

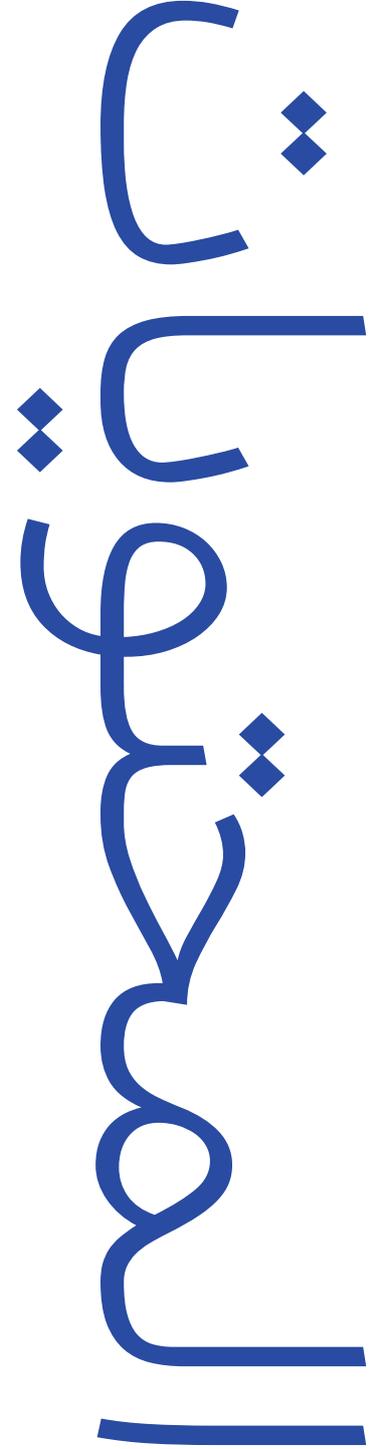


الخصوصية في العراق - حالة شركات الاتصالات



قائمة المحتويات

- .01 ملخص تنفيذي
- .02 المقدمة
- .03 سياق الخصوصية الوطني
- .05 المنهجية
- .08 قطاع الاتصالات العراقي
- .11 النتائج
- .13 آسياسيل
- .14 زين العراق
- .15 تحليل مقارنة
- .17 آسياسيل و زين العراق وشركتهما الأم
- .18 آسياسيل و Ooredoo
- .21 زين العراق ومجموعة زين
- .22 أمثلة من الشرق الأوسط



قائمة المحتويات

.23	التوصيات
.23	توصيات للجهات الرقابية الحكومية
.24	توصيات لآسياسيل وزين العراق
.25	الخلاصة

التوصيات

تقرير مختصر

يفحص هذا التقرير الخصوصية في العراق، ويركز بشكل خاص على ممارسات شركتي اتصالات رئيسيتين وهما: زين العراق وآسياسيل. مع وجود أكثر من 40 مليون مشترك للهاتف المحمول وما يقرب من 20 مليون مشترك في خدمة الإنترنت في العراق، فإن حماية الخصوصية أصبحت أكثر أهمية من أي وقت مضى.

لتقييم ممارسات الخصوصية الخاصة بشركتي زين العراق وآسياسيل، يستخدم هذا التقرير منهجية تصنيف مؤشر مساءلة الشركات للحقوق الرقمية ومعايير التسجيل. يستعرض التقرير أيضاً قوانين الخصوصية ذات الصلة ويقارن ممارسات الشركتين بممارسات الشركات الأخرى في المنطقة. تكشف النتائج أنه في حين اتخذت أن الشركتان اتخذتا بعض الخطوات لحماية خصوصية المستخدمين، ولكن لا يزال هناك مجال لمزيد من التحسين، لا سيما بالمقارنة مع الشركات الأم أو الشركات الأخرى في المنطقة.

ويوصي التقرير الهيئات التنظيمية الحكومية بإنفاذ قوانين الخصوصية الشاملة مع فرض عقوبات على الانتهاكات. يمكنهم التعاون مع مراقبين مستقلين، ورفع مستوى الوعي العام حول حقوق الخصوصية، ووضع سياسات تركز على الخصوصية مع شركات الاتصالات. كما يوصي هذا التقرير بأن تقوم آسياسيل و زين العراق بنشر سياسات خصوصية واضحة على الإنترنت لجميع الخدمات، واستخدام الوسائل المرئية من أجل الوضوح، وضمان الإفصاح المتسق عبر الشركات التابعة، ومشاركة المعلومات حول الرقابة الأمنية، وربما اعتماد السياسات الحالية من الشركات الأخرى.

في العصر الرقمي الحالي، يستخدم العديد من الأشخاص الأجهزة الرقمية للمكالمات الهاتفية والإنترنت. العراق ليس استثناءً، حيث يوجد أكثر من 40 مليون مشترك في خدمة الهاتف المحمول، وحوالي 20 مليون مشترك في خدمة الإنترنت. ^[1] في حين أن هذه الأرقام واعدة، فهي أيضاً مدعاة للقلق لأن هذا يعني أن شركات الاتصالات السلكية واللاسلكية لديها إمكانية الوصول إلى بيانات 40 مليون عراقي. تعتمد خصوصيتهم على سياسات الخصوصية لهذه الشركات والالتزامات القانونية والقوانين والسياسات الداخلية في العراق.

الخصوصية هي حق أساسي من حقوق الإنسان التي تزداد أهمية بمرور الوقت حيث يعتمد الناس بشكل أكبر على التقنيات الرقمية والإنترنت للقيام بالأنشطة اليومية. هذا صحيح بشكل خاص في العراق، حيث يمكن للعوامل الثقافية والمجتمعية أن تجعل توقعات الخصوصية أكثر تعقيداً.

يهدف هذا التقرير إلى تقديم نظرة عامة شاملة عن الخصوصية في العراق، مع التركيز على شركتي اتصالات رئيسيتين: زين العراق وآسياسيل، وهما شركتان تابعتان لشركتين أم في الكويت وقطر. يستخدم التقرير المنهجية والعملية ومعايير التسجيل الخاصة بترتيب الحقوق الرقمية (RDR) ^[2] لتقييم التزامات وممارسات الشركات المتعلقة بالخصوصية. دخلت التقنية من أجل السلام (T4P) في شراكة مع RDR لتلقي المساعدة الفنية والإرشاد لعملية تكييف منهجية البحث، بما في ذلك توفير المواد اللازمة لإجراء جمع البيانات وتحليل النتائج.

سيبحث هذا التقرير في القوانين الحالية المتعلقة بالخصوصية في العراق وسياسات الخصوصية المختلفة وتدابير حماية البيانات التي تنفذها زين العراق وآسياسيل. وسيبحث أيضاً أوجه القصور في سياسات خصوصية الشركات ومقارنة ممارساتها بممارسات الشركات الأخرى في المنطقة.

يهدف هذا التقرير إلى تقديم تحليل موضوعي وغير متحيز للخصوصية في سياق شركات الاتصالات السلكية واللاسلكية في العراق. كما يهدف إلى زيادة الوعي بأهمية الخصوصية في العصر الرقمي وتقديم توصيات لتحسين حماية الخصوصية للأفراد والمؤسسات في العراق.

