حملة – المركز العربي
لتطوير الإعلام الاجتماعي
7amleh - The Arab Center for
the Advancement of Social Media

كشف الستار عن التحيُّز في شركة باي بال (PayPal):

ورقة موقف حول التمييز الرقمي ضد الفلسطينيّين والفلسطينيّات

حملـــة - المـركز العـربيّ لتطويــر الإعــلام الاجتمـاعيّ
أيار 2024

كشف الستار عن التحيُّز في باي بال (PayPal): ورقة موقف حول التمييز الرقمي ضد الفلسطينيّين والفلسطينيّات

إعداد وكتابة: بيان العرقاوي ومنيس الفار
كلية الأعمال والاقتصاد، جامعة بيرزيت

تصميم: مجد شربجي

اتصلوا بنا:
البريد الإلكتروني: info@7amleh.org
الموقع الإلكتروني: www.7amleh.org
الهاتف: 20670 7740 (0) 972+

جدونا على وسائل التواصل الاجتماعيّ **7amleh**

فهرس المحتويات

ملخّص تنفيذيّ 4
1. مقدّمة 5
2. سياسة باي بال التمييزيّة وانتهاكات حقوق الإنسان 7
3. اقتصاد الضفة الغربيّة وقطاع غزة 11
3.1. الاقتصاد الرقميّ الفلسطينيّ 12
3.1.1. البنية التحتيّة الرقميّة 12
3.1.2. الخدمات المالية الرقميّة 14
3.1.2.1. منالية الخدمات الماليّة الرقميّة 14
3.1.2.2. استخدام الخدمات الماليّة الرقميّة 15
3.1.3. المنصّات الرقميّة العامّة 16
3.1.4. المهارات الرقميّ 17
4. تحليل رباعيّ 18
5. استنتاج 21
6. توصيات 21

ملحوظة مهمّة: مع أنّ التقرير صدر في نيسان 2024، إلّا أن البحث الذي يستند إليه التقرير يسبق الحرب على غزة في 2023/2024. تابعونا باستمرار للاطلاع على تقاريرنا المقبلة حول البنية التحتيّة للاتصالات وسُبل الدفع في سياق الحرب على غزة.

ملخّص تنفيذيّ

ينتقد هذا التقرير موقف شركة باي بال (PayPal) لحرمانها الفلسطينيّين والفلسطينيّات من خدماتها، ويطرح حججاً مضادة للأعذار التي قدّمتها باي بال بشأن تعطيل خدماتها في الضفة الغربيّة وقطاع غزة. يقيّم التقرير أيضاً مدى جاهزيّة الاقتصاد الرقميّ الفلسطينيّ لخوض تجربة الدفع الإلكترونيّ من حيث البنية التحتيّة والمهارات والخدمات الماليّة والمنصّات العامّة والإطار القانونيّ. أخيراً، يستعرض التقرير تحليلاً رباعياً (نقاط القوة ونقاط الضعف والفرص والتهديدات) للدفع الإلكترونيّ. البيانات الواردة في هذا التقرير تستند إلى مقابلات شبه مهيكلة (شبه منظّمة) مع شخصيّات مركزيّة في كل من سلطة النقد الفلسطينيّة ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وهيئة سوق رأس المال الفلسطينيّة ووزارة الاقتصاد الوطنيّ. كما ويستند التقرير إلى بيانات ثانويّة زوّدتنا بها سلطة النقد الفلسطينيّة والجهاز المركزيّ للإحصاء الفلسطينيّ ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ووزارة التعليم العالي والبحث العلميّ الفلسطينيّة والبنك الدوليّ.

إنّ حرمان الفلسطينيّين والفلسطينيّات من إمكانية الدفع الإلكترونيّ عبر باي بال (PayPal) لا يخرق قواعد الشركة بشأن سلوكيات وأخلاقيات العمل التجاريّ فحسب، بل ينطوي أيضاً على خرق مباشر للإعلان العالميّ لحقوق الإنسان والمعاهدات الدوليّة الأساسيّة لحقوق الإنسان. يبرز تحيُّز باي بال (PayPal) بوضوح في نشاطها داخل بلدان ذات مستوى مخاطر مماثلة. وتقدم الشركة خدماتها للمستوطنين الإسرائيليّين المقيمين بشكل غير قانوني في الضفة الغربيّة، بينما تتعمّد حرمان الفلسطينيّين والفلسطينيّات من هذه الخدمة. كما وأن بعض الجوانب في حوكمة شركة باي بال تدلّ بوضوح على تبنّيها أجندة معادية للفلسطينيّين.

تكشف التحليلات مجتمعةً عن أنّ رقمنة الاقتصاد الفلسطينيّ هي أولويّة عليا للقطاعيْن العام والخاص. لقد أمسى استخدام التكنولوجيا احتياجاً أساسياً للأسَر الفلسطينيّة. على الرغم من الصعوبات السياسيّة والقيود التي تفرضها إسرائيل، إلّا أنّ البنية التحتيّة تتطوّر باستمرار لتوصيل إنترنت الألياف البصريّة للمنازل، إلى جانب تقنيات 2G/3G القائمة. إن قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يتطوّر باستمرار، الأمر الذي يتطلّب وجود خبراء أكفاء في مجال تقانة المعلومات. كانت سلطة النقد الفلسطينيّة سبّاقة في صياغة قانون المعاملات الإلكترونيّة وترخيص شركات الدفع الإلكترونيّ. أُطلقت مؤخراً منصّة "حُكومتي" للخدمات الحكوميّة، ومن المتوقع أن تصبح منصّة عامّة شاملة بحلول عام 2026. كما وأن الإطار العمل القانونيّ في الضفة الغربيّة وقطاع غزّة يلتزم بالمعايير الدوليّة، ولديه ما يلزم من الركائز الأساسيّة لتشغيل خدمات الدفع الإلكترونيّ.

يخلص التقرير إلى أنّ أعذار باي بال (PayPal) لم تُثبت ببراهين قويّة. تشير الأدلّة المقدّمة في هذا التقرير إلى أنّ حرمان الفلسطينيّين والفلسطينيّات في الضفة الغربيّة وقطاع غزة من خدمات الشركة نابع من منطلق تمييزيّ بحت، وفيه انتهاك للعديد من الحقوق؛ حق المستهلك والحق في العمل والحق في التنمية. لقد حُرم الفلسطينيّون والفلسطينيّات من خدمات باي بال من منطلق سياسيّ، وليس استناداً إلى قرارات تجاريّة منطقيّة وحكيمة، الأمر الذي يشكّل في نهاية المطاف عائقًا أمام النمو الاقتصاديّ الفلسطيني.

مقدّمة

يشهد الاقتصاد الرقميّ نمواً متسارعاً على المستوى العالميّ، فقد بلغت مساهمته في الناتج المحليّ الإجماليّ 15%[1]. وقد ساهمت جائحة كوفيد 19 في تسارع وتيرة اعتماد التحوّل الرقميّ في القطاعيْن العام والخاص. وتعاملت الحكومات مع هذه الأزمة من خلال توسيع نطاق خدماتها الإلكترونيّة واستخدام أدوات وسبل التعلّم عن بعد وتشكيل طواقم عمل عن بعد وبلورة هويات رقميّة وأدوات مصادقة الإلكترونيّة[2]، كذلك الأمر بالنسبة الأعمال التجاريّة في مختلف الصناعات، فقد استخدمت أدوات ووسائل رقميّة لدعم أنشطتها في فترة الجائحة. وعليه فقد شهد مجال التجارة الإلكترونيّة توسّعاً متسارعاً، فقد ازداد الميل وبشكل ملحوظ لدى المستهلكين للتسوّق عبر الإنترنت أثناء فترة الإغلاق المطوّلة. ومع ذلك، إلا أن هناك تفاوت كبير بين الدول في معدّلات التسوّق عبر الإنترنت. فبينما يلجأ 53% من سكان البلدان مرتفعة الدخل للتسوّق عبر الإنترنت، لا تتعدّى نسبة نظرائهم في البلدان منخفضة الدخل 2%. أفاد البنك الدوليّ بأنّه 15% فقط من سكان العالم في عام 2020 كانوا قادرين على تحمّل تكاليف التوصيل بشبكة واسعة النطاق. بالإضافة إلى ذلك، يفتقر 1.7 مليار نسمة للخدمات الماليّة أو بطاقات الدفع الإلكترونيّة أو المحافظ الإلكترونيّة التي يمكن استخدامها بواسطة الهواتف الخلويّة الذكية[3]. هذا التفاوت الكبير هو خير دليل على فجوة اللامساواة التي يجب تجسيرها على مستوى عالميّ.

