



accessnow

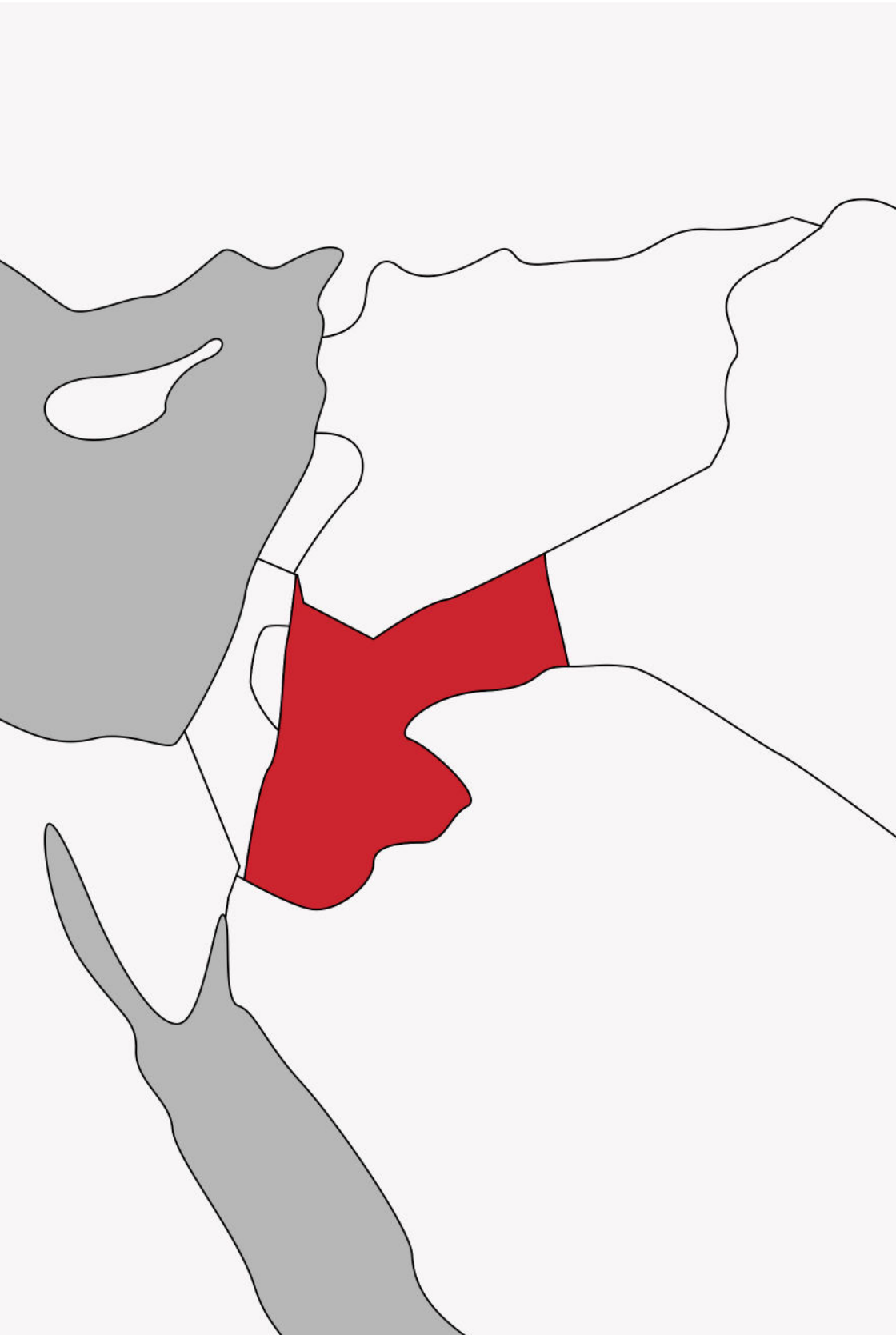
imp8OT
International

خصوصيات مستباحة:

تعامل الشركات المزودة للإنترنت في الأردن
مع المعلومات الشخصية للمستخدمين

نوفمبر ٢٠١٩





المحتويات

4	مقدمة
6	منهجية الدراسة
7	مقارنة سياسات الخصوصية في الشركات المزودة للإنترنت
17	مدى وعي العاملين بسياسات الخصوصية
19	وعي العملاء بحماية الخصوصية
25	التوصيات

مقدمة



بدأت كل من إمباكت الدولية لسياسات حقوق الإنسان ومنظمة أكسس ناو

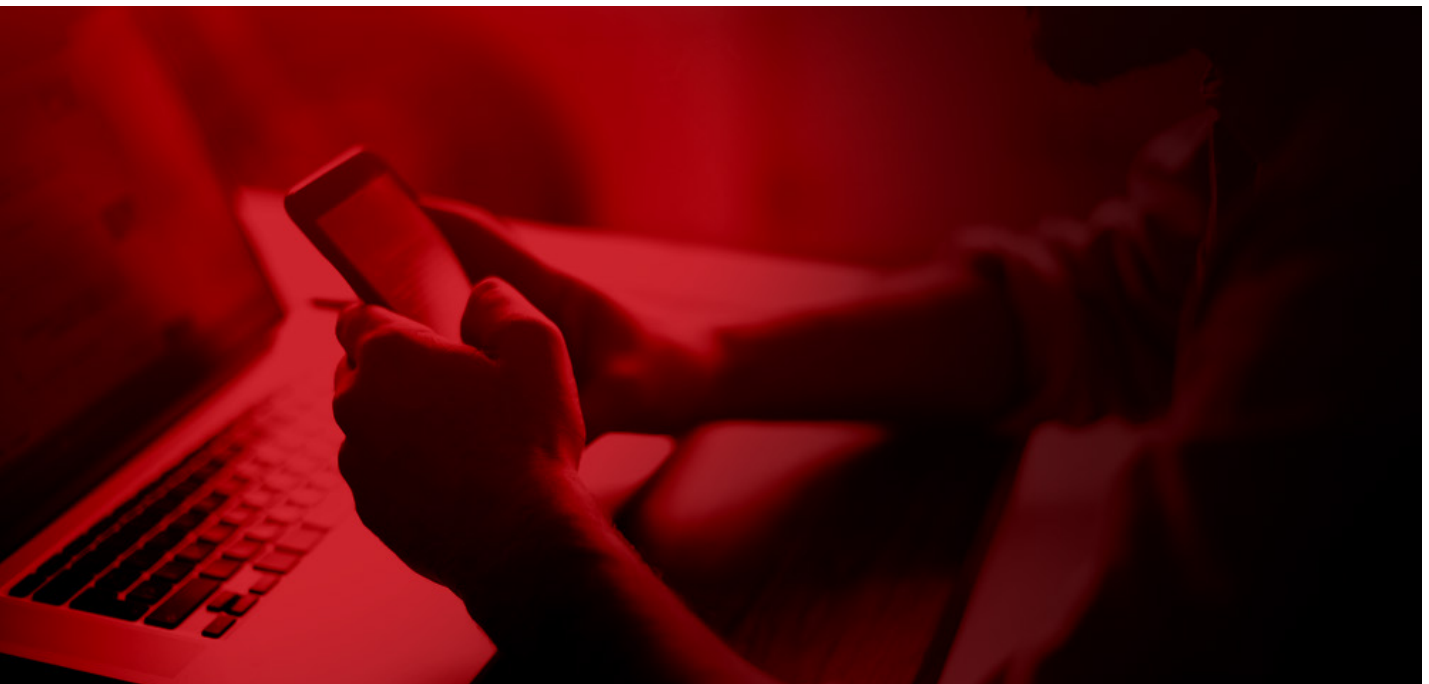
بالبحث في مدى احترام الشركات المزودة للإنترنت بحق المستخدمين في الخصوصية، والعمل على سلسلة من الدراسات التي تستهدف عشرات الشركات المزودة للإنترنت في العالم العربي، واستهدفتا في دراستهما الأولى المملكة الأردنية الهاشمية، وخصتا من أشهر الشركات المزودة للإنترنت فيها: زين، وأورانج، وأمنية، وتي إي داتا، وداماكس.