[1] Iraqi Ministry of Planning. 2021. More than 40 million subscribers to the mobile phone service and 20 million subscribers to the mobile phone service and 20 million. Retrieved March 15, 2023, from <https://mop.gov.iq/archives/8270>

[2] Ranking Digital Rights. (n.d.). Ranking Digital Rights. Retrieved March 15, 2023, from <https://rankingdigitalrights.org>

سياق الخصوصية الوطني

صادق العراق على العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، الذي يضمن الحق في الخصوصية، والأسرة، والمنزل، والمراسلات دون أي تدخل تعسفي وغير قانوني. يضمن الميثاق أيضاً بأن الجميع محمي بموجب القانون ضد مثل هذا التدخل أو الهجمات.^[3] ومع ذلك، تفتقر القوانين العراقية إلى تشريعات أو مبادرات محددة لحماية البيانات للقطاع الخاص، ولا توجد سلطة لحماية البيانات.^[4]

تتضمن القوانين العراقية المحلية العديد من المواد التي تناول خصوصية البيانات وحمايتها. على سبيل المثال، تمنح المادة 17 من الدستور العراقي الأفراد الحق في الخصوصية الشخصية طالما أنها لا تتعارض مع حقوق الآخرين والأخلاق العامة. كما تؤكد المادة على أن خصوصية المنازل محمية ولا يجوز انتهاكها أو تفتيشها أو تعريضها للخطر إلا بالوسائل المشروعة. حكم آخر ذو صلة هو المادة 40، التي تضمن الحق في حرية الاتصال والمراسلات دون مراقبة أو التنصت على المكالمات الهاتفية أو الكشف عنها، إلا في الحالات التي يكون فيها ذلك ضرورياً لأسباب أمنية ومصرح به من قبل المحكمة.^[5] بالإضافة إلى ذلك، تناول المادتان 437 و438 من قانون العقوبات الكشف عن المعلومات السرية، بما في ذلك الرسائل والتلكس (telex) والمحادثات الهاتفية.^[6]

[3] United Nations Office of the High Commissioner for Human Rights. (n.d.). International Covenant on Civil and Political Rights. Retrieved March 15, 2023, from <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-civil-and-political-rights>

[4] United Nations Office of the High Commissioner for Human Rights. (n.d.). International Covenant on Civil and Political Rights. Retrieved March 15, 2023, from <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-civil-and-political-rights>

[5] Constitute Project. (2005). Iraq Constitution 2005 [PDF file]. Retrieved March 15, 2023, from https://www.constituteproject.org/constitution/Iraq_2005.pdf?lang=en

[6] International Labour Organization. (n.d.). Iraq Labour Code. NATLEX: Iraq (ILO). Retrieved March 15, 2023, from https://www.ilo.org/dyn/natlex/natlex4.detail?p_lang=en&p_isn=57206&p_country=IRQ&p_count=232&p_classification=01.04&p_classcount=5

المنهجية

الهدف من هذا المشروع هو دراسة سياسات الخصوصية لشركات الاتصالات العاملة في العراق، مع التركيز على زين العراق وآسياسيل. تحلل هذه الدراسة سياسات وممارسات هذه الشركات في ضوء خدمة الخطوط المدفوعة مسبقاً، باستخدام المنهجية والعملية ومعايير التسجيل التي وضعتها RDR.^[11] تم اختيار المؤشرات التالية لهذا المشروع البحثي:

- .P1(a) الوصول إلى سياسات الخصوصية
- .P3(a) جمع معلومات المستخدم
- .P4 تبادل معلومات المستخدم
- .P5 الغرض من جمع معلومات المستخدم واستنتاجها ومشاركتها
- .P6 الاحتفاظ بمعلومات المستخدم
- .P7 تحكم المستخدمين في معلومات المستخدم الخاصة بهم
- .P8 وصول المستخدمين إلى معلومات المستخدم الخاصة بهم
- .P13 الرقابة الأمنية
- .P14 معالجة الثغرات الأمنية
- .P15 خروقات البيانات

[11] Ranking Digital Rights. (2020). 2020 Corporate Accountability Index. Ranking Digital Rights. Retrieved March 15, 2023, from <https://rankingdigitalrights.org/2020-indicators/>

عمل فريق من باحثين اثنين على جمع البيانات، حيث قام كل منهما بتقييم المؤشرات المختلفة بشكل منفصل ثم ناقشوا نتائجهم الفردية للتوصل إلى الدرجات النهائية. استخدم التحليل معايير تسجيل RDR على النحو التالي:

- "نعم" / الإفصاح الكامل (100 نقطة): يفي إفصاح الشركة بمتطلبات العنصر.
- "جزئي" (50 نقطة): استوفى إفصاح الشركة بعض جوانب العنصر، ولكن ليس كلها، أو أن الإفصاح ليس شاملاً بما يكفي لتلبية النطاق الكامل للعنصر.
- "لم يتم العثور على إفصاح" (0 نقطة): لم يتمكن الباحثون من العثور على المعلومات التي قدمتها الشركة على موقعها الإلكتروني والتي تجيب على سؤال العنصر.
- "لا" (0 نقطة): إفصاح الشركة موجود، لكنه لا يكشف للمستخدمين تحديداً عما يطلبه العنصر. وهذا يختلف عن خيار "لم يتم العثور على إفصاح"، على الرغم من أن كليهما لا ينتج عنه ائتمان.

تضمن التقرير نهجا شاملا لجمع البيانات لضمان دقة واكتمال المعلومات. بالإضافة إلى استخدام منهجية RDR والعملية ومعايير التسجيل، تم استخدام طرق جمع البيانات التكميلية.

تضمنت المنهجية تحليلاً للولاية القضائية، والذي استخدم استبياناً قدمته RDR. وقد ساعد ذلك في توفير فهم واضح للإطار القانوني المحيط بالخصوصية في العراق. بالإضافة إلى ذلك، لفهم تجربة المستخدم، تم شراء بطاقات sim من الشركتين واختبارها، وتم تضمين تحليل لعملية الشراء وتطبيق الهاتف المحمول لكل شركة.

علاوة على ذلك، تم تحليل سياسات الخصوصية للشركات الأم لكل من زين العراق (مجموعة زين) وآسياسيل (Ooredoo) بالإضافة إلى العديد من الشركات الإقليمية الأخرى التي تعمل تحت نفس الشركات الأم. بالنسبة إلى Ooredoo على وجه التحديد، تم استخدام Telco Giant Scorecard (TGS) من RDR لاستكمال التحليل.

كما أجريت مقابلات غير رسمية مع موظفين في زين العراق وآسياسيل لقياس مدى فهمهم للخصوصية. تم إجراء مقابلات أخرى مع خبراء قانونيين لفهم السياق القانوني في العراق فيما يتعلق بالخصوصية. سمحت هذه المنهجية الشاملة بإجراء تقييم شامل لممارسات الخصوصية لكل من الشركتين وسيقاق الخصوصية الأوسع في العراق.

قطاع الاتصالات العراقي

لقد تأثر قطاع الاتصالات في العراق بشكل كبير بسلسلة الحروب والصراعات الداخلية والأنظمة الاستبدادية، مما يعني أنه متخلف عن البلدان الأخرى فيما يتعلق بتطوير التكنولوجيا.^[12] تم إدخال الهواتف المحمولة والإنترنت في وقت متأخر نسبيًا، وحتى وقت قريب، لم يكن يتوفر سوى شبكة الجيل الثاني 2G من شركات الاتصالات الكبرى.^[13] ومع ذلك، منذ عام 2015، بدأت أبرز الشركات في تقديم شبكة الجيل الثالث 3G،^[14] وبشكل تدريجي بدأت بنشر شبكة الجيل الرابع 4G في جميع أنحاء العراق.^[15]

وفقًا لإحصائيات Internet World Stats، فإن استخدام الإنترنت ينمو بسرعة في العراق، حيث يستخدم 74 ٪ من السكان الإنترنت اعتباراً من 31 يوليو 2022، أي أقل بقليل من متوسط الشرق الأوسط البالغ 80 ٪. كما أن سرعة الإنترنت عبر الهاتف المحمول آخذة في الازدياد، حيث احتل العراق المرتبة 65 في تصنيفات Ookla "السرعة العالمية"،^[16] مقارنة بالمركز 133 في عام 2020.^[17] وفيما يتعلق بالأجهزة المحمولة، ذكرت وزارة التخطيط العراقية في عام 2021 أن 40.7 مليون خط للهاتف المحمول يعمل في العراق، مما يعني أن 98.8 ٪ من سكان العراق كانوا يستخدمون خدمات الهاتف المحمول في ذلك الوقت.^[18]