من المتوقّع أن يساهم استخدام ونشر شبكة الجيل الخامس (5G) في اتساع نطاق الاتصال بالإنترنت ودعم تطوّر التقنيات الرقميّة. يقدّر المنتدى الاقتصاديّ العالميّ أنّ الخدمات الرقميّة ستساهم فيما يقارب 70% من القيمة المضافة للاقتصاد العالميّ بحلول عام 2030[4].

تحتل منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، باستثناء دول مجلس التعاون الخليجيّ، مكانة متدنية جداً في مؤشّر قياس التحوّل الرقميّ. إنّ استخدام التكنولوجيا لأغراض اجتماعيّة في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا يتفوّق على بلدان أخرى ذات ناتج محليّ إجماليّ مماثل للفرد. ولكنّ استخدام

1. World Bank. (2023). Digital Development. Retrieved from link
2. United Nations. (2022). *E-Government Survey 2022*. Retrieved from New York: link
3. Hassan, J., & Abdulsalam, M. (2021). *Electronic Commerce*. Retrieved from link
4. World Economic Forum. (2023). The Digital Economy. Retrieved from link

التكنولوجيا لأغراض اقتصاديّة مرتبطة بالدفع الإلكترونيّ ما زال متأخّراً قياساً ببلدان مماثلة. مع ذلك، يتوقع أن تحقّق منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا أرباحاً ضخمة نتيجة لرقمنة الاقتصاد. يتوقّع البنك الدوليّ ارتفاعاً بنسبة 40% في الناتج المحليّ الإجماليّ للفرد، وارتفاعًا بنسبة 37% في إيرادات قطاع الصناعة، وارتفاعاً بنسبة 7% في التوظيف في قطاع الصناعة وارتفاعاً بنسبة 70% في استقطاب السائحين. ومن المتوقّع أيضاً أن تنخفض معدّلات البطالة طويلة الأمد لتبلغ مستويات متدنيّة، إلى جانب ازدياد المشاركة النسائيّة في سوق العمل[5].

الاقتصاد الرقميّ الفلسطينيّ ليس استثناءً، فقد أثبت مرونته وقدرته على التكيّف والنمو بثبات على الرغم من التحديات السياسيّة. تحتل رقمنة الاقتصاد منذ مدّة مكانة عليا في أجندة الحكومة الفلسطينيّة، والتي تسعى تدريجياً لتهيئة المنظومة الشاملة (Ecosystem) للاقتصاد الرقميّ، مع التركيز على مواجهة التحديات وتوفير بيئة مواتية للتجديد والابتكار والتنمية الاقتصاديّة. وقد تبنّت سلطة النقد الفلسطينيّة على وجه الخصوص الاتجاه العالميّ نحو إجازة أنظمة الدفع الإلكترونيّ. تم تطوير العديد من طرق الدفع الإلكترونيّ محلياً. وانضمت مؤخراً خدمة آبل باي (Apple Pay) إلى السوق الفلسطينيّة. ولكن يؤسفنا القول إنّ النداءات التي وجّهت إلى باي بال للانضمام إلى السوق الفلسطينيّة وإزالة الحظر التمييزيّ عن الفلسطينيّين والفلسطينيّات باءت جميعها بالفشل.

يوثّق هذا التقرير سياسة باي بال التمييزيّة ضد الفلسطينيّين والفلسطينيّات. وعلى وجه التحديد، يدحض التقرير الحجج التي قدّمتها باي بال لتبرير حجب خدماتها عن الفلسطينيّين والفلسطينيّات في الضفة الغربيّة وقطاع غزة، ويقدّم أدلّة على انتهاك باي بال لحقوق الإنسان. بالإضافة إلى ذلك، يؤكّد التقرير جاهزيّة السوق الفلسطينيّة للدفع الإلكترونيّ من خلال تقييم التطوّرات والمستجدات الأخيرة في الاقتصاد الرقميّ. أخيراً، يستعرض التقرير تحليلاً رباعياً (نقاط القوة ونقاط الضعف والفرص والتهديدات) للدفع الإلكترونيّ. يستند هذا التقرير إلى مقابلات شبه مهيكلة (شبه منظّمة) مع شخصيّات مركزيّة في كل من سلطة النقد الفلسطينيّة ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وهيئة سوق رأس المال الفلسطينيّة ووزارة الاقتصاد الوطنيّ. كما ويستند التقرير إلى معلومات ثانويّة زوّدتنا بها سلطة النقد الفلسطينيّة والجهاز المركزيّ للإحصاء الفلسطينيّ ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ووزارة التعليم العالي والبحث العلميّ الفلسطينيّة والبنك الدوليّ.

5. Cusolito, A. P., Gévaudan, C., Lederman, D., & Wood, C. A. (2022). The Upside of Digital for the Middle East and North Africa: How Digital Technology Adoption Can Accelerate Growth and Create Jobs. Retrieved from Washington, DC: link

سياسة باي بال التمييزيّة وانتهاكات حقوق الإنسان

أطلقت عالمياً منذ عام 2016 عدة حملات مناصرة، متحديةً سياسة باي بال لحجب خدماتها عن الضفة الغربيّة وقطاع غزة. قاد هذه الحملات كلّ من مؤسّسة أمريكيّون من أجل اقتصاد فلسطينيّ نابض والصوت اليهوديّ من أجل السلام والحملة الأمريكيّة من أجل حقوق الفلسطينيّين والحق ومعهد فلسطين للدبلوماسيّة العامة ومؤسّسة التخوم الإلكترونيّة وجمعية "البعض منّا" وشبكة المناصرة الأستراليّة الفلسطينيّة. بالإضافة إلى ذلك، أطلق مركز حملة عدة حملات مناصرة بشأن سياسات باي بال التمييزيّة ضد الفلسطينيّين والفلسطينيّات، بالتعاون مع لجنة أمريكا لخدمات الأصدقاء ومركز الدعم القانونيّ الأوروبيّ. الردّ الأوليّ لباي بال كان متحفّظاً، بحيث اكتفت الشركة بالإعلان أنّها لا تخطّط لتوفير خدماتها في الضفة الغربيّة وقطاع غزة مستقبلاً. وقد أسفر النشاط المستمر في هذا المضمار، في كل مرة، عن معرفة بسياسات باي بال التمييزيّة ضد الفلسطينيّين والفلسطينيّات، وإن كان محدوداً بعض الشيء.

وفي عام 2023، ألحّ أحد عشر عضواً في الكونغرس الأمريكيّ على باي بال لتقديم خدماتها في الضفة الغربيّة وقطاع غزة[6]. بالإضافة إلى ذلك، قدّمت شركة هارنغتون للاستثمار، المساهمة في شركة باي بال، وبالتعاون مع PayPal4Palestine، وبقيادة مركز حملة، مقترحاً في جلسة الجمعيّة العموميّة السنويّة في باي بال تدعو فيه الشركة لتقديم خدماتها في الضفة الغربيّة وقطاع غزة. وكما كان متوقّعاً، حظي الاقتراح بدعم 10.99% فقط، لأنّ لدى بعض كِبار حملة الأسهم في باي بال، مثل مجموعة فانغارد م.ض وبلاك روك م.ض. وغيرهما، استثمارات ضخمة في شركات صناعة الأسلحة والتي بدورها تقيم علاقة تجاريّة مع إسرائيل.

مع ذلك، تجدر الإشارة إلى أنّ التصريح الأخير الصادر عن باي بال كان أكثر مرونة من سابقه، بحيث نصّ على ما يلي: "... نأمل أن نتمكّن في نهاية المطاف من معالجة المخاطر وقضايا تخصيص الموارد، الامتثال للقانون والإجراءات التنظيميّة لتقديم خدمة لائقة لعملاء هذه المنطقة."[7] ليس من الصعب إنكار صحّة هذا التصريح. أولاً، مع أن حجم المخاطرة في ظل الواقع السياسيّ الفلسطينيّ مماثلٌ لبلدان أخرى كاليمن والصومال وأوكرانيا، إلّا أنّ باي بال تتعمّد حجب خدماتها في الضفة الغربيّة وقطّاع غزة. يشير أحد كبار الموظّفين التنفيذيّين في سلطة النقد الفلسطينيّة إلى أنّ المفاوضات مع باي بال أفضت إلى أنّ أهم الدواعي وراء امتناع الشركة عن توفير خدماتها في الضفة الغربيّة وقطاع غزة هو قلقها من غسل الأموال. ولكنّه دحض هذه الحجّة قائلاً إنّه إذا وفّرت باي بال خدماتها في الضفة الغربيّة وقطاع غزّة، فإنّ هذه الخدمة ستكون متاحة لعملاء البنوك فقط، والخاضعين بديهياً لآلية تنظيم، وبالتالي، من غير المفترض أن يشكّل غسل الأموال مصدراً للقلق. اتّخذت السلطة الفلسطينيّة أيضاً خطوات جادّة

