قصور في التطبيق نتيجة استعمال لغة معقدة أو ضعف وعي المستهلك، ويترتب على هذا القصور آثار قانونية قد تصل إلى بطلان العقد أو مساءلة شركة التأمين مدنيًا، ومن ثم، فإن تعزيز هذا الالتزام وتفعيل الرقابة عليه يُعد خطوة جوهرية لبناء الثقة في سوق التأمين الإلكتروني، وضمان استقراره.

أولًا: النتائج:

(1) يمثل الالتزام بالشفافية والإفصاح في عقود التأمين الإلكترونية ركيزة أساسية لحماية إرادة المؤمَّن له، وضمانة في مواجهة الطبيعة الاذعانية لهذه العقود.

(2) خطى النظام السعودي والقانون المصري خطوات مهمة في ترسيخ هذا الالتزام.

(3) هناك بعض الممارسات الفعلية لشركات التأمين لا تزال تعاني من ضعف الإفصاح.

(4) الإخلال بالالتزام بالشفافية والإفصاح في عقود التأمين الإلكترونية يرتب جزاءات قانونية مختلفة.

ثانيًا: التوصيات:

(1) يجب إنشاء منصة مركزية للرقابة على العروض التأمينية الإلكترونية.

(2) فرض نموذج قياسي للإفصاح الإلكتروني، يتضمن بيانات الحد الأدنى الإلزامية في كل وثيقة مثل مدة التغطية، شروط الإلغاء، الاستثناءات، إلخ.

(3) تشديد العقوبات على الشركات التي تخالف مبدأ الشفافية والإفصاح.

(4) فرض الالتزام "الإفصاح المسبق" بنموذج موحد لجميع الشركات والمنصات.

المراجع

الأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية، (1444)، مدونة السوابق القضائية التأمينية للجنة الاستئنافية للفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية، الطبعة الأولى.

الجمال، سمير حامد عبد العزيز، (2006)، التعاقد عبر تقنيات الاتصال الحديثة "دراسة مقارنة"، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، القاهرة.

حسين، أكرم محمود، ومحمد، محمد صديق، (2011)، أثر موضوعية الإرادة التعاقدية في مرحلة المفاوضات، مجلة الرافدين للحقوق، جامعة الموصل، العراق، المجلد 13، العدد 49، السنة 16.

الصرايرة، منصور، (2009)، الإطار القانوني للعقد المبرم عبر وسائل الاتصال الإلكترونية، دراسة في التشريع الأردني، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، سوريا، المجلد 25، العدد 2.

عبد المبدي، جهاد محمود، (2016)، التراضي في تكوين عقود التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض.

مهار، أمال، (2023)، خصوصية عقد التأمين الإلكتروني، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، المجلد 8، العدد 1.