في الوقت الذي تتزايد فيه أهمية استخدام شبكة الإنترنت حول العالم، تبقى أعداد مستخدميه في المملكة الأردنية الهاشمية في ازديادٍ مطرد.

فقد بلغ عدد اشتراكات الإنترنت في الأردن نحو ٩ ملايين مشترك (ما بين هواتف واشتراكات أرضية)، بحيث تتوافر خدمة الإنترنت في منازل الأردنيين بنسبة تصل إلى أكثر من ٩٠ في المئة.

وبطبيعة الحال، عند الاشتراك بخدمة الإنترنت، تطلب شركات الاتصالات والشركات المزودة للإنترنت من عملائها معلوماتهم الشخصية، التي -في حال وقعت في الأيدي الخطأ- يُمكن أن تتسبب بعواقب قد تتضمن تشويه سمعة، وملاحقة المعارضين، وغيرها.

وتزايد مؤخراً القلق العالمي حول كيفية استخدام الشركات المزودة للإنترنت لهذه المعلومات، إلى جانب أماكن وفترة تخزينها والأطراف التي تمتلك حق الوصول إليها، وعمّا إذا كان للعملاء دراية بحقوقهم ومصير المعلومات التي يقدمونها لتلك الشركات، أو البيانات التي تحصل عليها تلك الشركات دون علم العملاء.





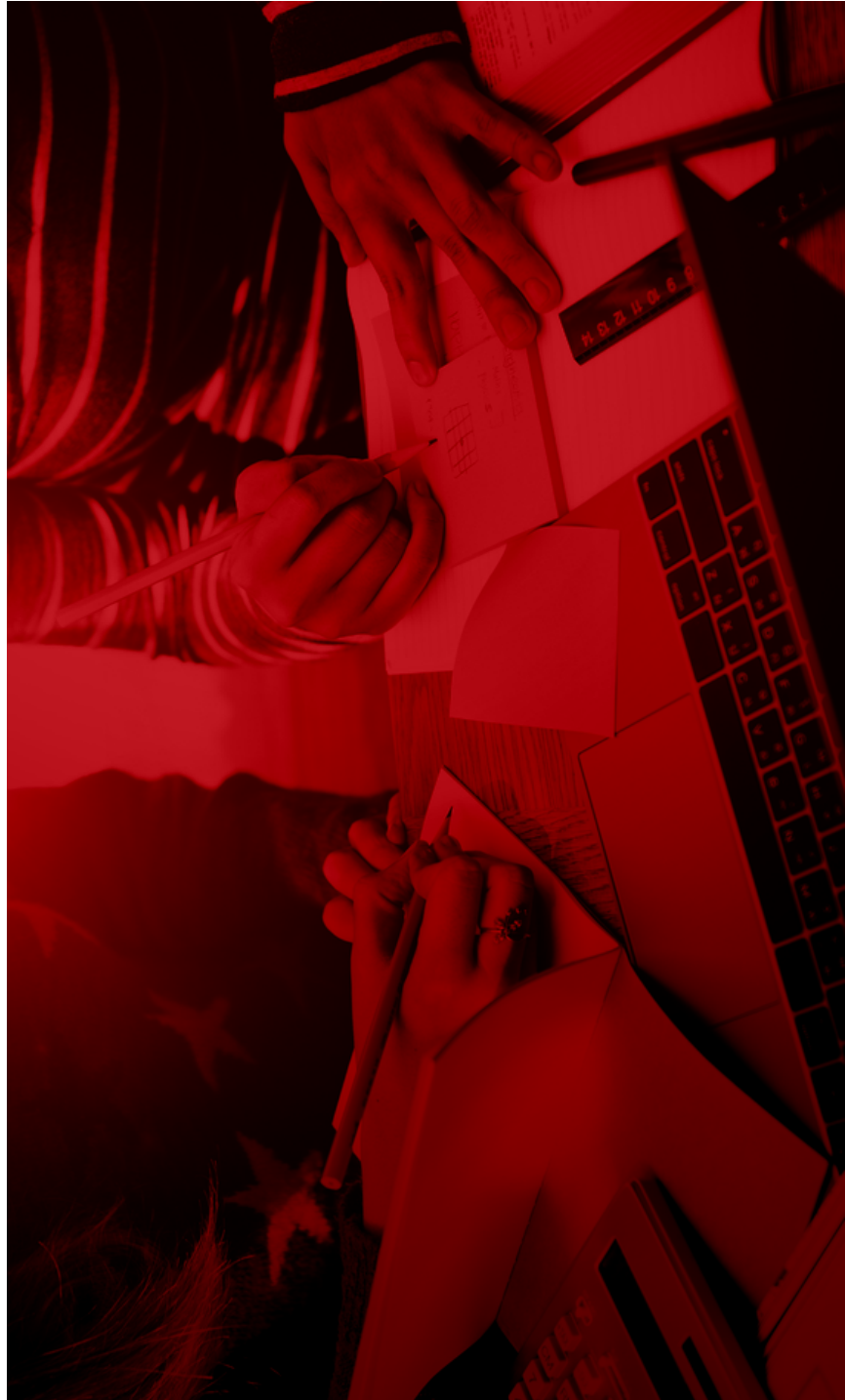
وتهدف هذه الدراسة كبدائية إلى بيان مدى خطورة هذه المشكلة، أملاً بأن تقود لشيء من التغيير في سياسات مزودي الإنترنت في الأردن وغيرها من الدول. تهدف الدراسة كذلك إلى قياس مدى وعي المستخدمين بمصير معلوماتهم الشخصية وبالسلطة القانونية المسؤولة عن حماية خصوصيتها وبحقهم في التعويض، والانتصاف، والمناشدة، في حال تم تسريب هذه المعلومات أو الوصول إليها من قبل جهة غير رسمية.

منهجية الدراسة



استهدفت الدراسة خمسًا من شركات تزويد الإنترنت الشهيرة في الأردن، وهي زين، وأمنية، وأورانج، وداماكس، وتي إي داتا. كخطوة أولى، قامت إمباكت الدولية لسياسات حقوق الإنسان وأكسس ناو باستعراض سياسات الخصوصية المنشورة في المواقع الرسمية للشركات المزودة للإنترنت، قبل أن تحلل النتائج وتقارنها ببعضها البعض.