6. McGreal, C. (2023, 24 May). US Congress members demand that PayPal end ban on Palestinian business. *The Guardian*. Retrieved from link
7. المركز العربيّ لتطوير الإعلام الاجتماعيّ. (2023). المرجع الإلكتروني: رابط

لمكافحة غسل الأموال بواسطة المرسوم التشريعيّ لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب رقم (20) لعام 2015، المتوافق مع المعايير الدوليّة. ثانياً، إنّ إطار العمل القانونيّ الناظم لعمل المؤسّسات الماليّة العاملة في الضفة الغربيّة والقطاع يستوفي المعايير الدوليّة. فقطاع الخدمات المالية هو من القطاعات المنظّمة تنظيماً محكماً وفق اتفاقيتيْ بازل 1 و2. وفقاً لسلطة النقد الفلسطينيّة، تُعتبر مخاطر البنوك العاملة في الضفة الغربيّة وقطاع غزة منخفضة نسبياً. كما أن الروابط التجاريّة طويلة الأمد مع شركتيْ فيزا وماستركارد، بالإضافة إلى انضمام Apple Pay مؤخّراً، هي خير دليل على الثقة الممنوحة للقطاع الماليّ الفلسطينيّ. ثالثاً، تنظيم وضبط المعاملات الرقميّة أولوية هو عليا في الخطة الاستراتيجيّة الخمسيّة للحكومة الفلسطينيّة للسنوات 2024-2029.[8] وقد حقّقت الحكومة إنجازاً مهماً بواسطة وضع المرسوم التشريعيّ رقم (15) لعام 2017 بشأن المعاملات الرقميّة، والمرسوم التشريعيّ رقم (11) لعام 2023 بشأن النظام الحكوميّ الإلكترونيّ الفلسطينيّ. وصاغت الحكومة أيضاً مسودة قانون التجارة الإلكترونيّة التي تتطرّق أساساً إلى جوانب حماية المستهلك[9] ومن المتوقّع أن يدخل القانون حيّز التنفيذ في عام 2024[10].

إن مسؤوليّة تنظيم الجوانب المختلفة للتجارة الإلكترونيّة في الضفة الغربيّة وقطاع غزة تقع بشكل مشترك على عاتق أربع هيئات حكوميّة. تنظّم وزارة الاقتصاد الوطنيّ الاتفاقيات التجاريّة التي توقّعها الشركة العاملة في مجال التجارة الإلكترونيّة، كما وتوفّر الحماية للمستهلكين. بينما تدير وزارة المالية مسألة الضرائب والجمارك المفروضة على المعاملات الإلكترونيّة[11]. وتتولّى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مسؤوليّة البنية التحتيّة التقنيّة واللوجستيّة للتجارة الإلكترونيّة[12]. أمّا سلطة النقد الفلسطينيّة، فهي تهيّئ وتنظّم الجوانب الماليّة للتجارة الإلكترونيّة. لو أرادت شركة باي بال بحق تقديم خدماتها في لضفة الغربيّة وقطاع غزة، لعرضت وناقشت مخاوفها مع سلطة النقد الفلسطينيّة، كما فعلت بشأن سياساتها التمييزيّة في جنوب أفريقيا، حيث حُرم السكان في جنوب أفريقيا من تلقي الأموال لفترة طويلة، إلى أنّ توصّلت باي بال إلى حلّ للمشكلة مع حكومة جنوب أفريقيا[13] [14].

تؤكّد باي بال أنّ *"لكل شخص الحق في المشاركة الكاملة في الاقتصاد العالميّ"*، ورسالة الشركة هي *"دمقرطة الخدمات الماليّة لضمان منالية الخدمات والمنتجات المناسبة وميسورة التكلفة للجميع، بغض النظر عن خلفيتهم أو حالتهم الاقتصاديّة، لكي يتمكنوا من إدارة حياتهم الماليّة بشكل مستقل"*[15].ولكن ما تفعله باي بال مع الفلسطينيّين يبدو مناقضاً وبعيداً كل البعد عن رسالتها المعلنة. يرى العديدون أنّ سياسات باي بال تجاه الفلسطينيّين هي سياسات "تمييزيّة"، تنطوي على انتهاك لحقوق الإنسان. فعلى سبيل المثال، تقدّم باي بال خدماتها للمستوطنين الإسرائيليّين المقيمين بشكل غير قانوني في

8. Yousef, R. (2023, 17 December 2023) Head of Policy and Planning: Ministry of National Economy.
9. مرّ مشروع القانون بالقراءة الأولى، وهو حاليًا في مرحلة القراءة الثانية.
10. AlQadi, I. (2023, December 17) Director of Consumer Protection: Ministry of National Economy.
11. مسألة الضرائب والجمارك هي أكثر تعقيدًا لأنّ التجارة الإلكترونيّة بأسرها تتمّ عبر موانئ إسرائيليّة وشركات توصيل إسرائيليّة.
12. المرسوم التشريعيّ رقم (15) لعام 2017 بشأن المعاملات الرقميّة.
13. Writer, S. (2023, April 13). FNB expands partnership with PayPal. ITWeb. Retrieved from link
14. Brand South Africa. (2010, 26 March). FNB, PayPal bring e-commerce closer. Retrieved from link
15. PayPal. (2023). Mission, Vision, & Values. Retrieved from link.

مستوطنات الضفة الغربيّة، خلافًا للبند 49 من اتفاقيّة جنيف الرابعة ومختلف الإعلانات الدوليّة، بينما تحرم السكان الفلسطينيّين والفلسطينيّات الأصليّين من هذا الامتياز. من المفارقة أنّ تناصر باي بال المُحتل بواسطة تسهيل عملية الدفع الإلكترونيّ، وفي الوقت نفسه تطبق سياسات منحازة ضد الآخر المقيم في نفس الجوار بسبب قوميته وأصوله العرقيّة فقط. اختلاف المعاملة مع عملاء بنك القاهرة عمان، والذي يعمل في كل من الأردن وفي الضفة الغربيّة وقطاع غزة، هو مثال آخر لأفعال باي بال التمييزيّة ضد الفلسطينيّين والفلسطينيّات. فالفلسطينيّ المقيم في الأردن ويملك حساباً في بنك القاهرة عمّان يتمتع بمنالية باي بال، بينما يحرم من ذلك الفلسطينيّ المقيم في الضفة الغربيّة أو قطاع غزة، والذي يملك حساباً في ذات البنك. المثال الثالث متعلّق بفينمو (Venmo)، وهي خدمة دفع عبر الهاتف الخلويّ، تملكها شركة باي بال، والتي ساهمت في فرض رقابة ماليّة على الفلسطينيّين والفلسطينيّات. فقد قامت فينمو بتجميد وإغلاق حسابات لأشخاص تبرّعوا بالمال لغزّة لتقديم دعم إنسانيّ للسكان المتضرّرين من العدوان الإسرائيليّ في عام 2021[16]. أخيراً، بعض الجوانب في حوكمة شركة باي بال تعكس بوضوح سلوكيات مريبة ومحلّ تساؤل[17]. فقد لاقت شركة باي بال انتقادات واسعة إثر شراكتها مع رابطة مكافحة التشهير، والتي تتبنّى بدورها مواقف جدليّة تتغاضى عن انتهاكات حقوق الإنسان التي تُرتكب بحق الفلسطينيّين والفلسطينيّات[18]. تشكّل الأمثلة أعلاه دلالة واضحة أو ضمنيّة اختيار باي بال المتعمّد لإقصاء الفلسطينيّين والفلسطينيّات من المشهد الرقميّ.

يجب حماية حقوق الإنسان غير الرقمية والرقمية. فالعديد من حقوق الإنسان مرتبطة بالمشهد الرقميّ، بما في ذلك حقوق المستهلك والحق في العمل والحق في التنمية. تنتهك باي بال عمداً كلّ حق من هذه الحقوق. وقد دعا عضو مجلس الشيوخ مارك بوكان شركة باي بال لإعطاء الفلسطينيّين والفلسطينيّات "فرصة متساوية في منالية الاقتصاد الرقميّ" مشيراً إلى أنّ ما تفعله باي بال "ينتهك حقوق الفلسطينيّين والفلسطينيّات[19]".

