

جرائم الإنترنت في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا



هذه الإحاطة جزء من سلسلة تقدم لمحة عن تجارب المستهلكين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا عبر ثلاثة مجالات رقمية رئيسية: الخصوصية وحماية البيانات والجرائم الإلكترونية والتجارة الإلكترونية

تعد منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا موطناً لواحد من أكثر السكان شباباً في العالم، حيث يوجد 60٪ من الأشخاص دون سن 30. وتشهد المنطقة طفرة رقمية، حيث تضاعف الوصول إلى الإنترنت تقريباً في الأعوام السبعة الماضية، وأصبح الآن 71٪ من الناس متصلين بالإنترنت مقارنة بـ 39٪ فقط في عام 2012. تدعم الاستراتيجيات الوطنية الطموحة طرح شبكات الجيل الخامس، وتمتلك المنطقة أسرع معدل نمو للهواتف المحمولة في أي منطقة خارج منطقة جنوب الصحراء الكبرى في أفريقيا، وهناك انفجار في التجارة الإلكترونية.

لقد قمنا باستطلاع آراء المستهلكين عبر الإنترنت في المنطقة¹، ووجدنا أنهم يتبنون هذا العالم الرقمي الجديد، حيث أبدى 75٪ من المشاركين تفاؤلاً بشأن دور التكنولوجيا في مساعدتهم على العيش حياة أفضل في المستقبل.

ومع ذلك، فقد كشفنا عن مخاوف بشأن الجرائم الإلكترونية التي يمكن أن تعرقل هذه الإمكانيات. تشمل جرائم الإنترنت القرصنة والبرامج الضارة والاحتيال عبر الإنترنت والمضايقة وخطاب الكراهية الذي ينتشر عبر أجهزة الكمبيوتر والشبكات الرقمية. يمكن أن تؤدي انتهاكات البيانات إلى كشف أسماء المستهلكين وأرقام هواتفهم ورسائل البريد الإلكتروني مما يعرضهم لخطر سرقة الهوية والاحتيال المالي والمضايقة.

يمكن لمنظمات المستهلكين أن تلعب دوراً حيوياً في جذب الانتباه إلى مخاطر الجرائم الإلكترونية على المستهلكين والحد منها، مما يساعد على تهيئة بيئة رقمية أكثر أماناً وثقة في المنطقة يمكن أن تحقق التمكين والفوائد الاقتصادية والراحة.

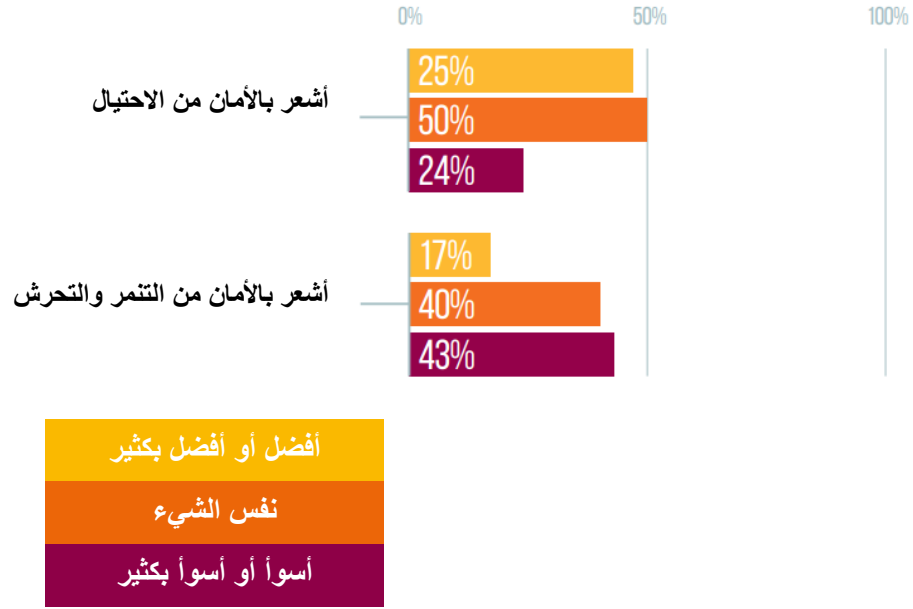
¹ قامت المنظمة العالمية للمستهلك باستطلاع آراء المستهلكين عبر الإنترنت في عُمان وتونس والمملكة العربية السعودية ومصر لمساعدتنا على فهم تجارب مستخدمي منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في مجال التجارة الإلكترونية والخصوصية والأمن عبر الإنترنت في مجموعة متنوعة من الأسواق. مقابلات مع أعضاءنا الإقليميين رافقت نتائج الاستطلاع