وتمثلت الخطوة الثانية من الدراسة بالعمل على استبيان لقياس مدى وعي العاملين في الشركات المزودة بالإنترنت بأهمية حفظ المعلومات الشخصية للعملاء وعما إذا كانت الشركات تشارك تلك المعلومات مع جهات أخرى، بينما يرصد الجزء الثالث سلوك العملاء فيما يخص مشاركتهم لمعلوماتهم الشخصية، ومدى وعيهم لحقهم في الخصوصية والتعويض في حل تم تسريب تلك المعلومات لجهات غير رسمية.



مقارنة سياسات الخصوصية في الشركات المزودة للإنترنت



راجعت إمباكت الدولية وآكسس ناو سياسات الخصوصية الخاصة بالشركات الخمس وطلتها، ثم قارنت بينها معتمدة على ستة جوانب:

- ١- طبيعة المعلومات الشخصية التي يتم جمعها من العملاء.
- ٢- أغراض استخدام المعلومات الشخصية الخاصة بالعملاء.
- ٣- الأطراف التي تطلع عليها إن وجدت.
- ٤- حق العملاء في التعويض في حال تم سرقتها أو نشرها أو استخدامها لأي أغراض أخرى غير مذكورة في سياسة الخصوصية.
- ٥- الحالات التي يتم فيها الكشف عن المعلومات الشخصية لطرفي ثالث.
- ٦- المسؤولية القانونية للأطراف التي قد تطلع عليها.

هل هناك إفصاح رسميًا عن طبيعة المعلومات الشخصية التي يتم جمعها من العملاء؟



أمنية

زين

نعم.

تم الإفصاح بشكل غامض ومقلق، حيث أفادت سياسة الخصوصية بأنه «يقر المستخدم بأن الشركة ستقوم بجمع وتسجيل معلومات وبيانات عن استخدام المستخدم للموقع و/أو الخدمات، من ضمنها صفحات الموقع التي يتصفحها المستخدم، الوصلات، بالإضافة إلى بعض البيانات التي يقوم برنامج تصفح الانترنت بإرسالها لكل موقع يتم تصفحه من قبل المستخدم.»

لا.

بيان الخصوصية غامض وغير مكتمل، حيث ورد فيه «المعلومات الشخصية التي يمكن أن نجعلها يمكن أن تشمل على سبيل المثال اسمكم وعنوانكم البريدي وتاريخ ميلادكم وجنسكم وأرقامكم للهواتف والفاكس وعنوان بريدكم الإلكتروني وغير ذلك»

تي إي داتا

داماكس

أورانج

لا.

ليس هناك أي ذكر للمعلومات التي يتم جمعها وتسجيلها من المستخدمين.

لا.

ليس هناك أي ذكر للمعلومات التي يتم جمعها وتسجيلها من المستخدمين.

لا.

ليس هناك أي ذكر للمعلومات التي يتم جمعها وتسجيلها من المستخدمين.

هل هناك توضيح لأغراض استخدام المعلومات الشخصية للعملاء؟



زين

أمنية

نعم.

لا.

تكتفي بالإشارة إلى أن جميع المعلومات التي يقدمها المستخدم قابلة للنشر، وإلى حقها في استخدامها لخدمات مقلبة.

أورانج

داماماكس

تي إي داتا

لا.

لا.

لا.

هل تتضمن سياسة الخصوصية حق العملاء بالتعويض في حال تم سرقة أو نشر معلوماتهم الشخصية أو استخدامها لأغراض أخرى غير مذكورة في سياسة الخصوصية؟



زين

أمنية

لا.

لا.

أورانج

داماماكس

تي إي داتا

لا.

لا.

لا.

هل يتم توضيح الأطراف الثالثة التي يمكن للشركة أن تشارك المعلومات معها، وتحت أي ظروف يتم الاطلاع على هذه المعلومات؟



زين

أمنية

لا.

بيان الخصوصية غامض ويحوي ثغرة: «قد يكونوا شركات مقدمي محتوى أو شركاء عمل، أو غير ذلك. نشارك معهم المعلومات ليزودوا العملاء بخدمات وطلول عدة.»

لا.

أورانج

داماكس

تي إي داتا

لا.

نعم.

نعم.

هل هناك إفصاح رسميًا عن طبيعة المعلومات الشخصية التي يتم جمعها من العملاء؟



زين

أمنية

لا.

لا.

أورانج

داماكس

تي إي داتا

نعم.

ورد في بيان الخصوصية أن «الشركة قد تكشف المعلومات الشخصية للعملاء بنية سنة في حال كان هذا - التزامًا بمقتضى قانوني. - امتثالًا لإجراء قضائي. - دفاعًا عن حقوق «أورانج» أو ملكيتها.

نعم.

ورد في بيان الخصوصية «يلتزم الطرف الأول بالمحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالطرف الثاني وعدم الإفصاح عنها إلا بموافقة الطرف الثاني على مشاركتها أو في حال كانت هذه المعلومات مطلوبة رسميًا من الأمن أو السلطات القضائية.»

نعم.

ورد في بيان الخصوصية «يلتزم الطرف الأول بالمحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالطرف الثاني وعدم الإفصاح عنها إلا بموافقة الطرف الثاني على مشاركتها أو في حال كانت هذه المعلومات مطلوبة رسميًا من الأمن أو السلطات القضائية.»

هل هناك توضيح للمسؤولية القانونية لأي طرف قد يتسبب في أية خسارة أو مخالفة أو سوء استخدام لهذه المعلومات؟



أمنية

زين

لا.

لا.

تي إي داتا

داماماكس

أورانج

لا.

لا.

لا.



خلصت كل من إمباكت الدولية وأكسس ناو إلى

أن الشركات المزودة بالإنترنت في الأردن، بما فيهم الشركات متعددة الجنسية، لا تأخذ جدياً بعين الاعتبار حقوق العملاء عن صياغة شروط الخدمة وسياسات الخصوصية، حيث ذكرت اثنتان من الشركات السابق ذكرهم المعلومات الشخصية التي يتم جمعها من العملاء، لكنها أضافت "وغيرها" مما يسمح بالعديد من الاستثناءات. وصرّحت أخرى بأنها ستجمع أية معلومات قد تساعد في الترويج لمنتجاتها وخدماتها، بينما لم تذكر أضربتين أي ما يتعلق بهذا الخصوص.

طبيعة المعلومات الشخصية التي يتم جمعها من العملاء

اثنتان أي شيء يتعلق بطبيعة المعلومات الشخصية المجموعة. وضحت اثنتان من الشركات أغراض استخدام المعلومات الشخصية للعملاء بينما لم تفعل الثلاث الأخريات ولم تُضمّن أي توضيح آخر. وذكرت ثلاثة فقط الظروف التي يتم فيها مشاركة المعلومات الشخصية للعملاء. على سبيل المثال، تقرر شركة أمنية بوضوح عن جمعها وتسجيلها لمعلومات خاصة بالعملاء بشكلٍ ينتهك خصوصيتهم.