تنصّ مدونة سلوكيّات وأخلاقيّات العمل التجاريّ في باي بال على *"احترام الحقوق المنصوص عليها في الإعلان العالميّ لحقوق الإنسان ونحرص على توافق جهودنا مع المبادئ التوجيهيّة للأمم المتّحدة بشأن الأعمال التجاريّة وحقوق الإنسان ومعايير دوليّة أخرى[20]"*. إنّ ادّعاء باي بال بامتثالها لسلوكيات وأخلاقيات العمل التجاريّ، متغاضية عن سياساتها ضد الفلسطينيّين والفلسطينيّات، فيه نفاق جليّ. من الواضح أنّ سياسات باي بال ضد الفلسطينيّين والفلسطينيّات غير متوافقة مع المسؤوليّة المؤسّسيّة حِيال احترام حقوق الإنسان، كما هو منصوص عليها في المبادئ التوجيهيّة للأمم المتّحدة حول

16. Sonnemaker, T. (2021, May 18). Venmo is blocking some payments mentioning Palestinian relief funds. The company says it's following the law. Business Insider. Retrieved from link

17. بيتر ثيل، المؤسّس المشارك لباي بال، وقد أسّس أيضًا بالانتير للتكنولوجيا، المتعاونة بشكل نشط مع الجيش الإسرائيليّ بواسطة تزويده بأنظمة المراقبة بالذكاء الاصطناعيّ. في رسالةٍ بعثها إلى أصحاب الأسهم في الثاني من تشرين الثاني، أعرب المدير التنفيذيّ علنًا عن دعمه لإسرائيل، قائلًا، "نحن من الشركات القليلة في العالم التي تقف جهرًا وتعلن عن دعمها لإسرائيل الصامدة. بالانتير تدعم إسرائيل (بالانتير، 2023).

18. جاء في صحيفة هآرتس أنّ باي بال توظّف خبراء استخباراتيّين سابقين في قوات الاحتلال الإسرائيليّة.. Orpaz, I. (2014, 6 April). When PayPal Needs to Battle Fraud, It Sends in the Israelis. *Haaretz*. Retrieved from link

19. رابطة مكافحة التشهير. (27 آذار 2023). رابطة مكافحة التشهير وإسرائيل. المرجع الإلكترونيّ رابط

20. McGreal, C. (2023, 24 May). US Congress members demand that PayPal end ban on Palestinian business. *The Guardian*. Retrieved from link

21. PayPal. (2023). Code of Business Conduct and Ethics. Retrieved from link

الأعمال التجاريّة وحقوق الإنسان[21]. يُتوقّع من باي بال معالجة آثار سياستها الضارة بحقوق الإنسان الفلسطيني من خلال اتخاذ تدابير وقائية وتعديلية وعلاجية. وعلى الرغم من جميع حملات المناصرة في هذا الشأن، تجاهلت باي بال سياستها الانتهاكيّة ضد الفلسطينيّين والفلسطينيّات.

إنّ حرمان الحسابات البنكيّة الفلسطينيّة عمداً من خدمات باي بال يعوق قدرة الفلسطينيّين والفلسطينيّات على مزاولة الأعمال التجاريّة بحريّة والمشاركة في النشاط التجاريّ العالميّ. إنّ إقصاء الفلسطينيّين عن نظام الدفع الإلكترونيّ يشكّل عائقاً أمام مختلف الفرص التجاريّة، مما يؤدّي في نهاية المطاف إلى دفع عجلة الاقتصاد إلى الخلف. وهذا يشكّل وبكل وضوح انتهاكاً للحقوق الاقتصاديّة وللحق في العمل وللحق في التنمية، كما هو منصوص عليه في البندين 22 و23 من الإعلان العالميّ لحقوق الإنسان؛ والبندين 1 و6 من العهد الدوليّ الخاص بالحقوق الاقتصاديّة والاجتماعيّة والثقافيّة؛ والبند 1 من العهد الدوليّ الخاصّ بالحقوق المدنيّة والسياسيّة[22].

تدعم هذه الممارسات، بشكل مباشر وغير مباشر، اضطهاد الفلسطينيّين والفلسطينيّات، وتنطوي على انتهاك لحقوق الإنسان وللحقوق الرقميّة. إنّ قرار باي بال المنحاز يضرّ بالاقتصاد الفلسطينيّ، والذي يواجه ضائقة مستمرة في ظل الاحتلال الإسرائيليّ والقيود التي تكبّله بموجب بنود اتفاقية باريس الاقتصاديّة. لا يتمتّع الفلسطينيّون بحرية التنقّل ولا بمنالية الموارد ولا سيطرة على الحدود، الأمر الذي يعود بالضرر على النشاط الاقتصاديّ العام، خاصّة في مجال الاستيراد والتصدير. وفي ظلّ معدلات البطالة المرتفعة جداً، يختار العديد من الفلسطينيّين والفلسطينيّات إطلاق مصالح تجاريّة رقميّة، والتي تواجه مستوى آخر من التعقيد. فمن ناحية، يخلق غياب خدمات باي بال صعوبات في تلقي الدفعات. ومن ناحية أخرى، تتكبّد المصالح التجاريّة وأصحاب المشاريع الرقميّة تكاليف باهظة عند استخدام طرق الدفع التقليدية أو بدائل الدفع الإلكترونيّ المحليّة[23]. فخدمات باي بال حيويّة جداً لمثل هذه المصالح التجاريّة التي تستهدف العملاء إقليميّاً وعالمياً. تشير سماح عيّاد، مؤسّسة السوق الإلكترونيّة "sook.ps"، إلى أنّ غياب خدمات باي بال يزيد من المخاطر التجاريّة لأنّ هذه المصالح التجاريّة تعتمد على الدفع النقديّ المحفوف بالمخاطر عند التسليم[24]. إنّ خدمات باي بال مهمّة جدًا لأصحاب المشاريع في مجال الأشغال اليدويّة والصناعات الحِرفيّة (على سبيل المثال، التطريز، الأزياء، النقوش، الخزف وغير ذلك). فهي لا تساهم في تسويقهم عالمياً فحسب، بل تزيد أيضاً من الميل لشراء منتجاتهم.

22. United Nations. (2011). Implementing the United Nation "Protect, Respect and Remedy" Framework. Retrieved from New York and Geneva: link
ينصّ البند 11 من المبادئ التوجيهيّة للأمم المتّحدة بشأن الأعمال التجاريّة وحقوق الإنسان على أنّه "ينبغي أن تحترم المؤسّسات التجاريّة حقوق الإنسان. وهذا يعني أن تتجنّب انتهاك حقوق الإنسان الخاصّة بالآخرين وأن تعالج ما فيه من آثار ضارة بهذه الحقوق".
ينصّ البند 13 من المبادئ التوجيهيّة للأمم المتّحدة بشأن الأعمال التجاريّة وحقوق الإنسان على أنّه: "تتطلّب المسؤوليّة عن احترام حقوق الإنسان أن تقوم المؤسّسات التجاريّة بما يلي: (أ) أن تتجنّب التسبّب في الآثار الضارة بحقوق الإنسان أو المساهمة فيها من خلال الأنشطة التي تضطلع بها، وأن تعالج هذه الآثار عند وقوعها؛ (ب) أن تسعى إلى منع الآثار الضارة بحقوق الإنسان التي ترتبط ارتباطًا مباشرًا بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها في إطار علاقاتها التجاريّة، حتى عندما لا تسهم هي في هذه الآثار.
23. الأمم المتّحدة (1948). الإعلان العالميّ لحقوق الإنسان. المرجع الإلكترونيّ: رابط
الأمم المتّحدة (1966). العهد الدوليّ الخاصّ بالحقوق المدنيّة والسياسيّة. المرجع الإلكترونيّ: رابط
الأمم المتّحدة (1966). العهد الدوليّ الخاصّ بالحقوق الاقتصاديّة، الاجتماعيّة والثقافيّة. المرجع الإلكترونيّ: رابط
24. Gostoli, Y. How PayPal's 'digital discrimination' is stifling the Palestinian economy. *TRT World.* Retrieved from link

3. اقتصاد الضفة الغربيّة وقطاع غزة

ينمو الاقتصاد الفلسطينيّ بمعدّل 2.33% سنوياً وهو موطن ل 5.5 مليون نسمة. يتميّز بكونه اقتصاداً شاباً، اذ تبلغ نسبة من هم دون سن ال 15 عاماً 37%[25]. يعتبر اقتصاد الضفة الغربيّة وقطاع غزّة صغيراً، حيث يحتل المرتبة 120 عالميًّا[26]. ويشكّل قطاع الخدمات وقطاع التجارة معاً 47% من الناتج المحليّ الإجماليّ، بينما يشكّل قطاع الصناعة 15% فقط[27]. إنّ الاحتلال الإسرائيليّ المستمر لا يعوق الفرص الاقتصاديّة فحسب، فسياسات المؤسّسة العسكريّة الإسرائيليّة تساهم بشكل ممنهج في التأخّر الاجتماعيّ والاقتصاديّ. يعتمد اقتصاد الضفة الغربيّة وقطاع غزة بشكل كبير على الاقتصاد الإسرائيليّ المهيمن، وهو أكبر بـ 27 ضعفاً. تسيطر إسرائيل على جميع الأنشطة الاقتصاديّة في الضفة الغربيّة وقطاع غزة. إنّ استيلاء إسرائيل على الأراضي[28]، وتقييد حرية التنقّل (داخل الضفة الغربيّة وقطاع غزة، بين الضفة الغربيّة وقطاع غزّة وبين الضفة الغربيّة وقطاع غزة وإسرائيل)، ومصادرة الموارد والمراقبة الحصريّة للحدود- تؤثّر جميعها سلباً على الواردات والصادرات والتجارة والتشغيل والاستثمارات.