[12] Media Landscapes. (n.d.). Telecommunications Overview - Iraq. Media Landscapes. Retrieved March 15, 2023, from <https://medialandscapes.org/country/iraq/telecommunications/overview>

[13] Media Landscapes. (n.d.). Mobile Coverage - Iraq. Media Landscapes. Retrieved March 15, 2023, from <https://medialandscapes.org/country/iraq/telecommunications/mobile-coverage>

[14] ibid

[15] Elhaj, A. (2022, May 30). Telecommunications in Iraq: A Promising Market Conditioned by Geopolitical & Social Factors. Inside Telecom. Retrieved March 16, 2023, from <https://insidetelecom.com/telecommunications-in-iraq-a-promising-market-conditioned-by-geopolitical-social-factors/>

[16] Internet World Stats. (2022). Middle East Internet Usage and Population Statistics. Internet World Stats. Retrieved March 15, 2023, from <https://www.internetworldstats.com/stats5.htm#me>

[17] Speedtest. (n.d.). Speedtest Global Index. Speedtest. Retrieved March 16, 2023, from <https://www.speedtest.net/global-index>

[18] Faleh, O. (2021, November 22). Telecom Industry: An Iraqi Perspective. LinkedIn. Retrieved March 16, 2023, from <https://www.linkedin.com/pulse/telecom-industry-iraqi-perspective-omar-faleh/>

تنظم هيئة الإعلام والاتصالات (CMC) ووزارة الاتصالات (MoC) قطاع الاتصالات في العراق. هيئة الإعلام والاتصالات هي المسؤولة عن ترخيص شركات الاتصالات، وكانت الشركات الثلاث الأبرز، زين العراق وآسياسيل وكورك تيليكوم، موجودة في السوق العراقية لفترة طويلة نسبيًا.^[19] تم منحهم تراخيص طويلة الأجل من عام 2007 إلى عام 2022،^[20] والتي تم تجديدها حتى عام 2030.^[21] معًا، يخدمون أكثر من 90 ٪ من السوق، مع وجود عملاء أكثر من زين العراق في المنطقة الجنوبية ولآسياسيل المزيد من العملاء في المنطقة الشمالية من العراق.^[22]

في الفترات المصحوبة بالاضطرابات المدنية أو النزاعات أو الحوادث الأمنية، وأحياناً الامتحانات المدرسية النهائية، استخدمت الحكومة العراقية أحياناً تدابير للسيطرة على نشر المعلومات من خلال فرض قيود أو إغلاق كامل على الوصول إلى الإنترنت. هذه الإجراءات المتعمدة، المعروفة باسم انقطاع الإنترنت أو الانقطاع المتعمد، لها عواقب على توفر خدمة الإنترنت على الصعيد الوطني، مما يؤثر ليس فقط على آسياسيل و زين العراق ولكن أيضاً على مقدمي الخدمات الآخرين العاملين في البلاد.^[23]

وفقاً للمقابلات، تلعب وزارة الاتصالات دوراً ضئيلاً في تنظيم عمل شركات الاتصالات. تتفاعل شركات الاتصالات بشكل أساسي مع هيئة الإعلام والاتصالات وجهاز الأمن الوطني العراقي في قضايا الأمن القومي وسلامة المواطنين ومنع الجريمة والكشف عنها.

[19] Media Landscapes. (n.d.). Telecommunications Overview - Iraq. Media Landscapes. Retrieved March 25, 2023, from <https://medialandscapes.org/country/iraq/telecommunications/overview>

[20] ibid

[21] Elhaj, A. (2022, May 30). Telecommunications in Iraq: A Promising Market Conditioned by Geopolitical & Social Factors. Inside Telecom. Retrieved March 25, 2023, from <https://insidetelcom.com/telecommunications-in-iraq-a-promising-market-conditioned-by-geopolitical-social-factors/>

[22] Media Landscapes. (n.d.). Company Profiles - Iraq. Media Landscapes. Retrieved March 25, 2023, from <https://medialandscapes.org/country/iraq/telecommunications/company-profiles>

[23] Access Now. (2023, February 7). Iraq: KeepItOn. Retrieved 19 June 2023, from <https://www.accessnow.org/press-release/internet-keepiton-iraq/>

زين العراق

زين العراق هي جزء من مجموعة زين، التي تأسست عام 1983 في الكويت تحت اسم إم تي سي، والتي أصبحت فيما بعد زين. تأسست شركة زين العراق منذ عام 2007، عندما اندمجت شركة إم تي سي أثير وعراقنا تحت اسم "زين".^[24] تعمل زين في ثماني دول في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: الكويت والبحرين والعراق والأردن والمملكة العربية السعودية وجنوب السودان والسودان والمغرب. في عام 2019، بلغت حصة زين العراق في السوق 43%.^[25]

آسياسيل

آسياسيل هي شركة تابعة لمجموعة Ooredoo القطرية. تقدم Ooredoo خدماتها في عشر دول في الشرق الأوسط وبقية آسيا: الجزائر وإندونيسيا والعراق والكويت وجزر المالديف وميانمار وسلطنة عمان وفلسطين وقطر وتونس. كانت آسياسيل أول شركة اتصالات غطت جميع المدن الرئيسية في العراق.^[26] في عام 2019، استحوذت آسياسيل على حصة سوقية بلغت 38% في العراق.^[27]

[24] Zain. (2008, January 6). Iraq Mobile Operators MTC Atheer and Iraqna Unite. Zain. Retrieved March 25, 2023, from <https://www.zain.com/en/press/iraq-mobile-operators-mtc-atheer-and-iraqna-unite/>

[25] Media Landscapes. (n.d.). Company Profiles - Iraq. Media Landscapes. Retrieved March 25, 2023, from <https://medialandscapes.org/country/iraq/telecommunications/company-profiles>

[26] ibid

[27] ibid

النتائج

باستخدام المنهجية التي تمت مناقشتها أعلاه، قام هذا التقرير بتحليل الوثائق المتاحة للجمهور الموجودة على مواقع آسياسل وزين العراق لتقييم مستوى التفاصيل في سياسات الخصوصية الخاصة بهم. نظراً لعدم نشر سياسات خصوصية محددة لاستخدام شريحة SIM المدفوعة مسبقاً أو المدفوعة لاحقاً للجمهور، نقدم أدناه تحليلاً للمستندات والعوامل الأخرى التي تؤثر على خصوصية العملاء. ومع ذلك، من المهم التأكيد على أن هذه المستندات لم يتم أخذها في الاعتبار عند وضع النقاط لأنها غير ذات صلة بالخدمات المحددة التي تم تقييمها.

آسياسيل

قامت آسياسيل بنشر أنواع مختلفة من الوثائق على موقعها الإلكتروني المتعلقة بالخصوصية.

- الوثيقة الأولى التي نشرتها آسياسيل تسمى "الخصوصية والسياسة".^[28] يوضح هذا المستند كيف تتعامل آسياسيل مع البيانات الشخصية المتعلقة بالموقع الإلكتروني: "يرجى قراءة سياسة الخصوصية الخاصة بنا بعناية للحصول على فهم واضح لكيفية جمعنا أو استخدامنا أو حمايتنا أو التعامل مع معلومات التعريف الشخصية الخاصة بك وفقاً لموقعنا على الويب." يصعب العثور على المستند في الصفحة الرئيسية. ولم يتضح للباحثين ما إذا كانت هذه الوثيقة هي ما يشار إليه باسم "سياسة الخصوصية" أم لا.

- المستند الثاني، والذي تم العثور عليه ضمن قسم "الشروط والأحكام"،^[29] كان يسمى "سياسة الاستخدام والخصوصية". ترتبط هذه الوثيقة أيضاً باستخدام موقع آسياسيل الإلكتروني. على الرغم من أنه يغطي بعض الموضوعات المتعلقة بالخصوصية، إلا أن المستند يدور حول استخدام موقع الويب أكثر منه حول الخصوصية. وبالمثل، يصعب العثور على هذا المستند على موقع الويب.