وجدت إمباكت الدولية وأكسس ناو أن بعض الشركات تنتهك خصوصية المستخدمين بشكلٍ واضح، فيما يبقى العملاء غير ملمين بالدرجة التي يُمكن لتلك الشركات من خلالها جمع وتسجيل معلوماتهم الشخصية، والتي تتضمن في كثيرٍ من الحالات معلومات عالية السرية. ذكرت اثنتان من الشركات المعلومات الشخصية التي يتم جمعها من العملاء مع وجود عبارة "وغيرها"، مما يفتح المجال للاستثناءات، وذكرت أخرى أنها تجمع معلوماتٍ قد تساعد في الترويج لمنتجاتها وخدماتها، فيما لم تذكر



تنص سياسة الخصوصية في شركة أمنية على أنه "يقر المستخدم بأن الشركة ستقوم بجمع وتسجيل معلومات وبيانات عن استخدام المستخدم للموقع و/أو الخدمات، من ضمنها صفحات الموقع التي يتصفحها المستخدم، الوصلات، بالإضافة إلى بعض البيانات التي يقوم برنامج تصفح الانترنت بإرسالها لكل موقع يتم تصفحه من قبل المستخدم."

علوّة على ذلك، تعلن أمنية في سياسة خصوصية تطبيقات الهاتف المحمول الخاصة بها، أنه "في كل مرة تزور فيها أحد مواقعنا أو تستخدم أحد تطبيقاتنا، سنقوم تلقائيًا بجمع المعلومات التالية [...] المعلومات المخزنة على جهازك، بما في ذلك معلومات الاتصال وقوائم الأصدقاء أو معلومات تسجيل الدخول أو الصور أو مقاطع الفيديو أو أي محتوى رقمي آخر أو التحقق من أي معلومات أخرى مخزنة على جهازك (معلومات المحتوى).

يعني ذلك بشكلٍ رئيسي أن جميع عملاء الشركة يقعون عرضة لاختراق خصوصياتهم ومعلوماتهم الشخصية، بما في ذلك البيانات والمعلومات التي يتم تخزينها على أجهزتهم أو إرسالها عبر المتصفحات.



تفصح شركة زين عن أن "المعلومات الشخصية التي يمكن أن نجمعها يمكن أن تشمل على سبيل المثال اسمكم وعنوانكم البريدي وتاريخ ميلادكم وجنسكم وأرقامكم للهواتف والفاكس وعنوان بريدكم الإلكتروني وغير ذلك."

ورغم أن ذلك قد يبدو روتينيًا وعاديًا، إلا أن عبارة "غير ذلك" في نهاية البند تشمل تفسيراتٍ عدة، وبالتالي تترك للشركة ثغرةً يُمكن لها من خلالها جمع معلوماتٍ إضافيةٍ تنتهك خصوصية المستخدم دون موافقةٍ صريحةٍ منه، في الوقت الذي لا تفصح فيه للأخير عن طبيعة تلك المعلومات.

فيما يتعلق بشركة أورانج، فسياسة الخصوصية الخاصة بها لا تُفصح عن طبيعة المعلومات التي تجمعها من المستخدمين، أو أغراض استخدامها بالتحديد، حيث تكفي بالقول إن "شركة أورانج لن تشارك بريدك الإلكتروني مع طرفٍ ثالثٍ" و باعتبار أن البريد الإلكتروني ليس المعلومة الوحيدة التي تجمعها شركة أورانج من المستخدمين، فإن ذلك يُبقي الباب مواربًا أمام الشركة لجمع أية معلوماتٍ أخرى دون الإفصاح عن ذلك، الأمر الذي يُمكن أن يُشكل خطورةً كبيرةً على خصوصية المستخدمين.

أما شركة داماماكس، فليس لديها سياسة خصوصية واضحة، حيث تذكر فقط في عقد اشتراك الخدمة (البند 2-4) أنه "يلتزم الفريق الأول بالحفاظ على سرية معلومات الفريق الثاني وعدم الإفصاح عنها باستثناء المعلومات التي يوافق الفريق الثاني على نشرها أو المعلومات التي يتم الإفصاح عنها وفقًا لطلب الجهات الأمنية و/أو الجهات القضائية و/أو بناء على طلب رسمي من الهيئة." دون إيضاح لطبيعة المعلومات التي تحصل عليها. يبقى هذا الأمر ثغرةً يُمكن لشركة "داماماكس" من خلالها جمع معلوماتٍ شخصيةٍ خاصةٍ بالمستخدمين دون علمهم أو موافقتهم، وعليه يُمكن لها أن تستخدمها لأغراضٍ مبهمه.

وأخيرًا، تتبع شركة تي إي داتا السياسة ذاتها، إذ تذكر في "الشروط والأحكام الخاصة بالإنترنت" بأنها "تلتزم بالحفاظ على سرية معلومات الفريق الثاني و عدم الإفصاح عنها، باستثناء المعلومات التي يوافق الفريق الثاني على نشرها"، دون ذكرٍ لطبيعة المعلومات التي يتم جمعها وتسجيلها من المستخدم.

ووضحت اثنتان من الشركات النواحي التي تستخدم فيها المعلومات الشخصية للعملاء، بينما لم تفعل الثلاثة الأخريات. وبينت ثلاثة فقط من الشركات الظروف التي قد تشارك فيها هذه المعلومات الشخصية مع جهاتٍ أخرى.

وللأسف، لم توضح أيٌّ من الشركات حقوق العملاء في التعويض في حال سرقة أو نشر أو استخدام معلوماتهم الشخصية بشكل غير قانوني، كما لما تعلن أيٌّ منهم عن الأطراف الأخرى التي قد يتم مشاركة المعلومات معهم أو مسؤوليتهم القانونية في هذا الخصوص. وفي معظم الأحوال، لا يُمكن للمستخدمين اللجوء إلى حق الانتصاف، بما أنه لا يوجد سجل لحالات مناشدة واستئناف سابقة أو حالات انتصاف على أرض الواقع.

أغراض استخدام المعلومات الشخصية الخاصة بالعملاء



تذكر شركة زين في سياستها "لنظم إدارة أمن المعلومات والخصوصية" أنها تعامل المعلومات التي تجمعها من المستخدمين بسرية تامة" وتُصرِّح الشركة بأنها تجمع المعلومات الشخصية "لأننا نرغب في تقديم خدمات مفصلة لكم ومن أجل رفع مستوى تجربتكم معنا" بهذا البند، توضح الشركة مجالات استخدام المعلومات الشخصية للعملاء وكيفية توظيفها بشكلٍ واضح. لم تتطرق شركة أمنية لتفصيل جوانب استخدام المعلومات الشخصية للمستخدمين، واكتفت بالإشارة في البند (2.2.3) من "الشروط والأحكام" المنشورة على موقعها الرسمي إلى أن " جميع المعلومات و/أو البيانات و/أو المواد المقدمة من قبله (المستخدم) قابلة للنشر، وأنه بموجب هذا البند يتعهد المستخدم بحماية الشركة و تحمل أية مسؤولية، و/ أو أضرار مباشرة و/أو غير مباشرة ناتجة عن إخلاله لهذا البند"، كما توضح أنه عند الاشتراك في الخدمة، فإن المستخدم يقر " بمنح الشركة حق نشر المعلومات الشخصية و/أو البيانات و/ أو المواد المقدمة من قبله، و/أو استخدامها أو استخدام أية مفاهيم متضمنة فيها في أية خدمات أو منتجات مقدمة من قبل الشركة، ويسقط المستخدم حقه في أية مطالبات قد تنتج عن ذلك." ورغم أن ذلك يشير بشكلٍ جزئي إلى جانبٍ يُمكن للشركة فيه أن تستخدم المعلومات الشخصية للعميل

(النشر والخدمات)، إلا أن كون "الشروط والأحكام" تذكر حق الشركة في نشر أو استخدام تلك المعلومات في أية خدمات أو منتجات، لا يعني بالضرورة قصر استخدامها للمعلومات على تلك الأغراض. قد يفتح هذا المجال أمام الشركة لاستخداماتٍ أخرى دون إفصاحها عن طبيعتها، كما أن إشارة الشركة إلى أن معلومات المستخدم "قابلة للنشر"، يطرح تساؤلاتٍ عن مدى احترام الشركة لخصوصية تلك البيانات، وعن طبيعة الجهات التي يُمكن للشركة أن تنشر تلك البيانات لها أو من خلالها.