الجدول 1: المؤشّرات الاقتصادية للضفة الغربيّة وقطاع غزة

الناتج المحلي الإجماليّ (2022)	19111.9 مليون دولار أمريكيّ
الناتج المحليّ الإجماليّ للفرد (2022)	3779.3 دولار أمريكيّ
نمو الناتج المحليّ الإجماليّ (2022)	5.5%
الصادرات (2022)	18.5% من الناتج المحليّ الإجماليّ
الواردات (2022)	67.4% من الناتج المحليّ الإجماليّ
معدّل البطالة (2022)	55%
الاستثمار الأجنبيّ المباشر، التدفّق النقديّ الداخل الصافي (2022)*	232.9 مليون دولار أمريكيّ

المصدر: الجهاز المركزيّ للإحصاء الفلسطينيّ، 2022.
*البنك الدوليّ، 2022.

25. El-Haroun, Z. (2021, October 21). Palestinians urge PayPal to offer services in West Bank and Gaza. Reuters. Retrieved from link
26. الجهاز المركزيّ للإحصاء الفلسطينيّ [الإحصائيّات السكانيّة].
27. World Bank. (2023). World Development Indicators Database. Retrieved from link
28. الجهاز المركزيّ للإحصاء الفلسطينيّ. (2022). الناتج المحليّ الإجماليّ من جانب الإنتاج. المرجع الإلكترونيّ: رابط

3.1. الاقتصاد الرقميّ الفلسطينيّ

يشير هذا الفصل إلى التطوّرات الأخيرة في الاقتصاد الرقميّ الفلسطينيّ من ناحية البنية التحتيّة والخدمات الماليّة الرقميّة والمنصات العامّة الرقميّة والمهارات الرقميّة.

3.1.1. البنية التحتيّة الرقميّة

على الرغم من الاضطرابات السياسيّة المستمرة والقيود التي يفرضها الاحتلال الإسرائيليّ على استيراد معدّات الاتصالات، هناك تقدّم ملحوظ في تطوير البنية التحتيّة الرقميّة في الضفة الغربيّة وقطاع غزة[29]. فمنالية الإنترنت في ازدياد مستمر من خلال الخطّ المشترك الرقميّ (xDSL) والألياف الممتدّة إلى المنازل والاتصال بشبكة الإنترنت عريضة النطاق المتنقّلة. هناك سبعة مزوّدين لخدمة الإنترنت، بينما تزوّد بالتل (Paltel) خطّ المشترك الرقميّ على شبكتها النحاسيّة القائمة. كما أن الألياف البصريّة الممتدّة إلى لمنازل آخذة في الاتساع جغرافياً، وذلك عن طريق تركيب كوابل ألياف بصريّة جديدة واستخدام شبكات التوزيع القائمة لشركات الكهرباء. تقوم شركتان اثنتان فقط، جوال وأوريدو، بتقديم خدمة الاتصالات الخلويّة[30] وهناك ازدياد تدريجيّ في استخدام الاتصال المتنقّل عريض النطاق، مع أنّ معظم التوصيلات تتم بتقنية الجيل الثاني (2G)[31]. وبسبب القيود التي تفرضها إسرائيل على طيف التردّدات، دخلت تقنية الجيل الثالث (3G) إلى الضفة الغربيّة في عام 2018 فقط، بعد طول انتظار. ومن المتوقع أن تُطرح تقنية الجيل الرابع (4G) في الضفة الغربيّة قرب نهاية عام 2024، حال موافقة الإسرائيليّين على تخصيص التردّدات اللازمة[32]. تؤثّر هذه التحديات سلباً على نمو قطاع الاتصالات. تحتل الضفة الغربيّة وقطاع غزة المركز 120 (من بين 169 دولة) في المؤشّر العالميّ لنمو قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات[33]. وقد بلغت تكلفة رزمة الاتصال المتنقّل عريض النطاق المقتصرة على البيانات فقط، وهي البرنامج الأرخص لتوفير بيانات عالية السرعة بتقنية الجيل الثاني، 7.47 دولار أمريكيّ شهريّاً في عام 2022. وتبلغ تكلفة 2 جيجابايت من بيانات الاتصال المتنقّل عريض النطاق 2.06 بالمئة من الدخل القوميّ الإجماليّ للفرد، أي ما يقارب 2%[34]، وهو المستوى العالي المرجو لتكلفة الاتصال.

29. وفقًا لاتفاقيات أوسلو، صنّفت الضفة الغربيّة وقطاع غزة للمناطق "أ"، "ب" و "ج". الأراضي الواقعة ضمن المنطقة "ج"، والخاضعة أمنيًا وإداريًا لسيطرة إسرائيل، تشكّل أكثر من 60% من أراضي الضفة الغربيّة.
30. لحقت بالبنية التحتيّة للاتصالات في غزة أضرار جسيمة نتيجة للغارات الجويّة الإسرائيليّة منذ السابع من أكتوبر، 2023.
31. يملك بعض الفلسطينيّين شرائح SIM إسرائيليّة غير قانونيّة تدعم شبكتيّ الجيل الثالث (3G) والجيل الرابع (4G).
32. شبكة الجيل الثالث (3G) متاحة في الضفة الغربيّة، والشبكة الوحيدة المتاحة في غزة هي شبكة الجيل الثاني (G2).
33. تخصيص نطاقات التردّد خاضع للسيطرة الإسرائيليّة.
34. International Telecommunication Union. (2023). *Measuring digital development: The ICT Development Index.* Retrieved from link

الجدول 2: مؤشّرات البنية التحتيّة للضفّة الغربيّة وقطاع غزة

المؤشّر	2020	2021	2022
الاشتراكات في شبكة الإنترنت عريضة النطاق (السلكية) الثابتة	466.238	458.429	457.706
الاشتراكات في شبكة الإنترنت عريضة النطاق (السلكية) الثابتة (لكل 100 ساكن)	9.10%	9.30%	8%
الاشتراكات في الإنترنت باستعمال الخط (xDSL) الرقمي للمشترك	372,170	403,012	357,967
الاشتراكات في الإنترنت باستعمال الخط الرقمي للمشترك لكل 100 ساكن			7.7%
عدد الخطوط الهاتفيّة الخلويّة المتنقّلة	4,062,334	4,052,968	4,062,067
اشتراكات في شبكة الإنترنت الخلويّة المتنقّلة (لكل 100 ساكن)	79.40%	77.60%	75%
عدد الخطوط الخلويّة المتنقّلة من الجيل الثاني/الثالث			1,146,682
اشتراكات الخدمة اللاسلكيّة المتنقلة ذات النطاق العريض لكل 100 ساكن			21%
عدد الألياف لاشتراكات خط المشترك الرقميّ			51,746
الألياف لمستخدمي خط المشترك الرقميّ (لكل 100 ساكن)			0.9%
تغطية الشبكات المتنقلة من الجيل الثاني (2G) (النسبة المئوية للسكان)	98%	98%	98%
تغطية الشبكات المتنقّلة من الجيل الثالث (G3)	58%	59%	58.30%

المصدر: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2023

3.1.2. الخدمات المالية الرقميّة

يعتمد نمو الاقتصاد الرقميّ على متانة وثبات الخدمات الماليّة الرقميّة والتي توفّر للأفراد والمصالح التجاريّة والحكومات قنوات فعّالة وميسورة التكلفة لدفع وتلقّي المال. ولكن هناك عاملان رئيسيّان يسهمان في توسّع نطاق الخدمات المالية: المنالية (أو سهولة الوصول) والاستخدام. يستخدم البنك الدوليّ هذين العاملين لتقييم مستوى الخدمات الماليّة الرقميّة.

3.1.2.1. منالية الخدمات الماليّة الرقميّة

يعمل ثلاثة عشر مصرفاً في الضفّة الغربيّة وقطاع غزّة؛ منهم 6 مصارف أجنبيّة و7 مصارف محليّة[35]. تقدّم جميعها خدمات المعاملات المصرفيّة عبر الإنترنت والأجهزة الخلويّة المتنقّلة. ولكنّ نصفها يقدّم خدمات صوتيّة تفاعليّة، وثلثها يسهّل معاملات الشراء والدفع وتحويل المال بواسطة محافظ رقميّة وطرق دفع رقميّة مثل Apple Pay وPalPay. أطلق البنك العربيّ مؤخّراً، وهو أكبر بنك أجنبيّ في الضفة الغربيّة وقطاع غزّة، البنك الرقميّ الأول، رِفلكت، والذي يستهدف أبناء جيل الألفيّة المتعاملين وغير المتعاملين مع البنوك. ولكنّ منالية الحسابات البنكيّة في الضفة الغربيّة وقطاع غزّة متدنية نسبيًّا[36]. هناك 2,158,249 حساباً بنكياً، 32% من أصحابها نساء و68% رجال وفقاً لمعطيات عام 2023 [37].