ما مدى القلق الذي تمثله الجرائم الإلكترونية للمستهلكين عبر الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا؟

تعد الجرائم الإلكترونية أكبر مصدر قلق لـ 81% من مستخدمي الإنترنت حول العالم، بما في ذلك 76% من مستخدمي الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. تأثير الجريمة الإلكترونية محسوس في جميع أنحاء المنطقة: أفاد 40% من المتسوقين عبر الإنترنت أنهم وقعوا ضحية لجريمة إلكترونية وأن 71% شهدوا أو كانوا على علم بهجوم سيبراني.

أظهر استطلاعنا أن هذه المخاوف قد ازدادت على مدار العام الماضي - ما يقرب من ربع مستخدمي منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا الذين قمنا باستطلاعهم (24%) قالوا إنهم يشعرون بأمان أقل من عمليات الاحتيال عبر الإنترنت مقارنة بالعام السابق، و 43% يشعرون بأمان أقل بسبب التنمر والمضايقات عبر الإنترنت عما كانوا عليه قبل عام.

آراء المستهلكين حول الاحتيال عند استخدام الإنترنت، هذا العام مقارنة مع الماضي



بعض مستخدمي منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا معرضون بشكل خاص للجرائم الإلكترونية حيث ينجذب المجرمون إلى الثروة العالية في بعض البلدان. الإمارات العربية المتحدة (الإمارات العربية المتحدة) على سبيل المثال ، موطن لبعض من أعلى العائدات التي تدر دخلاً في العالم، هي ثاني أكبر دولة مستهدفة للجرائم الإلكترونية، حيث تكلف ما يقدر بنحو 1.4 مليار دولار سنوياً. تمتلك المملكة العربية السعودية أعلى معدل بريد إلكتروني غير مرغوب فيه على مستوى العالم، كما أنها تحتل المرتبة الخامسة من حيث تصنيف البرامج الضارة للبريد الإلكتروني.

ما هي آثار الجرائم الإلكترونية على المستهلكين؟

فقدان البيانات وخطر الاحتيال: التطبيقات التي تقدم خدمات مختلفة من التسوق إلى النقل تتطور بسرعة في المنطقة، لكن بعض هذه المنصات وقعت بالفعل ضحية لانتهاكات أمنية كشفت عن مساحات شاسعة من بيانات الأشخاص تعرضهم لخطر الاحتيال المالي. تمكن المتسللون من الكشف عن التفاصيل الشخصية لـ 14 مليون مستخدم لـ Careem ، وهي خدمة مشاركة النقل في الإمارات العربية المتحدة، بينما في المملكة العربية السعودية، تأثر خمسة ملايين مستهلك بخرق أمني عانى منه تطبيق الدليل الشعبي "دليل".

ليست التطبيقات التي قد تفقد البيانات فقط، بل تشير الجمعية العمومية لحماية المستهلك إلى مخاطر مماثلة من الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو أجهزة إنترنت الأشياء للمستهلك (IoT). تفتقر بعض هذه المنتجات المتصلة، بدءاً من أنظمة الأمان المنزلية إلى أجهزة تتبع اللياقة البدنية التي يمكن ارتداؤها إلى التشفير والأمان الأساسيين، مما يجعلها عرضةً للاستيلاء عليها من قبل المتسللين أو كشف موقع المستخدمين أو بياناتهم الصحية أو السلوكية.