بمعنى آخر، قد يُرى ذلك على أنه محاولة للإفلات من الالتزامات والمسؤولية القانونية بحماية المعلومات الشخصية وخصوصية عملائها. بالمثل، لم تتطرق كذلك أي من شركة أورانج أو داماماكس أو تي إي داتا إلى أية تفاصيل حول جوانب استخدام المعلومات الشخصية التي يتم جمعها من المستخدمين، مما يثير مزيدًا من القلق حول جوانب وكيفية استخدام الشركات لهذه المعلومات.

حق العملاء في التعويض

من الأحوال المطالبة بأية تعويضات في حال عدم موافقته على الالتزام بالشروط والأحكام و/ أو في حال عدم رضائه بالموقع و/ أو الخدمات ويفر المستخدم بأنه إذا لم يقبل بأي جزئية في الموقع أو أي خدمة أو منتجات أو الشروط والأحكام فإن التعويض الوحيد والشامل هو عدم الاستمرار في استعمال الموقع.“

لا تتضمن سياسات الخصوصية لأي من الشركات (زين، وأورانج، وداماماكس، و تي إي داتا) بنودًا تتعلق بحق العملاء في التعويض في حال انتهاك حقوقهم في الخصوصية. أما في شركة أمنية فيتمحور بند التعويض حول تحرير الشركة من أية التزامات تتعلق بتعويض العملاء، حيث تشير إلى أنه “يُقر المستخدم بأنه لا يحق له بأي حال



مشاركة معلومات المستخدمين مع أطراف ثالثة



تصرح شركة زين بالأطراف التي يُمكن أن تتشارك معلومات المستخدمين بشكلٍ جزئيٍّ ويحوي ثغرة. فتذكر في سياسة الخصوصية: "ندخل في اتفاقيات وعلاقات عمل مع شركات أخرى وأطراف ثالثة موثوقة ("الأطراف الثالثة"). إن هذه الشركات يمكن أن تكون مزودات محتوى مزودات حلول أو شركاء أعمال أو غير ذلك". وبالطبع، فإن عبارة "غير ذلك" يُمكن أن تحمل تأويلاتٍ عدة، وتفتح المجال أمام الشركة لإمكانية مشاركة المعلومات الشخصية للمستخدمين مع أطراف ثالثة غير معروفة.

أما شركة أورانج، فهي تُصرح بأنها يُمكن أن تتشارك معلومات المستخدمين مع أطراف ثالثة دون الإفصاح عن طبيعة تلك الأطراف. لكنها تذكر أن مشاركة تلك المعلومات يُمكن أن يحدث في ثلاث حالات؛ وهي الالتزام بالمتطلبات القانونية، أو الامتثال لإجراءاتٍ قانونية، أو الدفاع عن حقوق ملكية أورانج.

أما شركة أمنية، فلا تصرح في "الشروط والأحكام" الخاصة بها عن أية أطرافٍ ثالثة يُمكن لها أن تتشارك معلومات المستخدمين معها. لكن البند (5.7) يتضمن التالي: "شبكة الانترنت ليست آمنة، وبينما تبذل الشركة جهداً معقولاً لحماية

يُمكن لهما أن تتشاركا معلومات المستخدمين معها، وتحصرهما في الجهات الأمنية والقضائية والرسمية، حيث تشير إلى أنه "يلتزم الفريق الأول (الشركة) بالحفاظ على سرية معلومات الفريق الثاني (العميل) وعدم الإفصاح عنها باستثناء المعلومات التي يوافق الفريق الثاني على نشرها أو المعلومات التي يتم الإفصاح عنها وفقاً لطلب الجهات الأمنية و/أو الجهات القضائية و/أو بناء على طلب رسمي من الهيئة".

الموقع والخدمات، يُقر المستخدم بأن استخدامه للموقع والتراسل من خلاله يمكن أن يتيح الفرصة لأية أطراف ثالثة للحصول على هذه المعلومات بطرق غير قانونية، ولا تتحمل الشركة في أي حال من الأحوال أية مسؤولية عن نشر أية معلومات و/ أو محتويات مخالفة لأية تشريعات نافذة"، الأمر الذي يعني أن استخدام الشخص لموقع الشركة يُمكن أن يشكل تهديداً خطيراً على أمن معلوماته. شركتنا داماماكس وتي إي داتا توضحان الجهات التي

المسؤولية القانونية في حالة إساءة استخدام المعلومات



لا تذكر أي من الشركات الخمس مسؤولياتها القانونية في حال إساءة استخدام المعلومات الشخصية الخاصة بالمستخدمين والعملاء، أو في حال مشاركة تلك المعلومات مع أطراف ثالثة بطرقٍ قد يعتبر العملاء أنها تهدد أمن وخصوصية معلوماتهم.

مدى وعي العاملين بسياسات الخصوصية



أعدت إمباكت الدولية وأكسس ناو

مجموعة من الأسئلة لقياس مدى وعي العاملين بأمور الخصوصية، ولمعرفة فيما لو كانت تلك الشركات تشارك هذه المعلومات مع أطراف أخرى. وتواصل فريقا إمباكت وأكسس ناو مع الشركات الخمس بالاتصال على خطوط خدمة العملاء للحصول على إجابات للأسئلة التالية:

1. هل يتم الاستعلام عن هوية المشترك عند الاتصال هاتفياً أو بأي وسيلة أخرى على الشركة المزودة للإنترنت؟
2. ما نوعية المعلومات الشخصية التي يتم جمعها من المشتركين؟
3. هل يعي الموظفون سياسات الخصوصية في الشركة وهل يتم نشرها على موقع الشركة أو توضيحها في عقود الاشتراك؟
4. هل يوجد موظفون معينون بحماية المعلومات الشخصية للعملاء يمكن التواصل معهم وتقديم أي شكوى؟
5. هل يعلم العاملون فيما لو يقوم مسؤولوهم بمشاركة المعلومات الشخصية للعملاء أو تناقلها مع أطراف أخرى، مثل مزودو الخدمة أو أي من الشركاء؟ وهل يتم تناقل المعلومات الشخصية للعملاء عبر الحدود؟
6. هل يتم إبلاغ المشتركين باحتمالية مشاركة معلوماتهم مع أطراف أخرى، وهل يتم الكشف عن هوية هذه الأطراف -إن وجدت-؟
7. هل يعلم العاملون فيما لو كانت الشركة تعوّض المشتركين في حال ضياع أو نشر أو سرقة معلوماتهم الشخصية؟
8. هل يتم ذكر الجهة المسؤولة عن حماية المعلومات الشخصية للمشاركين في عقد الاشتراك أو على موقع الشركة؟

في محاولته الحصول على إجاباتٍ للأسئلة، تواصل فريقا إمباكت الدولية وأكسس ناو مع العاملين في الشركات الخمس لطلب تعبئة استبيان. رفضت شركتان الإجابة عن الاستبيان معللتا ذلك بالحاجة إلى إجراءاتٍ إداريةٍ طويلةٍ وموافقاتٍ من الإدارة. لذلك، لجأ فريقا إمباكت وأكسس ناو إلى التواصل معهم عبر الهاتف للاستفسار.