يبقى الدفع النقديّ طريقة الدفع المفضّلة في معاملات التجارة الإلكترونيّة. ولكن هناك ميل متزايد لاستخدام بطاقات الائتمان وبطاقات الخصم المباشر في معاملات الشراء المحليّ بسبب انتشار خدمة نقاط البيع، حيث بلغ عددها 19,863 ماكينة نُصبت أساساً في البقالات، محطّات تعبئة الوقود، الصيدليّات ومتاجر الأزياء. كما وأن استحداث خدمة المفتاح الوطني أتاح المجال للعملاء لاستخدام بطاقاتهم في أي ماكينة في نقاط البيع. بالإضافة إلى ذلك، تعمل سلطة النقد الفلسطينيّة على تطوير خدمة نقاط البيع بواسطة الأجهزة الذكيّة (Soft-POS) والتي تمكّن البائعين الصغار غير المتعاملين مع البنوك (مثل سائقي سيارات الأجرة وشركات توصيل الطرود الصغيرة) من تلقي الدفعة بسهولة بمجرّد لمس شاشة الجهاز الذكيّ.[38] حتى نهاية الربع الثالث من عام 2023، كانت هناك 131,159 بطاقة ائتمان والتي تمثّل نحو 6% من إجمالي العملاء المتعاملين مع البنوك. بينما بلغ عدد البطاقات الدفع المسبق 1,642,676. وقد بلغ مجموع المعاملات الماليّة بواسطة البطاقات 8.3 مليون معاملة، بقيمة 0.64 مليار دولار[39].

35. بنك فلسطين، البنك العربيّ (وهما أكبر بنكين في الضفة الغربيّة وقطاع غزة) وبنك القدس هي البنوك الرائدة في تقديم خدمات ماليّة رقميّة.
36. World Bank. (2021). *Palestinian Digital Economy Assessment.* Retrieved from link
37. مرسوم سلطة النقد الفلسطينيّة. (3 كانون الأول، 2023).
38. نقاط البيع متاحة أيضًا للعملاء المتعاملين مع البنوك. وعليه، فإنّ المصالح التجاريّة غير المتعاملة مع البنوك تستطيع الاستعانة بخدمة نقاط البيع بواسطة الأجهزة الذكيّة.
39. المرجع السابق، 38.

فتح السوق أبوابه أمام الخدمات الماليّة غير المصرفيّة منذ سنّ المرسوم التشريعيّ رقم (15) لعام 2017 بشأن المعاملات الرقميّة. هناك خمسة مزوّدي خدمات دفع مرخّصين: جوّال باي (Jawwalpay) وبال باي (PalPay) ومالتشات (Maalchat) ومدفوعاتكم (Madfooatcom) وميبس (Meps). جوال باي وبال باي ومالتشات فقط يزوّدون خدماتهم في الضفة الغربيّة وقطاع غزة. نشهد منذ جائحة كورونا زيادة مستمرة في استخدام المحافظ الإلكترونيّة. وفقاً للمعطيات حتى أيلول 2023، بلغ عدد المحافظ الإلكترونيّة الصادرة 525,846 محفظة، استُخدمت في 2.5 مليون معاملة بقيمة 258 مليون دولار أمريكي[40].

أطلقت سلطة النقد الفلسطينيّة E-SADAD، وهو نظام مركزي يربط بين مزوّدي خدمات الدفع بمحرّري الفواتير في القطاع الخاص والعام، الأمر الذي يتيح المجال لسداد جميع الالتزامات في موعدها بواسطة أي وسيلة دفع إلكترونيّة. يوجد حالياً عشرون مزوّدي خدمات متّصِلين بنظام E-SADAD و14,200 جهة قابضة[41]. تستعد سلطة النقد الفلسطينيّة أيضاً لطرح نظام دفع فوريّ يشكّل همزة وصل بين مزوّدي خدمات الدفع والبنوك، بحيث يصبح تحويل الأموال بين البنوك والمحافظ الماليّة فورياً وكفؤاً. كما وأصدرت هيئة سوق رأس المال الفلسطينيّة مؤخّراً المذكّرة التوجيهيّة رقم 2 لعام 2022 بشأن ترخيص المنصّات الإلكترونيّة للبيع أو تجميع الخدمات، وذلك للخدمات الماليّة غير المصرفيّة[42].

3.1.2.2. استخدام الخدمات الماليّة الرقميّة

تستند الاحصائيات المعروضة بشأن استخدام الخدمات الماليّة الرقميّة في هذا التقرير إلى بيانات الضفة الغربيّة وقطاع غزة في المؤشّر العالميّ للشمول الماليّ لعام 2021.[43] [44] أفاد 26% من المُجيبين بأنّهم دفعوا أو تلقّوا المال عبر وسائل رقميّة في عام 2020. ومع ذلك، يبقى الدفع النقديّ طريقة الدفع المفضّلة. 75% من المُجيبين الذين دفعوا فواتير مختلفة استخدموا طريقة الدفع النقديّ، بينما 22% دفعوا بواسطة حساب ما و3.2% استخدموا طريقة دفع بواسطة الهاتف الخلويّ. بالإضافة إلى ذلك، أفاد 52% من المجيبين بشراء شيء ما عبر الإنترنت؛ 87.5% اتّبعوا طريقة الدفع النقديّ، في حين 7.9% اتّبعوا طريقة الدفع الإلكترونيّ واستخدم 4.6% كلتا الطريقتين.

40. المرجع السابق، 38.
41. المرجع السابق، 38.
42. أبو زعرور، بشّار (21 كانون الثاني 2024)، مدير الابتكار والخدمات الماليّة الرقميّة، هيئة سوق رأس المال الفلسطينيّة.
43. World Bank. (2021). *The Global Findex Database 2021*. Retrieved from link
44. ضمّت العيّنة 1000 مشارك، 56.5% منهم إناث. متوسّط أعمار المشاركين في العيّنة 38 عاماً. 44% من المشاركين في العيّنة منخرطون في سوق العمل. 90% من المشاركين في العيّنة يسكنون في منطقة حضريّة. العيّنة تمثّل أفراداً من جميع الفئات الخمسيّة للأجور، كالمبيّن أدناه:

inc_q	Frequency	Percent	Cum
1	185	18.50	18.50
2	186	18.60	37.10
3	190	19.00	56.10
4	202	20.20	76.30
5	237	23.70	100.00
Total	1,000	100.00	

تبيّن المعطيات أيضاً أنّ ملكيّة الحسابات البنكيّة متدنيّة؛ 38.5% من المشاركين في العيّنة يملكون حساباً بنكياً. ولكنّ ملكيّة الحسابات البنكيّة تزداد تدريجياً مع ارتفاع الدخل، بحيث 61% من الحسابات البنكيّة مملوكة لذوي الدخل العالي. بطاقة الدفع المسبق أكثر استخداماً من بطاقات الائتمان؛ 40% من أصحاب الحسابات البنكيّة يملكون بطاقة الدفع المسبق، بينما تقتصر نسبة حَمَلة بطاقات الائتمان على 7% فقط. وأفاد نحو 43% من حَمَلة بطاقة الدفع المسبق بأنّهم يستخدمون بطاقاتهم للمشتريات في المتاجر. كذلك الأمر بالنسبة لـ 57% من حَمَلة بطاقات الائتمان لعام 2020.

نسبة ملكيّة الهواتف الخلويّة مرتفعة نسبياً، فقد أفاد 86% من المجيبين بأنّهم يملكون هاتفاً خلوياً. ولكنّ هذه الهواتف تستخدم أساساً لفحص ومتابعة الرصيد بدلاً من الدفع. تشير الإحصائيات إلى أنّ 34% من المجيبين اعتادوا متابعة رصيدهم بواسطة الهاتف الخلويّ أو الإنترنت. ولكنّ 9% فقط من حَمَلة الأجهزة الخلويّة يستخدمونها لغرض الشراء في المتاجر، و3.5% من المجيبين استخدموا الهاتف الخلويّ أو الإنترنت لدفع فواتير في عام 2020.