- الوثيقة الأخيرة التي نشرتها آسياسيل والمتعلقة بالخصوصية هي وثيقة يمكن العثور عليها عندما يرغب العملاء في شحن منتجاتهم مسبقاً الدفع أو عندما يريدون تسديد فواتيرهم المدفوعة لاحقاً. تسمى هذه الوثيقة "الشروط والأحكام".^[30] تذكر الوثيقة بعض الأمور المتعلقة بالخصوصية مثل "لا تستطيع آسياسيل ضمان خصوصية أو سرية الاتصالات"، لكنها غالباً ما تكون مخفية في الأقسام.

[28] AsiaCell. (n.d.). Selfcare Privacy. AsiaCell. Retrieved February 22, 2023, from <https://www.asiacell.com/en/about-us/facebook-privacy/> and archive version: <https://web.archive.org/web/20230222142101/https://www.asiacell.com/en/about-us/facebook-privacy/>

[29] AsiaCell. (n.d.). Terms and Conditions. AsiaCell. Retrieved February 26, 2023, from <https://www.asiacell.com/en/about-us/terms-and-conditions#> and archive version: <https://web.archive.org/web/20230227020728/https://www.asiacell.com/en/about-us/terms-and-conditions#>

[30] AsiaCell. (n.d.). e-voucher. AsiaCell. Retrieved February 26, 2023, from <https://www.asiacell.com/en/personal/e-voucher> and archive version: <https://web.archive.org/web/20230227021733/https://www.asiacell.com/en/personal/e-voucher>

المعلومات المتعلقة بالخصوصية في الوثائق الثلاث متوفرة باللغات الإنجليزية والعربية والكرديّة، وهي اللغات الرئيسية المستخدمة في العراق. ومع ذلك، تختلف الوثائق الثلاث من حيث الوضوح. الوثيقة الأولى، بعنوان "الخصوصية والسياسة"، هي الأكثر وضوحاً للقراءة، مع عناوين تعكس بدقة محتوى كل قسم. الوثيقة الثالثة هي الأصعب في الفهم بسبب حجم خطها الصغير ونقص المعلومات الواضحة. بالإضافة إلى ذلك، لا توجد خيارات لتنزيل المستند.

تقدم آسياسيل تطبيقاً يتيح هذا التطبيق للعملاء إعادة شحن منتجاتهم مسبقاً الدفع أو دفع فواتيرهم. يمكنهم شراء المنتجات من آسياسيل، مثل شرائح SIM أو الأجهزة؛ أيضاً يوفر التطبيق امكانية البحث عن العروض والعروض الترويجية؛ ربح مكافآت بخصومات على منتجات المطاعم وغيرها من المنتجات؛ والحصول على دعم على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. المعلومات متاحة فقط للأشخاص الذين هم بالفعل عملاء مع آسياسيل، حيث تحتاج إلى تسجيل استخدام الرقم من شريحة SIM. يحتوي التطبيق أيضاً على سياسة خصوصية مماثلة لتلك الموجودة على موقع الويب.

خلال مقابلة غير رسمية مع موظف من آسياسيل، شددوا على أهمية الخصوصية والتزام الشركة بحماية بيانات العملاء. وبالمثل، التزمت Ooredoo الشركة الأم لآسياسيل "بحماية حقوق الإنسان" في تقريرها الافتتاحي بشأن البيئة والحوكمة البيئية والاجتماعية (ESG)، لكن الشركة لم توسع فيما يتطلبه هذا الالتزام.^[31] ومع ذلك، فقد تم شرح عدم وجود سياسات خصوصية محددة لخدماتهم المدفوعة مقدماً والدفع الآجل خلال مقابلة غير رسمية على أنها نتيجة لحقيقة أن هذا لم يكن إلزامياً بموجب اللوائح الحكومية في العراق.

[31] Ranking Digital Rights. (n.d.). Ooredoo Telco Giant Scorecard. Retrieved March 29, 2023, from <https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo>

تسجيل النقاط النهائية

على الرغم من أن آسياسيل تنشر معلومات متاحة للجمهور حول الخصوصية على موقعها على الإنترنت باللغات الرئيسية للعراق، إلا أنه لم يكن من الممكن بالنسبة لهم كسب نقاط مقابل هذه المعلومات وفقاً لمنهجية RDR. للحصول على النقاط لسياسة الخصوصية، يجب أن يكون واضحاً أن المعلومات تنطبق على الخدمات المدفوعة مسبقاً والدفع الآجل للشركة. ومع ذلك، يبدو أن المستندات التي نشرتها آسياسيل بعنوان "سياسة الخصوصية"^[32] و "سياسة الاستخدام والخصوصية"^[33] تنطبق فقط على الموقع الإلكتروني. الوثيقة الثالثة التي تم العثور عليها بعنوان "الشروط والأحكام"^[34] تقدم معلومات حول إعادة شحن خدمات الدفع المسبق ويبدو أنها تنطبق على منتجات آسياسيل. ومع ذلك، لم يكن الوصول إلى معلومات الخصوصية سريعاً في المستند. هذا يعني أن المستخدم العادي قد لا يتمكن من العثور على هذه المعلومات بسهولة.

[32] AsiaCell. (n.d). Selfcare Privacy. AsiaCell. Retrieved February 22, 2023, from [31] Ranking Digital Rights. (n.d). Ooredoo Telco Giant Scorecard. Retrieved March 29, 2023, from <https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo> and archive version: [31] Ranking Digital Rights. (n.d). Ooredoo Telco Giant Scorecard. Retrieved March 29, 2023, from <https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo>

[33] AsiaCell. (n.d). Terms and Conditions. AsiaCell. Retrieved February 26, 2023, from [31] Ranking Digital Rights. (n.d). Ooredoo Telco Giant Scorecard. Retrieved March 29, 2023, from <https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo> and archive version: [31] Ranking Digital Rights. (n.d). Ooredoo Telco Giant Scorecard. Retrieved March 29, 2023, from <https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo>

[34] AsiaCell. (n.d). e-voucher. AsiaCell. Retrieved February 26, 2023, from [31] Ranking Digital Rights. (n.d). Ooredoo Telco Giant Scorecard. Retrieved March 29, 2023, from <https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo> and archive version: [31] Ranking Digital Rights. (n.d). Ooredoo Telco Giant Scorecard. Retrieved March 29, 2023, from <https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo>

زين العراق

من السهل العثور على المستند المسمى "سياسة الخصوصية" بالنقر فوق الزر "سياسة الخصوصية" أسفل الصفحة الرئيسية. يبدو أن هذا المستند ينطبق فقط على معالجة بيانات المعلومات الشخصية عبر موقع الويب: "لقد تم إعداد وصياغة هذه السياسة بما يتلاءم وخصوصية طبيعة المعلومات التي تحصل عليها الشركة منكم ولمساعدتكم على فهم كيفية التي تتعامل معها مع مثل هذه المعلومات الشخصية"^[31].

سياسة الخصوصية مفهومة، مع استخدام عناوين فرعية لتمييز الأقسام المختلفة. سياسة الخصوصية متوفرة باللغتين الإنجليزية والعربية. ومع ذلك، عند النقر فوق قسم اللغة الكردية في الموقع، ستظهر سياسة الخصوصية باللغة الإنجليزية بدلاً من الكردية.

لدى زين العراق تطبيق لا يمكن استخدامه إلا للعملاء الذين لديهم شريحة SIM. يتيح التطبيق للعملاء إدارة الخدمات وإعادة الشحن وعرض الفواتير وتحويل الرصيد والحصول على الدعم. ومع ذلك، فإنه لا يوفر أي معلومات عن سياسات الخصوصية.