جميع موظفي الخدمة في الشركات الخمس ممن أجريت الاتصالات معهم كانوا معنيين بمعرفة هوية المتصل قبل تزويده بأية معلومات. أما فيما يتعلق ببقية الأسئلة، فلم يجب موظفو الشركات الخمس عن الغالبية العظمى منها، حيث تواصل الفريق مع العاملين المسؤولين عن الاشتراكات الجديدة للاستفسار عن أمور تتعلق بالخصوصية، فأشار البعض إلى أن الشركة لديها قوانين صارمة فيما يتعلق بخصوصيات المشتركين، فيما كان آخرون مترددين وأشاروا إلى حاجتهم للرجوع إلى موظفين أو مسؤولين آخرين للتأكد من الإجابات.

وعي العملاء بحماية الخصوصية



قام فريقا إمباكت وأكسس ناو بقياس مدى وعي العملاء بأمور الخصوصية، حيث تم إعداد استبيان لهذا الخصوص بواسطة نماذج جوجل وتم نشره بطرق مختلفة مثل واتساب، وفيسبوك، والبريد الإلكتروني، وتم تلقي 900 ردًا.

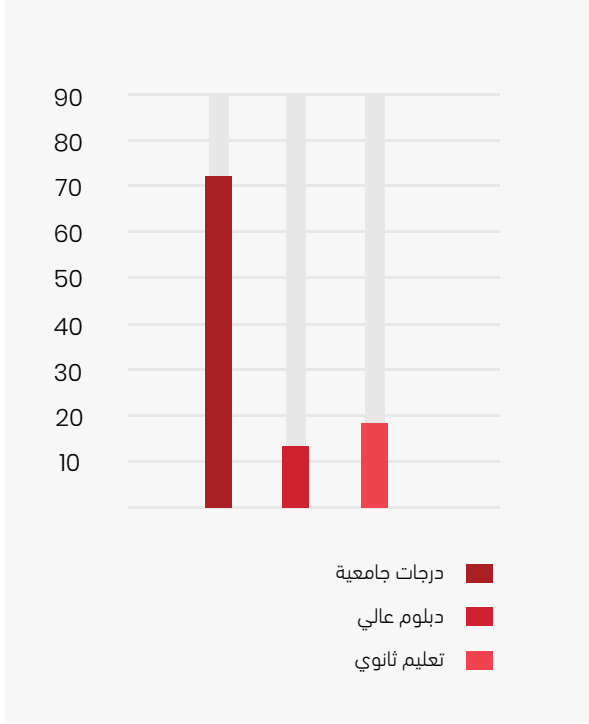
بعد توضيح العمر، والجنس، والدرجة العلمية، يتم الإجابة عن الاستبيان بالاختيار من مقياس مقسم من رقم 1 إلى 5، حيث يعبر رقم 5 عن أعلى درجة (أوافق تمامًا)، ورقم 2 عن أقل درجة (لا أوافق أبدًا)، بينما يترك رقم 1 للإجابة (غير متأكد).

1. عند الاتصال هاتفياً على موظف الخدمة للشركة المزودة بالإنترنت، يتم سؤاله عن معلومات شخصية حساسة مثل: رقم بطاقة الائتمان أو رقم الحساب البنكي.
2. أعني مدى أهمية المعلومات الشخصية التي أعطيها للشركة المزودة للإنترنت.
3. عندما أستفسر عن خدمة ما، يتم الاطلاع على هويتي لتفادي أي نوع من الاحتيال.
4. أعرف قانون حفظ الخصوصية في الأردن.
5. أعرف السلطة المسؤولة عن إنفاذ قوانين حفظ الخصوصية في الأردن.
6. أعني حقوقي في التعويض من الشركة في حال تم سرقة أو ضياع أو الكشف عن معلوماتي الشخصية.
7. أعلم الإجراءات التي يجب اتخاذها في حالة تعرضي للاحتيال.
8. أعني بأن معلوماتي الشخصية التي أزودها للشركات المزودة بالإنترنت قد يتم مشاركتها مع أطراف آخرين.
9. أعلم هوية الطرف الآخر الذي يطلع على معلوماتي الشخصية.
10. متأكد أن أي طرف سيطلع على معلوماتي الشخصية سوف يلتزم بقوانين حماية الخصوصية في الأردن.

بعد تحليل الإجابات، كانت النتائج كالتالي:

الخصائص الديمغرافية:

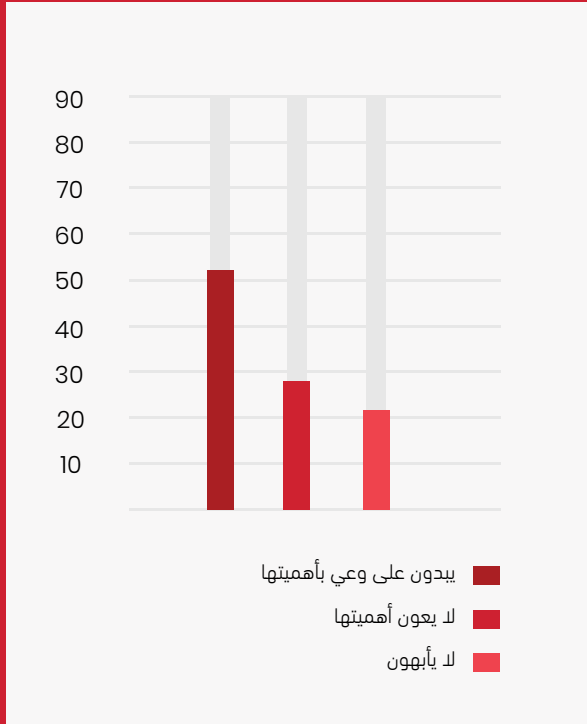
كان معظم المجيبين من صغار السن، لكنهم ضمن السن القانوني، حيث تراوحت أعمارهم بين 17 إلى 25 عامًا، بينما كان 25.6% منهم أكبر من 25 عامًا. أما بالنسبة لجنسهم، فقد انقسموا تقريبًا بالتساوي، فكان 55.8% منهم إناثًا، و44.2% ذكورًا. واتضح أن غالبية المجيبين، أي نحو 71.4% منهم يحملون شهادات جامعية، بينما حصل 11.6% منهم درجة الدبلوم و17% منهم توقفت مسيرته التعليمية عند الثانوية.