3.1.3. المنصّات الرقميّة العامّة

جميع المؤسّسات الحكوميّة في الضفة الغربيّة وقطاع غزة موصولة بشبكة ألياف بصريّة، وهي تتبادل البيانات إلكترونياً بواسطة منصّة تبادل موحّدة. أشار مدير عام الحكومة الإلكترونيّة أنّه تتوفّر حالياً 32 خدمة لتبادل البيانات بين الدوائر الحكوميّة المختلفة. بالإضافة إلى ذلك، أطلقت الحكومة الفلسطينيّة في كانون الثاني 2023 بوابة الخدمات الإلكترونيّة "حكومتي" والتي تزوّد المواطنين بتسجيل دخول أحاديّ لتلقي 38 خدمة[45]، مثل دفع ضرائب الملكيّة وتجديد رخصة القيادة وإصدار شهادات ميلاد ودفع مخالفات مروريّة. هذا نتاج قرار استراتيجيّ صادر عن مجلس الوزراء لتطوير وتحسين الخدمات الحكوميّة المقدّمة للمواطنين، بحيث تم توجّيه الدوائر الحكوميّة التي تتعامل مع الجمهور لتقديم خدماتها على بوابة "حكومتي" خلال ثلاث سنوات[46]. وقد وافق مجلس الوزراء على إنشاء سحابة إلكترونيّة لتخزين جميع البيانات المتعلّقة بالحكومة.

45. تعمل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حالياً على تصنيف ورقمنة نحو 1281 خدمة حكوميّة على بوابة حكومتي.
46. مرجانه، فادي (28 كانون الثاني، 2024) مدير *عام الحكومة الإلكترونيّة*.

3.1.4. المهارات الرقميّة

يعتمد نمو الاقتصاد الرقميّ على مستوى المهارات الرقميّة المتوفرة في سوق العمل. فسوق العمل يمرّ بتحوّلات جذريّة؛ الطلب على المهارات التقليديّة آخذ في الانخفاض بسبب عملية الأتمتة المستمرة، لصالح المهارات الرقميّة. ينعكس الطلب على مهارات تقانة المعلومات والاتصالات في معدل الأجور، حيث أن متوسّط الأجر اليوميّ للعاملين في هذا القطاع هو الأعلى مقارنة بالعاملين في قطاعات أخرى[47]. وقد ازداد في أعقاب ذلك عدد الخبراء في تقانة المعلومات والاتصالات، جرّاء ازدياد عدد الملتحقين في برامج جامعية ذات علاقة. ولكنّ معدّل التسجيل في برامج تقانة المعلومات والاتصالات يعتبر منخفضاً نسبياً بسبب متطلّبات القبول العالية، لذلك، الطلاب الأكفاء فقط يستطيعون الالتحاق بمثل هذه البرامج.

الجدول 3: معدّلات الالتحاق بالتعليم العالي ونِسب الخرّيجين

		معدّلات الالتحاق		الخرّيجون	
		الضفة الغربيّة وقطاع غزة	معدّل النمو السنويّ	الضفة الغربيّة وقطاع غزة	معدّل النمو السنويّ
السنة الدراسيّة 2021-2022	جميع التخصّصات	225,975	5.2%	46,225	12.4%
	تقانة المعلومات والاتصالات	28,327	20.3%	3,043	33.1%
	% في تقانة المعلومات والاتصالات	*12.50%*		*6.60%*	
السنة الدراسيّة 2020-2021	جميع التخصّصات	214,765	-1.3%	41,137	-3.0%
	تقانة المعلومات والاتصالات	23,543	17.6%	2,286	7.9%
	% في تقانة المعلومات والاتصالات	*11.00%*		*5.60%*	
السنة الدراسيّة 2020-2021	جميع التخصّصات	217,645	-0.2%	42,394	-7%
	تقانة المعلومات والاتصالات	20,019	23.2%	2,119	-12%
	% في تقانة المعلومات والاتصالات	*9.20%*		*5.00%*	

المصدر: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2024.

47. Al-Butmeh, S., Sadeq, T., Abu Rjieleh, M., Khalidi, R., Jabareen, A., Omar, A., & Hamayel, M. (2018). *Economic Monitor: Palestinian Labor Market Projections for 2019.* Retrieved from Ramallah: link

المهارات الرقميّة الأساسيّة من حيث استخدام الأجهزة الرقميّة وتطبيقات الإنترنت تعتبر مهمّة للمهارات التعليميّة في العصر الرقميّ. مسح الأسر الفلسطينية الذي أجراه الجهاز المركزيّ للإحصاء الفلسطينيّ حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عام 2019، كالبيّن في الجدول 4، يستعرض نسبة الأسر التي تملك حاسوباً وجهازاً خلوياً، وعدد الأفراد الذين يستخدمون مثل هذه التقنيات في الضفة الغربيّة وقطاع غزة. تعتبر النسب منخفضة نسبياً قياساً بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. ومع ذلك، سرّعت جائحة كوفيد19- من استخدام الحواسيب والهواتف الخلويّة والإنترنت. وعليه، من المتوقّع أن تكون هذه النسب حالياً أعلى بكثير. فخلال الإغلاقات بسبب جائحة الكوفيد، انتقل الكثير من العاملين والطلاب للعمل والدراسة عبر منصّات رقميّة مثل زوم (Zoom) ومايكروسوفت تيمز (Microsoft Teams) ومودِل (Moodle) وغير ذلك.

الجدول 4: ملكيّة أجهزة اتصال رقميّة

	الملكيّة في الأسرة المعيشيّة		الاستخدام الفرديّ (10 سنوات أو أكبر)
حاسوب ثابت	8%	حاسوب	26%
حاسوب محمول	22%		
حاسوب لوحيّ (تابلِت)	13.20%	جهاز خلويّ (Mobile)	74.90%
هاتف خلويّ	97.30%		
هاتف ذكيّ	86.20%		

المصدر: الجهاز المركزيّ للإحصاء الفلسطينيّ، 2020.

4. تحليل رباعيّ

منصات الدفع الإلكترونيّ

الفرص	نقاط القوة
1. نمو التسوّق الالكترونيّ 2. التنمية التقنيّة 3. شراكات وتعاونات	1. زيادة الشمول الماليّ 2. فئة الشباب من السكان 3. سوق جديدة للمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة 4. رقمنة مستمرة
التهديدات	**نقاط الضعف**
1. عدم وجود عملة محليّة 2. رأس مال محدود 3. المنافسة مع المعاملات الماليّة النقديّة 4. نقص في مهارات المبتكرين 5. افتقار للتواصل البيني الحكومي 6. عدم شمولية الاطار القانونيّ	1. الاحتلال الإسرائيليّ 2. فجوة في البنية التحتيّة الرقميّة 3. توعية ماليّة غير كافية

نقاط القوة

هناك عدة نقاط قوة لعمل منصّات الدفع الإلكترونيّ في الضفة الغربيّة وقطاع غزة. تسهم منصّات الدفع الإلكترونيّ في زيادة الشمول الماليّ بواسطة تقديم خدمات مصرفيّة لغير المتعاملين مع البنوك. بالإضافة إلى ذلك، من المعروف أنّ فئة الشباب (29-18 عاماً)، والذين يمثّلون 22% من سكان الضفة الغربيّة وقطاع غزة[48]، هم أكثر تقبّلًا للتسوّق الإلكترونيّ. غير أنّ محدودية الخيارات في السوق يزيد من جاذبية التسوّق الإلكترونيّ، خاصة لدى فئة الشباب. يشير جهاز الإحصاء المركزيّ الفلسطينيّ إلى أنّ 8.1% من الأفراد فوق سن 18 عاماً من ضمن جميع مستخدمي الإنترنت سبَق واشتروا منتجات أو خدمات عبر الإنترنت. زد على ذلك أنّ التسوّق الإلكترونيّ يوفّر حيّزاً جديداً يزيد من جمهور المؤسّسات التجاريّة متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، خاصة تلك المتخصّصة في منتجات يدويّة تقليديّة. أخيراً، إنّ القطاعين العامّ والخاصّ في الضفة الغربية وقطاع غزة يدمجان التحوّل الرقميّ بشكل كبير في معاملاتهما.

نقاط الضعف

أولاً، الاحتلال العسكريّ الإسرائيليّ هو العائق الرئيسيّ أمام نمو الاقتصاد الفلسطينيّ، ويؤثّر سلباً على التسوّق الإلكترونيّ. الطرود البريديّة للطلبيّات الإلكترونيّة تُرسل إلى الضفة الغربيّة وقطاع غزة عن طريق الموانئ والمطارات الإسرائيليّة. في الفترة ما بين 2008 و2018، احتجزت إسرائيل آلاف أطنان الطرود البريديّة الواردة. تم تخليص جزء من الطرود البريديّة بعد مرور 10 سنوات، بفضل تدخّل الاتّحاد البريديّ العالميّ. هذه المجريات تؤثّر سلباً على الميل والرغبة في التسوّق إلكترونياً من خارج البلاد. ثانياً، هناك فجوات في الاتصال بالإنترنت ومنالية التكنولوجيا في مناطق مختلفة في الضفة الغربيّة وقطاع غزة. على سبيل المثال، نطاق تردّد التشغيل في الضفة الغربيّة هو 3G، بينما لا يتعدّى 2G في غزة. الاحتلال الإسرائيليّ لا يسمح لمناطق الضفة الغربيّة وقطاع غزة بالحصول على نطاق تردّد أعلى. أخيراً، فإنّ فئة كبار السن، غير المتضلّعين تكنولوجياً، يجدون أنّ منصّات الدفع الإلكترونيّ تربكهم وتخيفهم.

الفرص

نمو التسوّق الإلكترونيّ يتيح المجال لمنصّات الدفع لتوسيع قاعدة مستخدميها عالمياً. والتطور التكنولوجيّ (منالية الهواتف الخلويّة وتوفّر شبكة 3G) في الضفة الغربيّة وقطاع غزة يسهم في توسيع نطاق منصّات الدفع الإلكترونيّ. بالإضافة إلى ذلك، فإنّ بناء شراكات مع مصالح تجاريّة ومؤسّسات ماليّة ومزوّدي خدمات آخرين يخلق فرصاً جديدة ويحسّن من المنظومة الشاملة بأسرها؛ الأمر الذي يسهم في تقبّل واستخدام منصّات الدفع الإلكترونيّ. كما أن الشراكة مع الحكومة من شأنه تسهيل الالتزام باللوائح التنظيميّة كما ويعزز مصداقية منصّات الدفع الإلكترونيّ.

48. الجهاز المركزيّ للإحصاء الفلسطينيّ [الإحصائيّات السكانيّة].

التهديدات

تفتقر الضفة الغربيّة وقطاع غزة لعملة محليّة. الدينار الأردنيّ (عملة مربوطة) والشيكل الإسرائيليّ والدولار الأمريكيّ (وهما عملتان عائمتان)، جميعها مستخدمة في المعاملات اليوميّة. وذلك يزيد من مخاطر أسعار صرف العملات الأجنبيّة عند التسوّق إلكترونياً. يبقى الدفع النقديّ طريقة الدفع المفضّلة في المعاملات الإلكترونيّة المحليّة. ويعود هذا التفضيل إلى انعدام الثقة وغياب سياسة واضحة لترجيع البضائع. هناك تهديد آخر متعلق بمهارات مطوّري التكنولوجيا الماليّة (Fintech)، وهم خبراء في تكنولوجيا المعلومات فقط، وتنقصهم المعرفة في الشؤون المالية والتأمين[49]. بالإضافة إلى ذلك، فإنّ النقص في التواصل بين الهيئات الحكوميّة يحول دون إنشاء وتشغيل واجهة لبرمجة التطبيقات، والتي تتيح المجال بدورها للعمليات المصرفيّة والماليّة المفتوحة. كما أن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا الماليّة، والتي تعتبر محفّزة للابتكار والتقدّم التكنولوجيّ، تعاني من قيود ماليّة، الأمر الذي يعوق نمو الاقتصاد الرقميّ المحلي. إنّ ندرة المستثمرين الملائكة والرأسماليين المغامرين والمانحين تسهم في محدودية رأس المال، وهذا بدوره يشكّل تحدياً رئيسياً أمام نمو وتقدّم المبتكرين الرقميّين.

أعاق غياب الإطار القانوني الشموليّ في الضفة الغربيّة وقطاع غزّة تطوّر المعاملات الإلكترونيّة في السابق. فالقوانين تبني الثقة وتعزّز الأمن والأمان وتحمي حقوق الأطراف في مثل هذه المعاملات. السلطة الوطنية الفلسطينيّة كانت سباقة في هذا المضمار، وسنّت عدة قوانين لتجسير الفجوة في المعاملات الإلكترونيّة. أصدر رئيس السلطة الفلسطينيّة قانون المعاملات الإلكترونيّة في عام 2017، وقانون الجرائم السيبرانيّة في عام 2018[50]. ولكنّ الجهاز التنظيميّ يواجه تحديات عندما يتعلّق الأمر بالابتكارات في مجال التكنولوجيا الماليّة. يشير مدير الخدمات الماليّة الرقميّة والابتكار في هيئة سوق رأس المال الفلسطينيّة، أبو زعرور، إلى أنّ: *"اللوائح التنظيميّة للتكنولوجيا الماليّة تعوق الابتكار بسبب تعدّد وتنوّع الأفكار"*[51]. رغم الصعوبات، إلا أن الإطار القانونيّ الحاليّ ملائم لمعاملات الدفع الإلكترونيّ. هناك حاجة لتحديث بعض البنود القانونيّة لتتضمّن التحديات للمعاملات الإلكترونيّة، خاصةً قانون ضريبة القيمة المضافة وقانون الملكيّة الفكريّة وقانون حصانة الحياة الخاصّة. بالإضافة إلى ذلك، فإنّ غياب سياسة حكوميّة للأمن السيبرانيّ بشأن مواقع التخزين السحابيّ يشكّل خطراً على سريّة البيانات، وعلى مزوّدي الخدمات أيضاً لأنّه يؤثّر مباشرة على تكاليف معاملاتهم. كذلك الأمر بالنسبة لغياب إطار تنظيميّ للتمويل الجماعيّ الذي يؤثّر سلباً على نمو المؤسّسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسّطة.

49. طرحت هيئة سوق رأس المال الفلسطينيّة منصّة "ابتكر" منذ عام 2021 لاستقطاب المبتكرين في مجال التكنولوجيا الماليّة. حتى عام 2023، سجّلَ 57 ابتكاراً في مجال التكنولوجيا الماليّة، وقد حصل أربعة منهم على إذن بالتنفيذ. الابتكارات التأمينيّة على منصّة ابتكر كانت محدودة، لذلك، أطلقت هيئة سوق رأس المال الفلسطينيّة هاكاثون تأمينيّ إقليميّ لتلبية الاحتياجات التأمينيّة في السوق المحليّة.
50. المرسوم التشريعيّ رقم (10) لعام 2018 بشأن الجرائم السيبرانيّة.
51. قدّمت هيئة سوق رأس المال الفلسطينيّة 'شهادة عدم ممانعة' لإيجاد حلّ لهذا العائق التنظيميّ.

5. استنتاج

يستعرض التقرير تحليلاً نقدياً لموقف شركة باي بال حول نشاطها في الضفة الغربيّة وقطاع غزة. على الرغم من جاهزية الاقتصاد الفلسطينيّ لاستخدام منصّات الدفع الإلكترونيّ، تمتنع باي بال عمداً عن تقديم خدماتها في هذه المناطق. أطلقَت عدة حملات تسلّط الضوء على انتهاكات باي بال للحقوق الرقميّة للفلسطينيّين والفلسطينيّات، ولكنّ الشركة تتجاهل وباستمرار تناول هذا الموضوع. في غضون ذلك، دخلت شركة دفع إلكترونيّ شهيرة أخرى، أبل باي (Apple Pay)، السوق الفلسطينيّة، الأمر الذي يدلّ على أنّ الاقتصاد الفلسطينيّ يملك القاعدة الأساسيّة اللازمة لتشغيل منصّات الدفع الإلكترونيّ. إنّ تاريخ شركة باي بال الحافل بالتدابير الموجّهة ضد الفلسطينيّين والفلسطينيّات، إلى جانب بعض ممارسات الحوكمة في الشركة، يفضي إلى أنّ باي بال تمارس التمييز وتنتهك الحقوق الرقميّة للفلسطينيّين والفلسطينيّات، الأمر الذي يعوق النمو الاقتصاديّ والتنمية في الضفة الغربيّة وقطاع غزة.

6. توصيات

بات تحيُّز باي بال ضد الفلسطينيّين والفلسطينيّات تحت المجهر. ندعو باي بال لاتخاذ موقف منصف ووضع حد لسياساتها التمييزيّة والامتثال لإعلانات وعهود حقوق الإنسان والحقوق الرقميّة الدوليّة وتقديم خدماتها للفلسطينيّين والفلسطينيّات في الضفة الغربيّة وقطاع غزة.

على الرغم من الجهود السابقة في هذا المضمار، هناك حاجة لجماعات ضاغطة للحفاظ على الزخم في مساعي إدانة تحيُّز باي بال ضد الفلسطينيّين والفلسطينيّات، ومتابعة الضغط على الشركة لتوفير فرصة متساوية للفلسطينيّين والفلسطينيّات وتقديم خدماتها في الضفة الغربيّة وقطاع غزة. وفي الوقت ذاته، يمكن إطلاق حملات توعية موجهة على وجه التحديد نحو المساهمين الفاعلين والعملاء في شركة باي بال لوصم الشركة كونها تميز وتنتهك حقوق الفلسطينيين عن قصد، من أجل إضافة ضغط موازٍ لإنهاء التمييز المتعمد وانتهاكات حقوق الإنسان.

Contact us:
info@7amleh.org | www.7amleh.org
Find us on social media: **7amleh**