توفر منصات الوسائط الاجتماعية أيضًا طرقًا جديدة لمجرمي الإنترنت لاستهداف العملاء بالاحتيال عبر الإنترنت. تم اختراق العديد من حسابات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بشخصيات الإعلام العربي، مما أدى إلى قيام المحتالين بخداع الضحايا لإرسال الأموال أو مضايقة جهات الاتصال المسجلة لديهم.

بحث المنظمة العالمية للمستهلك حول نمو عمليات الاحتيال على وسائل التواصل الاجتماعي، وجد أيضا مجرمين ينتحلون دور علامات تجارية أو مراجعين معتمدين يبدون رأيهم في المنتجات وذلك للاستيلاء على أموال المستهلكين عن طريق خداعهم. هذا لا يضر فقط بسمعة الفرد الذي يتم انتحال شخصيته، بل يمكن أن يقلل أيضًا من رغبة المستهلكين في الوثوق بالإعلانات والعروض الترويجية التي يشاهدونها عبر الإنترنت.

"المعلومات والنصائح التي يحصل عليها المستهلكون ليست كافية للتعامل مع مجموعة المخاطر عبر الإنترنت."
جمعية المستهلك لبنان

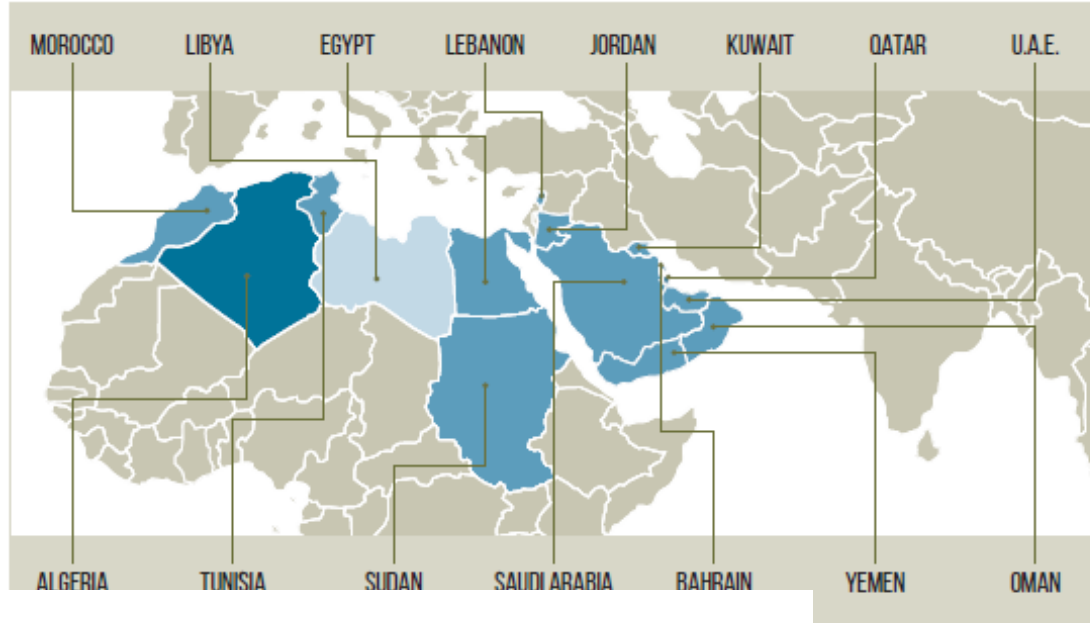
التكاليف الاقتصادية: تأتي اختراقات البيانات بتكلفة اقتصادية كبيرة للمستهلكين والحكومات والشركات. على المستوى العالمي، يقضي متوسط ضحية الجريمة الإلكترونية ما يعادل حوالي ثلاثة أيام عمل كاملة في **التعامل مع آثار الجريمة الإلكترونية**. شهدت المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة بعضًا من أعلى اختراقات البيانات في العالم، حيث **كلفت 5.97 مليون دولار أمريكي من الأعمال الضائعة للمنظمات في عام 2017 وحده**.