خلال مقابلة غير رسمية، أكد موظف من شركة زين العراق للباحثين أن خصوصية البيانات تؤخذ على محمل الجد. وأشاروا إلى طرق مختلفة لحماية البيانات، مثل السماح فقط لعدد معين من الموظفين بالوصول إلى البيانات، وإرسال العقود الإلكترونية مع المعلومات والالتزام بمتطلبات جميع السلطات الحكومية، بما في ذلك هيئة الإعلام والاتصالات ووزارة الاتصالات وجهاز المخابرات الوطني العراقي.

تسجيل النقاط النهائي

على الرغم من أن زين العراق لديها سياسة خصوصية مفهومة ويسهل العثور عليها، إلا أنها لا تتلقى أي نقاط وفقاً لمنهجية RDR للأداء لنفس أسباب آسياسيل. سياسة الخصوصية الموجودة على موقعهم الإلكتروني تنطبق فقط على الموقع الإلكتروني وليس على خدمات زين العراق المدفوعة مسبقاً والدفع الآجل.

[31] Ranking Digital Rights. (n.d.). Ooredoo Telco Giant Scorecard. Retrieved March 29, 2023, from <https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo>

تحليل مقارنة

على الرغم من أن كلتا الشركتان لم تتلقيا نقاطاً وفقاً لمنهجية تسجيل RDR، فقد قمنا بتحليل سياسات الخصوصية المتبعة لديهما. أردنا معرفة العناصر التي يمكنهم استخدامها لسياسة الخصوصية التي تنطبق على خدمات الدفع المسبق والدفع الآجل وفي أي الجوانب يتخلفون عن ذلك. أدناه وصف للاستنتاجات الرئيسية من هذا التحليل.

تهتم كلتا الشركتين بجمع ومشاركة معلومات المستخدم والغرض من جمع معلومات المستخدم واستخدامها ومشاركتها. ومع ذلك، فإن هذا الأمر ينطبق فقط على استخدام مواقع الويب الخاصة بهم، مما يعني أن هناك نقصاً في الشفافية بشأن سياسات الخصوصية للخدمات الفعلية المقدمة. بعض المعلومات الأساسية التي يجب ذكرها في سياسة الخصوصية هي نوع معلومات المستخدم التي تجمعها الشركة وكيف تم جمعها؛ نوع معلومات المستخدم التي تشاركها الشركة ومع من؛ والغرض من جمع معلومات المستخدم واستخدامها ومشاركتها. تهتم كلتا الشركتين بهذه الموضوعات إلى حد ما، على الرغم من أن المعلومات تقتصر على استخدام بوابات الويب الخاصة بهما وليست كاملة دائماً. على سبيل المثال، يبدو أن شركة زين العراق تشارك معلومات المستخدم (غير القابلة للتعريف) مع أطراف ثالثة ولكنها لا تذكر أنواع الأطراف الثالثة أو أسماء الأطراف الثالثة. "لن يتم بيع المعلومات التي تقدمها إلى أي طرف ثالث لأغراض التسويق الخاصة بهم دون الحصول على إذن كتابي صريح منك ما لم يتم استخدامها على أساس مجمع لأغراض إحصائية وبحثية دون أي معلومات يمكن استخدامها لتحديد هويتك".^[35] وفقاً للتعريف المستخدم من قبل RDR، يمكن أيضاً أن تكون "معلومات المستخدم" معلومات مجمعة، حيث يمكن للمحللين المهرة في كثير من الأحيان إلغاء إخفاء هوية مجموعات البيانات الكبيرة.

[35] Zain Iraq. (n.d.). Privacy Policy. Zain Iraq. Retrieved February 23, 2023, from [Ranking Digital Rights. \(n.d.\). Ooredoo Telco Giant Scorecard. Retrieved March 29, 2023, from https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo](https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo) and archive version: [Ranking Digital Rights. \(n.d.\). Ooredoo Telco Giant Scorecard. Retrieved March 29, 2023, from https://archive.org/details/Ranking-Digital-Rights-\(n.d.\)-Ooredoo-Telco-Giant-Scorecard](https://archive.org/details/Ranking-Digital-Rights-(n.d.)-Ooredoo-Telco-Giant-Scorecard).

علاوة على ذلك، لا تذكر كلتا الشركتين ما إذا كانت تشارك المعلومات مع الحكومات أو السلطات القانونية. يذكرون فقط أن أحد الاستثناءات لمشاركة المعلومات الشخصية (بشكل عام) يكون عندما يكون ذلك ضرورياً بموجب القانون. من غير الواضح ما إذا كان هذا يمكن أن يشمل أيضاً مشاركة المعلومات مع الحكومة. على الرغم من أن كلا الشركتين يبدو أنهما تفكران في مشاكل حماية البيانات، إلا أن حقيقة وجود معلومات محدودة وسياسات غير كاملة يمكن الوصول إليها لاستخدام مواقع الويب / التطبيقات الخاصة بهما تكشف أن كلا الشركتين لا تركزان على العنصر الأكثر أهمية في أعمالهما: تقديم وصول آمن للهاتف المحمول. علاوة على ذلك، أظهر تحليل Telco 2022 Giant Scorecard (TGS) لشركة آسياسيل الأم Ooredoo أن "Ooredoo فشلت في تقديم أي معلومات حول كيفية تعاملها مع الطلبات الحكومية المتعلقة بإزالة المحتوى أو قيود الحساب أو معلومات المستخدم. ولم يكن واضحاً أيضاً ما إذا كانت الشركة تستجيب لـ أي طلبات خاصة لمثل هذه المعلومات".^[36]

لا يوجد اهتمام بالاحتفاظ بمعلومات المستخدم أو وصول المستخدمين إلى معلوماتهم الخاصة أو معالجة الثغرات الأمنية وعمليات تدقيق الأمان في أي من السياسات المتاحة للجمهور. يجب على كلتا الشركتين الكشف عن المدة التي يحتفظون فيها بمعلومات المستخدم؛ يجب أن يكون المستخدمون قادرين على الوصول إلى جميع المعلومات التي تحتفظ بها الشركات عنهم؛ يجب على الشركات معالجة الثغرات الأمنية عند اكتشافها؛ ويجب على الشركات الإفصاح عن معلومات حول تدقيقها الأمني الداخلي والخارجي. لم تتم مناقشة أي من هذين الموضوعين في السياسات المتاحة للجمهور والموجودة على مواقع آسياسيل وزين العراق.

السياسات المتاحة للجمهور لكلا الشركتين تولي القليل من الاهتمام لسيطرة المستخدمين على المعلومات الخاصة بهم. من المفترض أن تكشف الشركات للمستخدمين عن الخيارات المتاحة لديهم فيما يتعلق بالتحكم في جمع الشركة للمعلومات واستنتاجها والاحتفاظ بها واستخدامها. تكشف كل من زين العراق وآسياسيل عن القليل من المعلومات حول هذا الموضوع. تذكر كلتا الشركتين أن المعلومات يتم جمعها طواعية، مما يعني ضمناً أنه يمكن للمستخدم التحكم في جمع هذه المعلومات. ومع ذلك، فشلت شركة زين العراق في ذكر كيف يمكن للمستخدمين التحكم في ذلك. تشرح آسياسيل ذلك صراحةً من خلال الكتابة أن توفير بعض المعلومات عند التسجيل على موقعها الإلكتروني أو تطبيقها أمر طوعي. علاوة على ذلك، تذكر آسياسيل أنه من الممكن إيقاف تشغيل ملفات تعريف الارتباط وإلغاء الاشتراك في تلقي المراسلات ويمكن للمستخدمين تغيير معلوماتهم الشخصية.