طلب المعلومات الشخصية:

أفاد 22.1% من المجيبين بأن الشركات المزودة للإنترنت عادةً ما تطلب منهم بعض معلومات شخصية، بينما صرّح 39.2% منهم أن هذا يحدث أحيانًا، بينما نفى 38.7% منهم حدوث ذلك قط.





أهمية المعلومات الشخصية:

ادّعى 51.3% من المجيبين أنهم يعون خطورة معلوماتهم الشخصية، بينما لا يفعل 27.1% منهم، ولا يأنه 21.6%. (انظر الشكل 2) بمعنى آخر، فإن أكثر من 48% من المجيبين إما لا يعون أهمية معلوماتهم الشخصية أو لا يعبرون ذلك أي اهتمام.

الحماية من الاحتيال:

ما يزيد قليلاً عن نصف المجيبين أي حوالي 52.3% منهم أفاد بأن موظفي الخدمة في الشركات المزودة للإنترنت دائماً ما يتحققون من هويتهم لتفادي الاحتيال، بينما أفاد 29.6% منهم بأن موظفي الخدمة غالباً ما يفعلون ذلك، وقال 18.1% أنه لا يتم اتخاذ أي احتياطات.



يتم دائماً التحقق من هويتهم



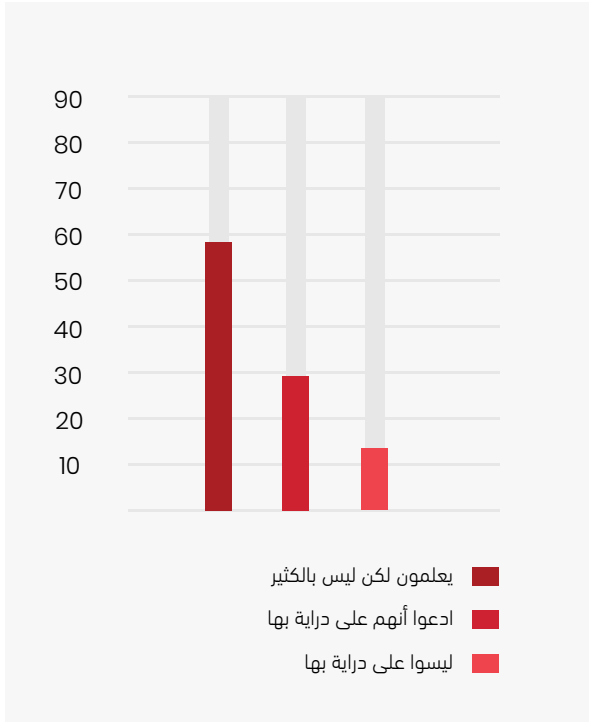
يتم غالباً التحقق من هويتهم



لا يتم التحقق من هويتهم أبداً

الجرائم الإلكترونية وقوانين حماية الخصوصية:

58.8% من المجيبين أي ما يقارب 60% منهم صرّحوا بأنهم يعلمون بوجود قوانين حماية الخصوصية لكنهم لا يعلمون عنها الكثير، بينما 28.6% منهم ادعوا أنهم على اطلاع جيد بها، و12.6% منهم لا يعلمون بوجودها. وعليه، 70% من المجيبين إما لا يعلمون بوجود قوانين حماية الملكية أو ليس لديهم معرفة كافية بها.



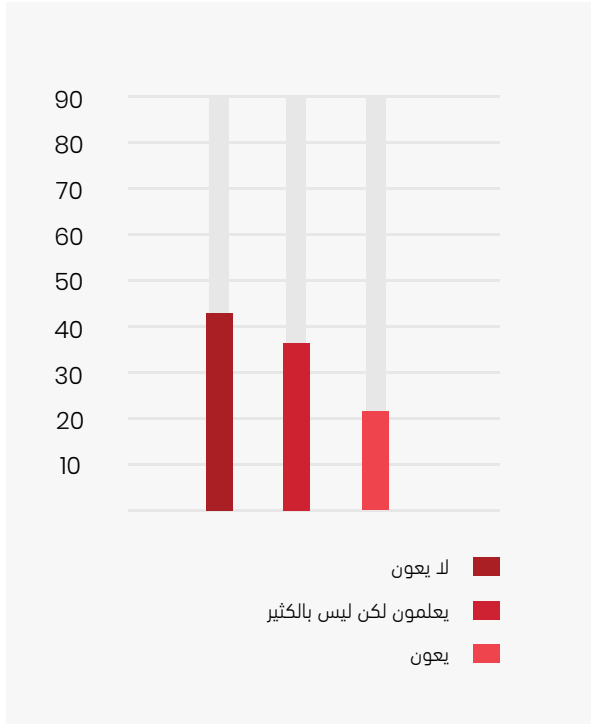
معرفة السلطات المسؤولة عن إنفاذ القوانين:

اتضح أن 51.8% من المجيبين أي ما يقارب النصف لا يعلمون الجهة المسؤولة عن إنفاذ القوانين، بينما لا يعلمها 28.1% منهم، و20.1% غير متأكدين من إجاباتهم.



حقوق التعويض:

أفاد 43.2% من المجيبين أنهم لا يعلمون حقوقهم في حال سرقة أو ضياع معلوماتهم الشخصية، بينما يعلم 36.2% أن لديهم هكذا حقوق لكنهم لا يعلمون مزيدًا من التفاصيل، و20.6% تم إعلامهم بحقوقهم.



ما يمكن فعله في حالات الاحتيال:

فقط 8.1% من المجيبين أفادوا بأنهم يعلمون ما يجب فعله في حالات الاحتيال، بينما 55.3% منهم لا يعلم، و22% اعتقدوا أنهم يعلمون ذلك لكنهم غير متأكدين، فيما أفاد 14.6% منهم بأنهم يحتاجون استشارة قانونية.



يعلمون ما يجب فعله



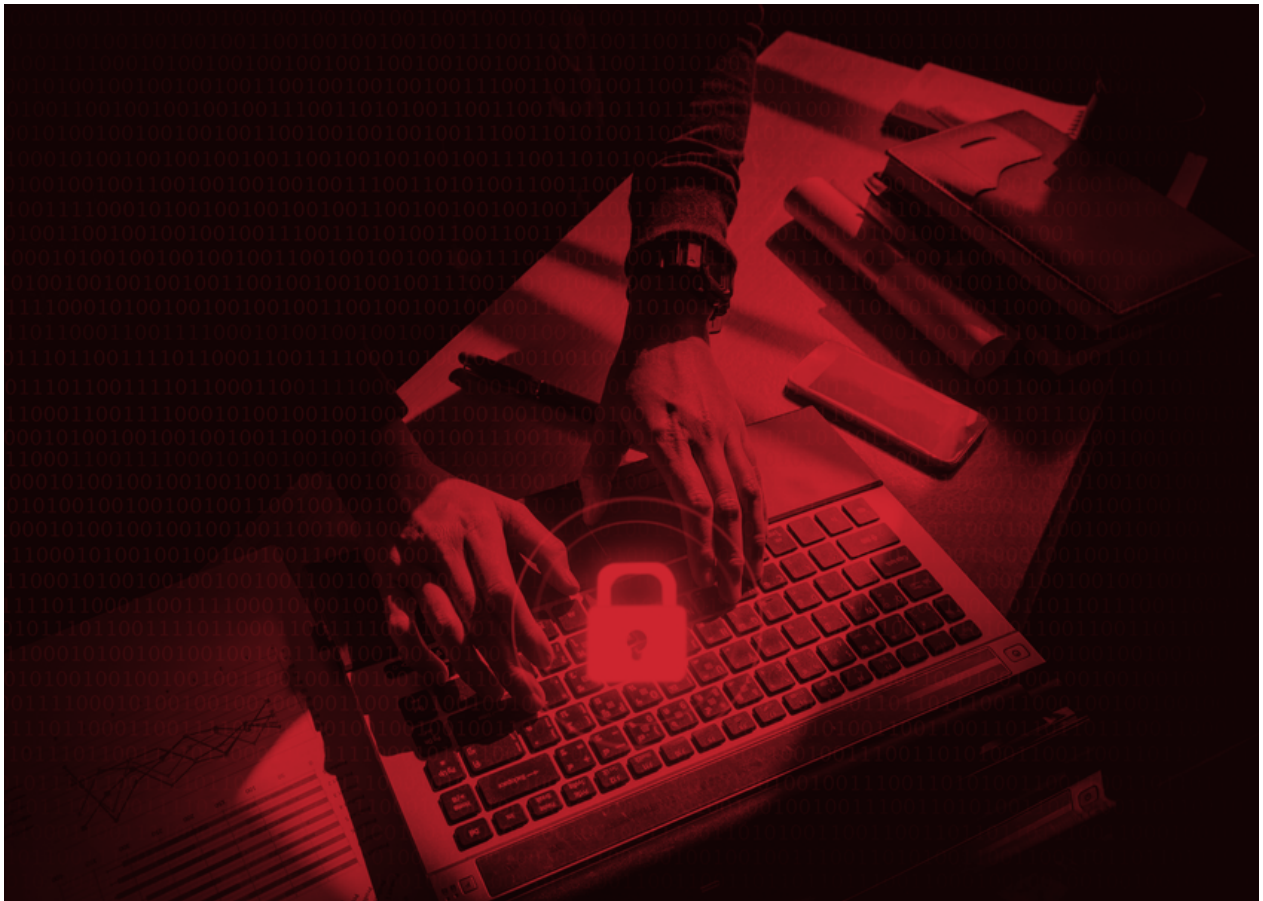
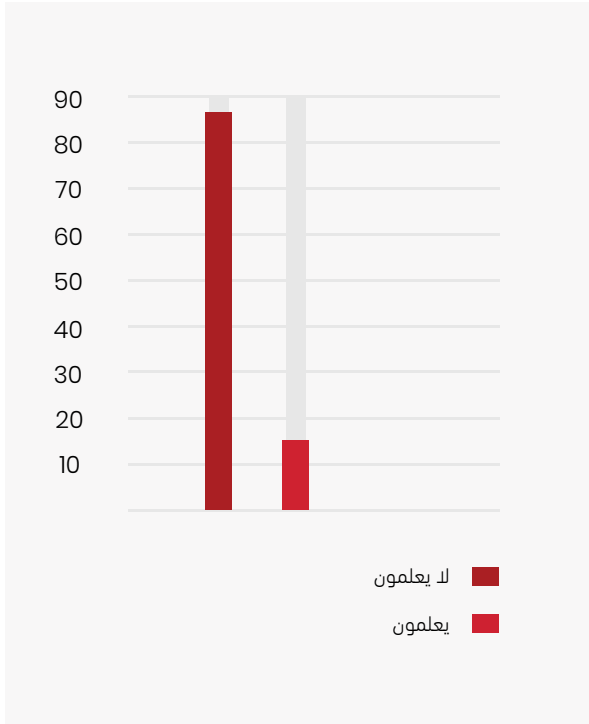
لا يعلمون ما يجب فعله



يحتاجون استشارة قانونية

العلم بوجود طرف ثالث:

86.9% من المجيبين، أي معظمهم، لا يعرفون الجهات التي تطلع على معلوماتهم الشخصية، بينما يعلم 13.1% منهم بذلك. وعليه، أكثر من 92% من المجيبين غير متأكدين فيما لو سيلتزم أي طرف ثالث قد يطلع على معلوماتهم بقوانين حماية الخصوصية في الأردن.



التوصيات



خلصت إمباكت الدولية لسياسات حقوق الإنسان وآكسس ناو إلى أن جميع أفراد العينة (الشركات الخمس) التي تناولتها الدراسة لم تلتزم بمبادئ حقوق الإنسان في سياساتها، وبالتالي، فإنه من الضرورة تعديل سياسات الخصوصية في الشركات المزودة بخدمة الانترنت في الأردن لمعالجة القصور الموضح في هذه الدراسة، حيث يجب أن تتضمن سياسة الخصوصية التالي:

- توضيح لطبيعة المعلومات الشخصية التي يتم جمعها، والجهات التي تستخدمها، ومجالات استخدامها بشكل واضح ومحدد، دون ترك ثغرات قد تسمح بتأويلات مختلفة.
- نص واضح يبين فيما لو يتم مشاركة هذه المعلومات مع أطراف أخرى وأغراض ذلك في حال حدوثه.
- المسؤولية القانونية الواقعة على هذه الأطراف، بالإضافة إلى حقوق العملاء في التعويض في حال ضياع أو سرقة معلوماتهم الشخصية.

بالإضافة إلى ذلك، من الواضح حاليًا أن معظم العملاء في الشركات المزودة للإنترنت لا يعون حقوقهم في الخصوصية أو مدى احترام الشركات لهذه الحقوق، كما لا يعلمون سبل الانتصاف القانوني في حال اكتشاف أي شكل من الانتهاك. وتشير هذه النتائج إلى الحاجة لتثقيف جميع المشتركين في الشركات المزودة بخدمة الإنترنت لحماية أنفسهم من الانتهاكات التي كثيرًا ما تحدث. علاوةً على ذلك، لا تقتصر الشركات الأردنية المزودة للإنترنت في جمعها للمعلومات الشخصية على الأردنيين وحسب، وإنما تشمل أيضًا عملائها من مواطني دول الاتحاد الأوروبي، وعليه فإنه يتوجب عليها أن تمتثل وتخضع للائحة التنظيمية المتعلقة بحماية البيانات العامة. إضافة إلى ذلك، على الحكومة الأردنية أن تضع على سلم أولوياتها تنفيذ مشروع قانون يعطي ضمانات كافية لحماية المعلومات الشخصية والحق في الخصوصية، حتى تمتثل شركات تزويد الإنترنت للمعايير المحلية والعالمية بالحق في الخصوصية.



شكر خاص ل:

لارا حميدي
باحثة

سامي زينو
متخصص تكنولوجيا المعلومات

ديما سمارو
باحثة مشاركة في سياسات الشرق
الأوسط وشمال أفريقيا

عماد حسن
مصمم

لورا الحايك
باحثة

بام بايلي
مستشارة التحرير

خليل أغا
مستشار وسائل الإعلام الرقمية