الحد من المشاركة عبر الإنترنت: كونك ضحية لجرائم الإنترنت أو سماعك عنها، يمكن أن يجعل المستهلكين يشعرون بقدر أقل من الأمان عبر الإنترنت، مما يؤدي إلى تقييد المستهلكين لمقدار مشاركتهم في التقنيات الرقمية. هذا له القدرة على إبطاء تطور استخدام المنتجات والخدمات الرقمية المفيدة التي تدعم الشمول المالي، مثل **الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو الدفع عبر الهاتف المحمول**.

ما هي حالة حماية المستهلك لجرائم الإنترنت؟

يحتاج المستهلكون إلى معلومات عملية من سلطات المستهلكين والشركات عبر الإنترنت، حول كيفية التعامل بأمان مع الخدمات الرقمية. لكن تحسين المعلومات التي يواجهها المستهلك قد لا يكون بعيدًا بما فيه الكفاية - خاصةً مع تزايد خيارات المدفوعات والتعاملات عبر الإنترنت مع اتصال المزيد والمزيد من أجهزة العملاء بالإنترنت. من المهم وضع تدابير على نطاق النظام لمنع الجريمة الإلكترونية، ومن خلال بناء الثقة والمشاركة، يمكن أن يقدم فوائد كبيرة للمستهلكين واقتصاد منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا الأوسع.

تطوير تشريعات الجرائم الإلكترونية والمعاملات الإلكترونية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 2019



لا يوجد تشريع

تشريعات قيد التطوير

أكثر من تشريع، بالإضافة إلى تشريعات قيد التطوير

وفقاً متتبع القانون السيبراني العالمي لمؤتمر الأمم المتحدة حول التجارة الإلكترونية (الأونكتاد)، فإن معظم بلدان منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (باستثناء ليبيا) لديها مسودة أو قوانين قائمة معمول بها للحماية من جرائم الإنترنت وتسهيل المعاملات الإلكترونية الآمنة، مثل القانون المصري الجديد لمنع الجريمة الإلكترونية. ومع ذلك، فإن تهديدات خرق البيانات والاحتيال والمدفوعات غير الآمنة عبر الإنترنت والمواقع الإلكترونية لا تعني فقط أن أشكال الحماية القانونية يجب أن تتطور، بل يجب أن يتم تحديد أولويات هذا التطبيق. تعمل المبادرات التي يقودها أعضاؤها حول مخاطر الأمن السيبراني على زيادة وعي المستهلك بالمخاطر بما في ذلك:

- يحذر جهاز حماية المستهلك المصري المستهلكين ويبين لهم كيفية حماية أنفسهم من المخاطر الأمنية المحتملة عند التسوق عبر الإنترنت والاتصال بالنطاق العريض والنقر على الروابط الإلكترونية.
- في المملكة العربية السعودية، أطلقت جمعية حماية المستهلك موقعاً إلكترونيًا بالتعاون مع وزارة التجارة والاستثمار لمساعدة المستهلكين على اكتشاف علامات الاحتيال عبر الإنترنت ومعرفة المزيد حول كيفية حماية أنفسهم، باستخدام أدوات للإبلاغ عن الاحتيال عبر الرسائل النصية.
- تعمل الجمعية العمومية لحماية المستهلك على زيادة وعي المستهلك بالحماية من الاحتيال والسلامة الشخصية عبر الإنترنت من خلال الندوات والدورات وورش العمل.