[36] Ranking Digital Rights. (n.d.). Ooredoo. Telco Giant Scorecard. Retrieved March 29, 2023, from [Ranking Digital Rights. \(n.d.\). Ooredoo Telco Giant Scorecard. Retrieved March 29, 2023, from https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo](https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo)

تعالج آسياسيل خروقات البيانات لكنها لا توضح بالضبط كيف تمنعها من الحدوث والبروتوكولات المعمول بها في حال حدوثها. تصرح آسياسيل على أنه سيتم إخطار العملاء بشأن خروقات البيانات في غضون سبعة أيام عمل من حدوثها. ومع ذلك، فإنه لا يذكر أي شيء عن إخطار السلطات ذات الصلة، ولا نوع الخطوات التي ستتخذها لمعالجة تأثير خرق البيانات على مستخدميها. توضح آسياسيل أيضاً على أن عدداً محدوداً فقط من الموظفين يمكنهم الوصول إلى معلومات المستخدم. ومع ذلك، فإنها لا تذكر بوضوح كيف يراقب هؤلاء الموظفين: "يتم احتواء معلوماتك الشخصية خلف شبكات مؤمنة ولا يمكن الوصول إليها إلا من قبل عدد محدود من الأشخاص الذين لديهم حقوق وصول خاصة إلى هذه الأنظمة ومطلوب منهم الحفاظ على سرية المعلومات." بينما لا تتطرق شركة زين العراق لانتهاكات البيانات أو الرقابة الأمنية.

آسياسيل وزين العراق وشركتهما الأم

لدى كل من آسياسيل وزين العراق شركات أم تقع في دولة أخرى (قطر والكويت على التوالي) مع شركات تابعة في العديد من البلدان. قمنا بتحليل سياسات الخصوصية لهذه الشركات الأم وبعض الشركات التابعة لها في البلدان الأخرى لمعرفة ما إذا كانت قابلة للمقارنة مع تلك الخاصة بشركة آسياسيل وزين العراق. في عام 2018، أجرت SMEX بحثاً وفقاً لمنهجية RDR لشروط الخدمات وسياسات الخصوصية من شركات الاتصالات في المنطقة العربية. كانت إحدى نتائج هذا التقرير أن الشركات تفصح عن المزيد من المعلومات في أسواقها المحلية مقارنة بالمستوى الفرعي.^[37] وجدنا خلال البحث أيضاً أن كلاً من Zain و Ooredoo تنشران سياسات الخصوصية بشكل غير متسق عبر أجزاء مختلفة من شركتهما. نتيجة لذلك، تكشف آسياسيل وزين العراق في بعض الأحيان عن معلومات أقل حول الخصوصية من الشركات التابعة في البلدان الأخرى.

[37] SMEX. (2018). Dependent Yet Disenfranchised: The Policy Void that Threatens the Rights of Mobile Users in Arab States. Retrieved March 29, 2023, from [Ranking Digital Rights. \(n.d.\). Ooredoo. Telco Giant Scorecard. Retrieved March 29, 2023, from Ranking Digital Rights. \(n.d.\). Ooredoo Telco Giant Scorecard. Retrieved March 29, 2023, from https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo](https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo)

Ooredoo، الشركة الأم لشركة آسياسيل والمملوكة لحكومة قطر بحصة أغلبية، ممثلة في عشر دول. تمتلك Ooredoo موقعاً إلكترونيًا للمجموعة ككل،^[38] وموقعاً إلكترونيًا للشركة التابعة في كل دولة. لم تتمكن من العثور على سياسة الخصوصية على موقع المجموعة. لم تتمكن من العثور إلا على التقارير البيئية والاجتماعية والحكومية (ESG).^[39] وفقاً لتقرير 2022، تستند Ooredoo في معالجتها لبيانات العملاء إلى ميثاق العميل وسياسة الخصوصية والقوانين المحلية في نطاق اختصاص كل دولة.^[40] قامت Telco Giants Scorecard من RDR أيضاً بتحليل سياسات خصوصية Ooredoo استناداً إلى مؤشرات RDR ومنحهم درجة 12٪، مما جعلهم يحتلون المرتبة الأخيرة بين عمالقة الاتصالات الآخرين على مستوى العالم.^[41]

ميثاق العميل وسياسة الخصوصية المذكورة في تقارير ESG موجودة على موقع Ooredoo قطر، بدلاً من موقع المجموعة. تشير تقارير ESG أيضاً إلى بعض مؤشرات أداء الحوكمة مثل "عدد الشكاوى المؤكدة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بيانات العملاء" و "جلسات التدريب على الخصوصية المقدمة للموظفين".^[42] بينما تمت مناقشة هذه المؤشرات فيما يتعلق بعمليات Ooredoo في قطر والجزائر وجزر المالديف وسلطنة عمان وفلسطين وتونس، لم يتم ذكرها فيما يتعلق بآسياسيل.

[38] Ooredoo. (n.d.). Ooredoo. Retrieved March 29, 2023, from [35] Zain Iraq. (n.d.). Privacy Policy. Zain Iraq. Retrieved February 23, 2023, from Ranking Digital Rights. (n.d.). Ooredoo Telco Giant Scorecard. Retrieved March 29, 2023, from <https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo> and archive version: Ranking Digital Rights. (n.d.). Ooredoo Telco Giant Scorecard. Retrieved March 29, 2023, from <https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo>

[39] Ooredoo. (n.d.). ESG (Environmental, Social, and Governance). Ooredoo. Retrieved March 29, 2023, from [35] Zain Iraq. (n.d.). Privacy Policy. Zain Iraq. Retrieved February 23, 2023, from Ranking Digital Rights. (n.d.). Ooredoo Telco Giant Scorecard. Retrieved March 29, 2023, from <https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo> and archive version: Ranking Digital Rights. (n.d.). Ooredoo Telco Giant Scorecard. Retrieved March 29, 2023, from <https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo>

[40] Ooredoo. (2022). ESG Overview, Environmental Social and Governance Report. Retrieved March 29, 2023, from [35] Zain Iraq. (n.d.). Privacy Policy. Zain Iraq. Retrieved February 23, 2023, from Ranking Digital Rights. (n.d.). Ooredoo Telco Giant Scorecard. Retrieved March 29, 2023, from <https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo> and archive version: Ranking Digital Rights. (n.d.). Ooredoo Telco Giant Scorecard. Retrieved March 29, 2023, from <https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo>

[41] Ranking Digital Rights. (n.d.). Ooredoo. Telco Giant Scorecard. Retrieved March 29, 2023, from [35] Zain Iraq. (n.d.). Privacy Policy. Zain Iraq. Retrieved February 23, 2023, from Ranking Digital Rights. (n.d.). Ooredoo Telco Giant Scorecard. Retrieved March 29, 2023, from <https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo> and archive version: Ranking Digital Rights. (n.d.). Ooredoo Telco Giant Scorecard. Retrieved March 29, 2023, from <https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo>

[42] Ooredoo. (2022). ESG Overview, Environmental Social and Governance Report. Retrieved March 29, 2023, from https://www.ooredoo.com/wp-content/uploads/2023/03/Annual-Report-2022-ESG-English.pdf?cf_chl_tk=PHQ_PLbX5DmPGRNa7wNF7LgLoEnFya31kxMEEFV6g8k-1680690205-0-gaNycGzND9A

ومع ذلك، تمامًا مثل آسياسيل، يصعب العثور على سياسات الخصوصية الخاصة بـ Ooredoo ميانمار و Ooredoo فلسطين على الصفحة الرئيسية. من السهل العثور على سياسات الخصوصية من Ooredoo قطر و Ooredoo المالديف و Ooredoo الكويت و Indosat Ooredoo Hutchison (إندونيسيا) على الصفحة الرئيسية. لم نجد أي سياسة خصوصية لـ Ooredoo الجزائر. يبدو أن معظم سياسات الخصوصية من الشركات التابعة لـ Ooredoo تنطبق فقط على الموقع الإلكتروني، تمامًا مثل سياسة الخصوصية الخاصة بآسياسيل. الاستثناءات هي Indosat Ooredoo Hutchison (إندونيسيا) و Ooredoo قطر. لا تحتوي سياسة خصوصية Indosat Ooredoo Hutchison على أي معلومات تقريبًا. بشكل عام، يمكن العثور على معظم المعلومات حول الخصوصية على موقع Ooredoo قطر، السوق المحلي للشركة.