إذا نظرنا إلى المستقبل، يجب تطوير التدابير اللازمة لإنشاء معاملات إلكترونية آمنة ومنع الجريمة الإلكترونية لضمان حماية المستهلكين. على سبيل المثال، مع نمو إنترنت الأشياء للمستهلكين في المنطقة وزيادة الحاجة إلى الأمان، يمكن للشركات والحكومات النظر في معايير الأمان المتفق عليها دوليًا والتي هي بالفعل قيد التطوير لتوجيه أفضل الممارسات والتشريعات المستقبلية.

ما الذي يمكن أن تفعله منظمات حقوق المستهلك؟

- يمكن أن يؤدي الفشل في إنشاء وإنفاذ تدابير أمنية مشددة ومكافحة الغش في الخدمات الرقمية (مثل أنظمة مراقبة التهديدات الناشئة والتشفير والمصادقة على الحساب) إلى نتائج مكلفة للمستهلكين والاقتصاد الأوسع – وإضعاف وزعزعة ثقة المستهلك عبر الإنترنت. منظمات المستهلكين في المنطقة في وضع جيد يمكنها من التواصل مع الحكومات والشركات لتحسين الوضع الحالي.
- غطت توصيات المنظمة العالمية للمستهلك إلى قمة المستهلك الرقمية لمجموعة العشرين مجموعة من الإجراءات التي يمكن للحكومات والشركات اتخاذها لتحسين تجارب المستهلكين عبر الإنترنت والمساعدة في بناء عالم رقمي موثوق به. وشملت زيادة الوصول إلى الإنترنت، والأمن والشفافية في الشروط والأحكام، وحماية البيانات عند التصميم والتعويض والتوعية.
- أدرجنا أدناه التوصيات الأكثر صلة بجرائم الإنترنت والأمن، إلى جانب الإجراءات الأخرى التي يمكن أن تحسن الأمن للمستهلكين في المنطقة المستمدة من بحثنا في عمليات الاحتيال عبر الإنترنت:

تشمل الإجراءات التي يجب أن تتخذها الحكومات وسلطات حماية المستهلك ما يلي:

- تحديد الأولويات وتنفيذ تدابير لحماية تفاصيل الدفع للمستهلكين، والأصول المالية والهوية الشخصية ضد الاحتيال أو سوء الاستخدام.
- إشراك أصحاب المصلحة لدعم تطوير التدابير، بما في ذلك التخزين الآمن ونقل البيانات المالية وأي معلومات شخصية.
- إنشاء ورفع مستوى الوعي بين الشركات بالمتطلبات التشريعية وكيفية تيسير الإبلاغ عن الاحتيال بشكل متنسق وفعال لدعم اتخاذ إجراءات حاسمة ضد جرائم الإنترنت.
- مطالبة الشركات والحكومات باتباع أفضل الممارسات الدولية في تخزين ونقل المعلومات الشخصية.
- وضع قواعد أخطار الاختراقات للشركات وتوضيح خطوط المسؤولية.

تشمل الإجراءات الخاصة بالخدمات والشركات عبر الإنترنت:

- اعتماد معايير أفضل الممارسات للخصوصية والأمان عند التصميم، واستخدام التقييمات المستقلة لأمن البيانات.
 - جعل من السهل على المستهلكين تبني ممارسات آمنة ومأمونة.
 - يجب على الشركات المصنعة لمنتجات وخدمات إنترنت الأشياء للمستهلكين اتباع إرشادات لتقييم مخاطر جرائم الإنترنت بانتظام ومراجعة تدابير التخفيف، على النحو المنصوص عليه في إرشادات المنظمة العالمية للمستهلك الثقة عند التصميم وقوائم المراجعة.
- "كلما شعر المستهلكون بالأمان بمعرفة أن معاملاتهم عبر الإنترنت محمية، ستزداد المشاركة عبر الإنترنت."**
- جهاز حماية المستهلك المصري

- **يجب على الشركات أن تحد من مسؤولية المستهلكين** وأن تقوم بتطوير خطط تعويض في حالات انتهاك الأمان أو الاحتيال واستكشاف إمكانات الأدوات الرقمية لاكتشاف الاحتيال.