يلخص تقرير RDRJTGS 2022 تقييمات خصوصية Ooredoo وفقاً لمعايير تسجيل RDR على النحو التالي:

كشفت Ooredoo عن سياساتها وممارساتها التي تؤثر على خصوصية المستخدمين أقل من أي شركات اتصالات أخرى تم تقييمها. كشفت سياسة الخصوصية الخاصة بها عن معلومات محدودة فقط حول كيفية قيام الشركة بجمع (P3 أ) ومشاركتها لمعلومات المستخدم (P4). لم تقدم أي أدلة حول كيفية استنتاج الشركة لمعلومات المستخدم (P3 ب)، ومدة احتفاظ الشركة ببيانات المستخدم (P6)، وما هي الخيارات التي يتعين على المستخدمين التحكم في بياناتهم الخاصة (P7)، أو كيفية الوصول إلى هذه البيانات (P8). كما التزمت Ooredoo الصمت حيال طلبات الطرف الثالث للحصول على معلومات المستخدم. لم تكشف عن أي شيء عن آلياتها لمعالجة الثغرات الأمنية (P14) وخروقات البيانات (P15)^[43]

[43] Ranking Digital Rights. (n.d.). Ooredoo. Telco Giant Scorecard. Retrieved March 29, 2023, from [Ooredoo. \(n.d.\). Ooredoo. Retrieved March 29, 2023, from](https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo) [35] Zain Iraq. (n.d.). Privacy Policy. Zain Iraq. Retrieved February 23, 2023, from [Ranking Digital Rights. \(n.d.\). Ooredoo Telco Giant Scorecard. Retrieved March 29, 2023, from https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo](https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo) and archive version: [Ranking Digital Rights. \(n.d.\). Ooredoo Telco Giant Scorecard. Retrieved March 29, 2023, from https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo](https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Ooredoo)

يمكن العثور على معلومات إضافية حول الخصوصية في وثائق مختلفة عبر موقع Ooredoo قطر، مثل:

- تعتبر سياسة الخصوصية عامة جداً وتنطبق على جميع الخدمات التي تقدمها مجموعة Ooredoo: " ويتمثل الهدف من إعداد سياسة الخصوصية الخاصة بنا في إخطاركم بالمعلومات التي حصلنا عليها وكيفية تعاملنا معها وتحديدنا للجهات التي يجوز الإفصاح لهم عن هذه البيانات، وذلك وفقاً للأطر القانونية والتنظيمية المعمول بها في قطر. وتنطبق هذه السياسة على مجموعة الشركات التابعة لشركة Ooredoo".^[44]

- يحتوي موقع Ooredoo قطر أيضاً على سياسة الكشف عن نقاط الضعف.^[45] يشرح هذا المستند كيفية تعامله مع تقارير الثغرات الأمنية في منتجاته: "وتصف هذه السياسة منهجية Ooredoo في طلب واستلام التقارير المتعلقة بالثغرات والأخطاء المحتملة في منتجاتها وخدمات من قبل الذين يتعاملون مع تلك المنتجات والخدمات".

- يحتوي موقع Ooredoo قطر أيضاً على ميثاق العملاء، كما هو مذكور في تقرير ESG، وقسم خاص بالخصوصية.^[46]

- أخيراً، يحتوي موقع Ooredoo قطر على سياسة لأمن المعلومات معنية بالتقييمات الأمنية الداخلية والخارجية والتدقيق.^[47]

[44] Ooredoo Qatar. (n.d.). Website Privacy Policy. Ooredoo Qatar. Retrieved March 29, 2023, from <https://www.ooredoo.qa/web/en/website-privacy-policy/>

[45] Ooredoo Qatar. (n.d.). Ooredoo Vulnerability Disclosure Policy. Ooredoo Qatar. Retrieved March 29, 2023, from <https://vdp.ooredoo.qa/p/syash-alifsah-an-althghrat-alamnyh-wtqdyymha?lang=en>

[46] Ooredoo Qatar. (2022). Our Customer Charter. Retrieved March 29, 2023, from <https://www.ooredoo.qa/web/wp-content/uploads/2022/03/our-customer-charter-en.pdf>

[47] Ooredoo Qatar. (2022). Information Security Policy (external_version-2022). Retrieved March 29, 2023, from https://www.ooredoo.qa/web/wp-content/uploads/2022/12/Information-Security-Policy-external_version-2022.pdf

زين العراق ومجموعة زين

مجموعة زين ممثلة في ثماني دول. يحتوي موقع المجموعة على سياسة الخصوصية، والتي يسهل الوصول إليها من خلال زر في أسفل الصفحة الرئيسية.^[48] هي سياسة خصوصية عامة تنطبق على موقع الويب والخدمات التي يقدمونها: "أعدت زين سياسة الخصوصية للاستفادة من خدمات الشركة عبر الانترنت آخذة بعين الاعتبار متطلبات عملائها الكرام والتي تعود عليهم بالفائدة القصوى لتلبية احتياجاتهم وتقديم أرقى مستوى للخدمات التي توفرها. لقد تم إعداد وصياغة هذه السياسة بما يتلاءم وخصوصية طبيعة المعلومات التي تحصل عليها الشركة منكم ولمساعدتكم على فهم الكيفية التي تتعامل معها مع مثل هذه المعلومات الشخصية". تم تصميم السياسة بطريقة واضحة باستخدام الرموز، مما يسهل قراءتها.

لدى معظم الشركات التابعة لـ "زين" سياسة خصوصية على الموقع الإلكتروني يسهل العثور عليها في الصفحة الرئيسية. فقط زين المغرب^[49] و زين جنوب السودان^[50] ليس لديهما سياسة خصوصية على موقعهما الإلكتروني. يبدو أن بعض الشركات التابعة لديها نفس سياسة الخصوصية تماماً مثل زين العراق. هذا هو الحال بالنسبة لزين السودان^[51] و زين الكويت.^[52] تنطبق سياسة الخصوصية هذه أيضاً على موقع الويب فقط. زين الأردن^[53] لديها سياسة الخصوصية الأكثر شمولاً. على الرغم من عدم وضوح هيكلها، إلا أنها تحتوي على معلومات أكثر بكثير من سياسة الخصوصية الخاصة بشركة زين العراق. تنطبق هذه المعلومات أيضاً على الخدمات المدفوعة مسبقاً والمدفوعة لاحقاً التي يقدمونها: "توفر سياسة الخصوصية هذه الرؤية الكاملة لكيفية جمع بياناتك الشخصية واستخدامها ومشاركتها وحمايتها عند استخدام منتجاتنا وخدماتنا وموقعنا الإلكتروني".

[48] Zain Iraq. (n.d.). Privacy Policy. Zain Iraq. Retrieved February 23, 2023, from <https://www.iq.zain.com/en/privacy-policy> and archive version: <https://archive.is/k4TpL>

[49] Inwi. (n.d.). Inwi. Retrieved March 29, 2023, from <https://inwi.ma/>

[50] Zain South Sudan. (n.d.). Zain South Sudan. Retrieved March 29, 2023, from <https://www.ss.zain.com/>

[51] Zain Sudan. (n.d.). Zain Sudan. Retrieved March 29, 2023, from <https://www.sd.zain.com/English/Pages/home.aspx>

[52] Zain Kuwait. (n.d.). Shop. Zain Kuwait. Retrieved March 29, 2023, from <https://www.kw.zain.com/en/shop>

[53] Zain Jordan. (n.d.). Privacy Policy. Zain Jordan. Retrieved March 29, 2023, from <https://www.jo.zain.com/english/Pages/terms.aspx#privacyPolicy>

أمثلة من الشرق الأوسط

من أجل تقديم توصيات حول كيفية قيام آسياسيل وزين العراق بتحسين سياسات الخصوصية وإتاحتها للجمهور، بحثنا عن أمثلة أخرى من الشرق الأوسط، بما في ذلك من الشركات الأم لآسياسيل وزين العراق والشركات التابعة المختلفة.

فيما يتعلق بالتخطيط، فإن أفضل سياسة خصوصية وجدناها كانت على موقع مجموعة زين. التصميم واضح جداً مع الرموز وهو منظم جيداً. لكل مستخدم الحق في معرفة كيفية استخدام الشركات لبياناته. ومع ذلك، ليس لدى الجميع الوقت أو القدرة على قراءة نصوص طويلة جداً وسوء التنظيم بعرضها. تساعد سياسة الخصوصية هذه في جعل المعلومات متاحة للجمهور واسع.

لدى فيرجن موبايل السعودية ممارسة جيدة في سياسة الخصوصية الخاصة بها فيما يتعلق بالمؤشر (P3 أ) 3، حول قصر جمع معلومات المستخدم على ما هو وثيق الصلة مباشرة وضروري لتحقيق الغرض من خدمتها.^[54] تشير الشركة إلى ذلك من خلال الكتابة: "لا نجمع المعلومات الشخصية التي لسنا بحاجة إليها"، ومع ذلك تظل هذه اللغة غامضة ويمكن تفسيرها بشكل تعسفي مما يؤدي إلى انتهاك خصوصية العملاء.

لدى كل من مجموعة زين وزين الأردن ممارسة جيدة لمؤشر P5.1: "لكل نوع من معلومات المستخدم التي تجمعها الشركة، هل تكشف الشركة بوضوح عن الغرض من جمعها؟" تنص مجموعة زين على ما يلي في سياسة الخصوصية الخاصة بها: "سنستخدم معلوماتك من أجل الأغراض التالية: الوفاء بأداء عقد الخدمة الخاص بك معنا، متطلبات العمل المشروعة، متطلبات الامتثال القانونية^[55] والتنظيمية" بينما تضعها شركة زين الأردن على النحو التالي: "كيف نستخدم معلوماتك الشخصية: (1) لتزويدك بخدمتك، (2) لتحسين خدمتنا، (3) التسويق وتكييف خدمتنا لك، (4) الأبحاث والتحليلات، (5) فحص الائتمان ومنع الاحتيال والأمن."^[56]

[54] Zain Iraq. (n.d.). Privacy Policy. Zain Iraq. Retrieved June 19, 2023, from <https://www.ig.zain.com/en/privacy-policy> and archive version: <https://archive.is/k4TpL>

[55] Virgin Mobile Saudi Arabia. (n.d.). Privacy Policy. Virgin Mobile Saudi Arabia. Retrieved March 29, 2023, from <https://virginmobile.sa/en/privacy-policy/>

[56] Zain Iraq. (n.d.). Privacy Policy. Zain Iraq. Retrieved February 23, 2023, from <https://www.ig.zain.com/en/privacy-policy> and archive version: <https://archive.is/k4TpL>

توصيات للجهات الرقابية الحكومية

- على الحكومة العراقية النظر في تبني قوانين الخصوصية على أساس المعايير الدولية مثل الإعلان العالمي لحقوق الإنسان (المادة 12) والعهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية (المادة 17). يجب أن يتأكدوا من أنها شاملة ويمكن إنفاذها. قد يتضمن ذلك تنفيذ عقوبات شديدة على الشركات التي تنتهك قوانين الخصوصية.

- لضمان الامتثال لقوانين الخصوصية، يمكن للحكومات إنشاء أو العمل مع أنظمة المراقبة المستقلة الموجودة بالفعل (مثل هيئة الاعلام والاتصالات CMC) التي تجري عمليات تدقيق وتفتيش وتقييمات منتظمة لممارسات بيانات شركات الاتصالات. هذا يساعد في الحفاظ على خصوصية وأمن معلومات الأفراد.

- يمكن للحكومات تثقيف الجمهور حول حقوق الخصوصية الخاصة بهم وكيف ينبغي لشركات الاتصالات السلكية واللاسلكية حماية بياناتهم من خلال حملات التوعية. سيؤدي هذا إلى تمكين وإعلام المستخدمين.

- يمكن للحكومات الدخول في شراكة مع شركات الاتصالات لإنشاء سياسات وممارسات تركز على الخصوصية. يمكن أن يكون هذا ساحة لاستخدام الممارسات الإقليمية الجيدة.

توصيات لآسياسيل وزين العراق

- نشر سياسة خصوصية عبر الإنترنت وتنطبق على الخدمات المدفوعة مسبقًا والدفع الآجل.

- استخدم الرموز والرسوم التوضيحية لجعل سياسات الخصوصية واضحة وبسيطة مثل المثال الذي تمت مناقشته أعلاه من مجموعة زين.

- أن يكونوا متسقين في الإفصاح عن الخصوصية في جميع الشركات التابعة. إذا كانت هناك سياسة خصوصية للمجموعة بأكملها، فيجب إتاحتها على مواقع الويب لجميع الشركات التابعة.

- نشر المعلومات حول الرقابة الأمنية. يمكن لآسياسيل استخدام سياسة أمن المعلومات الخاصة بـ Ooredoo قطر ونشرها على موقعها الإلكتروني.

الخلاصة

سلط هذا التقرير الضوء على أهمية الخصوصية في العراق، بالنظر إلى الاستخدام الواسع للتقنيات الرقمية والإنترنت من قبل ملايين الأشخاص في البلد. قام بتقييم ممارسات الخصوصية لشركتي اتصالات بارزتين، زين العراق وآسباسيل. ووجدت أن كلتا الشركتين أقل بكثير من معايير تسجيل RDR، حيث لم تقدم أي منهما سياسة خصوصية للخدمات المدفوعة مسبقاً والدفع الآجل على مواقع الويب الخاصة بهما.

بالإضافة إلى ذلك، قارن هذا التقرير ممارسات الخصوصية الخاصة بشركتي زين العراق وآسباسيل مع ممارسات الشركات الأم - Zain و Ooredoo - والعديد من الشركات التابعة لهما في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. ووجدت أن Zain و Ooredoo تنشران سياسات الخصوصية بشكل غير متسق عبر فروع مختلفة من شركاتهما. نتيجة لذلك، تكشف آسباسيل و زين العراق في بعض الأحيان عن معلومات أقل حول الخصوصية من الشركات التابعة في البلدان الأخرى. علاوة على ذلك، فإنه يلقي الضوء على بعض الممارسات الجيدة من جميع أنحاء المنطقة التي يمكن أن تستخدمها آسباسيل و زين العراق لتحسين ممارسات الخصوصية الخاصة بهما.

أظهر هذا التقرير أيضاً أنه في سياق العراق حيث تتكرر خروقات البيانات ويتم استغلال المعلومات الشخصية للعملاء لأغراض تجارية وسياسية، فمن الأهمية أن تقوم شركات الاتصالات السلكية واللاسلكية، مثل آسباسيل و زين العراق، بتطوير وتنفيذ سياسات خصوصية فعالة. يجب أن تتماشى هذه مع سياسات الحكومة الشاملة بشأن الخصوصية.

في العصر الرقمي، تعتبر حماية الخصوصية أمراً بالغ الأهمية. على هذا النحو، يدعو هذا التقرير أيضاً الحكومة العراقية إلى تحديث القوانين المتعلقة بالخصوصية، والتأكد من أنها تتماشى مع المعايير الدولية ومراقبة امتثال الشركات لهذه القوانين بشكل فعال.

يعرب المؤلفون عن خالص امتنانهم للفريق في INTERNEWS و Ranking Digital Rights (RDR) لدعمهم الثابت ومشاركتهم النشطة طوال عملية تصميم هذا البحث وتجميعه. وقد لعبت ملاحظاتهم وإرشاداتهم القيمة دورًا حيويًا في جعل هذا التقرير يُؤتي ثماره. يقدر المؤلفون بشدة مساهمات RDR وشراكتهم في هذا المسعى.

We thank you for your continued support in our efforts to contribute.

للتواصل

التقنية من أجل السلام

بغداد، العراق

www.t4p.co
info@t4p.co

شكر وتقدير