تشمل الإجراءات الخاصة بمنظمات المستهلكين ما يلي:

- استكشاف **الفهرس الرقمي الخاص بالمنظمة العالمية للمستهلك**، وهو قاعدة بيانات تضم أمثلة دولية عن أفضل الممارسات في تشريعات مكافحة الجرائم الإلكترونية والاحتيال ، للمساعدة في إطلاعهم على أساليب العمل مع الجهات التنظيمية وواضعي السياسات والتحقيق في قضايا المستهلكين وشكاوهم.
- القيام بتوثيق عمليات الاحتيال على المستهلك لتصميم مبادرات التوعية المستهدفة المصممة للوصول إلى مجموعات المستهلكين الضعيفة، مثل تلك التي تعاني من ضعف المعرفة الرقمية والإلمام بأبجديات الرقمية.
- العمل مع **إرشادات المنظمة وقوائم المراجعة حول الثقة عند التصميم** واستكشاف كيف يمكن تطبيق توجيهات الأمان على المنتجات والخدمات الرقمية المختلفة.
- القيام بتطوير حملات التوعية الرقمية لبناء فهم للكيفية التي يمكن بها للمستهلكين اتخاذ خطوات للحفاظ على أمانهم على الإنترنت وماذا يفعلون في حالة فقد بياناتهم أو سرقتها.

تقدم هذه الإحاطة لمحة سريعة عن تجربة مستهلكي الشرق الأوسط وشمال أفريقيا المتعلقة بالخصوصية وحماية البيانات، يمكنكم الاطلاع على الإحاطات المصاحبة حول الجرائم الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.

تقوم المنظمة العالمية للمستهلك حاليًا بإنشاء **شبكة تغيير**، وهي شبكة قوية من منظمات حقوق المستهلك الوطنية وشركاء من قطاع الأعمال والمجتمع المدني لاستكشاف كيف يمكن للتكنولوجيا توفير حلول لبعض التحديات التي يواجهها المستهلكون في جميع أنحاء العالم.

سنعمل معًا على تحقيق نتائج إيجابية للمستهلكين في قضايا ملحة مثل النزاع الاصطناعي وإنترنت الأشياء والتجارة الإلكترونية والبيانات والاستدامة والغذاء والطاقة.

إذا كنت ترغب في أن تكون جزءًا من هذه الشبكة المتنامية، فيرجى الاطلاع على الموقع الإلكتروني للمنظمة العالمية للمستهلك لمزيد من التفاصيل.

مع الشكر ل:

- جمعية حماية المستهلك المملكة العربية السعودية
- الجمعية العمانية لحماية المستهلك
- الجمعية الوطنية لحماية المستهلك في الأردن
- مديرية حماية المستهلك، وزارة الاقتصاد والتجارة اللبنانية
- جمعية المستهلك لبنان
- الجمعية اليمنية لحماية المستهلك
- جهاز حماية المستهلك المصري، وزارة التجارة والصناعة
- الجامعة المغربية لجمعيات المستهلك
- جمعية حماية المستهلك ليبيا
- الجمعية السودانية لحماية المستهلك
- الاتحاد الوطني لحماية المستهلك في الجزائر

منهجية البحث: قامت المنظمة العالمية للمستهلك باستطلاع آراء 3000 مستهلك عبر الإنترنت في سلطنة عُمان وتونس والمملكة العربية السعودية ومصر لمساعدتنا على فهم تجارب مستهلكي منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في مجال التجارة الإلكترونية والخصوصية والأمن عبر الإنترنت في مجموعة متنوعة من الأسواق رافق نتائج الاستطلاع مقابلات مع أعضائنا الإقليميين. (منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا)