



MAS

معهد أبحاث السياسات
الاقتصادية الفلسطيني (ماس)

الحملة الوطنية للتوعية بالتجارة الإلكترونية
والتسويق الرقمي والمدفوعات الإلكترونية في فلسطين



Sweden
Sverige



Global
Communities

2025

أعد معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس) هذا البروشور استناداً إلى دراستين بحثيتين تناولتا الجانبين المالي والقانوني للتجارة الإلكترونية والمدفوعات الرقمية، تم تنفيذهما بالشراكة مع مؤسسة مجتمعات عالمية (GC) ضمن برنامج "دعم نمو وتنافسية المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في فلسطين (SMCGP)". الممول من الحكومة السويدية.



لماذا هذه الحملة؟

تشهد اقتصادات العالم تحولاً متسارعاً نحو الحلول الرقمية، وتقف فلسطين أمام فرصة حقيقية لإعادة تشكيل طريقة العيش والعمل والتجارة باستخدام التكنولوجيا، بما يسمح في تقليل الجهد وزيادة الدخل وحماية الأموال بطريقة لم تكن ممكنة قبل سنوات قليلة. ومع جاهزية البنية التحتية الرقمية وتوسع أدوات الدفع الحديثة، أصبح الطريق مفتوحاً نحو اقتصاد أسهل وأكثر أماناً وشفافية.

من هنا، أطلقت هذه الحملة التوعوية لتقريب المسافة بين الناس والتكنولوجيا، والإجابة عن سؤال بسيط ومهم: كيف نستخدم التكنولوجيا لتسهيل حياتنا، لا لتعقيدها؟

هذه ليست حملة دعائية

هذه الحملة مشروع توعوي يهدف إلى تقليل الاعتماد على النقد في المعاملات اليومية، توضيح مدى موثوقية الخدمات المالية الرقمية المتطورة، تسهيل عمليات الدفع لكل من التاجر والمستهلك، دعم الشركات الصغيرة للوصول إلى أسواق جديدة، رفع كفاءة الاقتصاد الوطني وتقليل الوقت والجهد والتكاليف.

الواقع الرقمي في فلسطين

ما الذي تغير اليوم؟

بحسب البنك الدولي وسلطة النقد الفلسطينية، تمتلك فلسطين اليوم منظومة مدفوعات رقمية من بين الأكثر تقدماً في المنطقة، وتشمل:

- نظام مقاصة إلكترونية.
- نظام الحوالات الفورية (Iburaq).
- منصات الدفع المركزي (E-SADAD).
- انتشار واسع لأجهزة نقاط البيع إلى ما يزيد على 42,000 نقطة دفع.

- محافظ إلكترونية مرخصة للمواطنين.
- الانتقال من نظام تحويل مدفوعات دولي إلى نظام تحويل محلي (يوفر ما يزيد على 20 مليون دولار سنوياً).

جميع هذه الأنظمة مرخصة وخاضعة لرقابة سلطة النقد الفلسطينية، وتعمل وفق معايير أمان دولية.

رغم الجاهزية التقنية، ما زالت نحو 94% من المعاملات اليومية تعتمد على النقد، وهي من أعلى النسب في المنطقة، ما يعكس فجوة كبيرة بين جاهزية البنية التحتية الرقمية وبين استخدامها الفعلي من قبل المواطنين والتجار.

التحول الرقمي: ضرورة، لكن لماذا التردد؟

أصبحت التجارة الإلكترونية والدفع الإلكتروني بعد جائحة كورونا، وتسارع وتيرة الحياة، ومع التحديات الاقتصادية والاجتماعية التي يعاني منها الواقع الفلسطيني، الوسيلة الأسرع والأكثر أماناً، والأقل تكلفة لإنجاز المعاملات اليومية. إذ يمكنك اليوم دفع فواتير الخدمات العامة والمعاملات الحكومية من الهاتف، الاشتراك في خدمات التأمين رقمياً، استلام حوالة خلال ثوانٍ، البيع عبر الإنترنت دون إجراءات معقدة، وكل ذلك دون الحاجة للوقوف في طوابير طويلة أو حمل مبالغ نقدية كبيرة.

ورغم ذلك، لا يزال التردد قائماً بسبب:

- ضعف الثقة والخوف من الخضم الخاطئ أو عدم وصول الحوالة.
- عدم وضوح الحقوق والإجراءات: من المسؤول؟ كيف أشكّي؟ لمن أتوجه؟
- نقص المعرفة بكيفية استخدام الخدمات الرقمية.
- طبيعة السوق الفلسطيني: الكثير من الشركات صغيرة أو غير مسجلة، وتعتقد أن الدفع الإلكتروني "يعقد" الأمور.

الواقع أن الدفع الرقمي وُجد ليبسط الحياة، لا ليعقدها.

ماذا يربح كل طرف؟

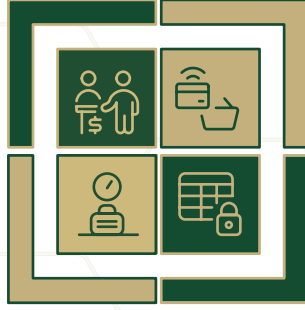
ماذا يستفيد التاجر؟

فرص أفضل للتمويل

يوفر سجلات معاملات موثقة، مما يتيح للبنوك تقييم أدائك بشكل أفضل، مما يزيد من فرص الحصول على قروض تشغيلية وتمويل للتوسع.

توفير الوقت والجهد

يسرع إغلاق الحسابات والمتابعة والتحصيل، مما يوفر الوقت والجهد.



زيادة المبيعات

يتيح الدفع الرقمي للزبائن الشراء فوراً، دون عذر "لا أحمل نقداً"، مما يزيد من فرص الشراء وحجم المبيعات.

تقليل المخاطر

يقلل التعامل بالنقد، مما يقلل من السرقة والأخطاء ويحسن تنظيم الحسابات.

المحل الذي يوفر أدوات الدفع الرقمي أكثر تنظيماً واحترافية وأماناً

ماذا يستفيد المستهلك؟

تكلفة أقل

رسوم معاملات منخفضة أو معدومة



سهولة

الدفع السريع والمرح دون انتظار

حماية قانونية

الحق في الاعتراض واسترجاع الأموال في حالة وجود أخطاء



أمان

تقليل مخاطر السرقة أو فقدان عن طريق تجنب حمل مبالغ نقدية كبيرة

شفافية

سجلات واضحة وقابلة للتحقق لكل معاملة

كيف تعالج مخاوف الدفع الإلكتروني؟

تعالج المخاوف المرتبطة بالدفع الإلكتروني والتجارة الرقمية من خلال مجموعة مترابطة من الإجراءات على مستوى المنظومة ككل، وتشمل الجوانب التنظيمية، والتقنية، والتوعوية:

1. بناء الثقة عبر ضمان حقوق المستخدم وآليات الاعتراض واسترجاع الأموال وسجلات المعاملات، يعزز شعور الأمان لدى كل من المستهلك والتاجر.
2. تبسيط تجربة الاستخدام من خلال توفير أدوات إرشادية وواجهات استخدام بسيطة، والتدريب التدريجي للتجار، لتقليل الأخطاء وزيادة الثقة.
3. تعزيز الوعي الرقمي بكيفية استخدام خدمات الدفع، ومعايير الأمان، وحقوق المستخدم عند حدوث أي خطأ.
4. تكامل المنظومة بين المؤسسات الحكومية والمالية ومزودي خدمات الدفع، لتقليل التعقيد والاعتماد على المعاملات اليدوية، لا سيما في الخدمات العامة.
5. دعم التجار، خاصة الصغار عبر تقديم حوافز وتخفيضات لدعم التجار الصغار، وتوسيع نطاق الاستخدام.

ما هي التجارة الإلكترونية والمدفوعات الرقمية؟

التجارة الإلكترونية هي بيع أو شراء المنتجات أو الخدمات عبر الإنترنت، سواء عبر موقع إلكتروني، أو تطبيق، أو منصة رقمية. وبحسب القانون، يعد كل من يبيع عبر الإنترنت مزوداً إلكترونياً خاضعاً لأحكام قانون التجارة الإلكترونية الجديد. أي أن القانون يتعامل مع البيع الرقمي كنشاط رسمي ومنظم.

المدفوعات الرقمية هي جميع وسائل الدفع غير النقدي، بما يشمل المحافظ الإلكترونية (Palpay, Jawwal pay, Neocash, Reflect)، بوابات الدفع، بطاقات البنك عبر أجهزة نقاط البيع (POS)، التحويلات الإلكترونية (IBUFAQ, E-SADAD).

تخضع جميع هذه الوسائل لرقابة سلطة النقد الفلسطينية وفق قانون النظام الوطني للمدفوعات، بما يضمن: أمان المعاملات، فصل أموال العملاء عن أموال الشركات، نهائية الدفع (لا يمكن التراجع عن المعاملة بعد تنفيذها)، وحماية بيانات المستخدمين. بمعنى آخر: الدفع الإلكتروني في فلسطين ليس "خياراً" فقط، بل نظاماً مالياً منظماً وآمناً.

التنظيم القانوني للتجارة الإلكترونية

شهدت فلسطين خلال السنوات الأخيرة تطوراً تشريعياً مهماً، عزز الأساس القانوني للتجارة الإلكترونية والمدفوعات الرقمية، وأسهم في بناء بيئة رقمية أكثر أماناً وموثوقية. وتعترف هذه التشريعات بالسلامة الكاملة للعقود والتوقيعات والسجلات الإلكترونية، وتمنح المعاملات الرقمية القوة القانونية ذاتها التي تتمتع بها المعاملات التقليدية.

يستند هذا الإطار القانوني إلى مجموعة من القوانين الأساسية، من أبرزها:

1. قرار بقانون رقم (17) لسنة 2024م بشأن المعاملات الإلكترونية وخدمات الثقة.
2. قرار بقانون رقم (41) لسنة 2022م بشأن المدفوعات الوطني.
3. قانون حماية المستهلك رقم (21) لسنة 2005م وتعديلاته.
4. قرار بقانون رقم (21) لسنة 2025م بشأن التجارة الإلكترونية.
5. قرار بقانون رقم (10) لسنة 2018م بشأن الجرائم الإلكترونية.
6. قرار بقانون رقم (11) لسنة 2025م بشأن المنافسة.

تهدف هذه التشريعات إلى تعزيز الثقة في الاقتصاد الرقمي، وحماية الأموال والبيانات الشخصية، وتنظيم الإعلانات الرقمية، وتحدد التزامات المتاجر الإلكترونية، وفرض شروط واضحة لحماية المستهلك.

ينظم قانون التجارة الإلكترونية في فلسطين مجموعة من الجوانب الأساسية المرتبطة بالبيع والشراء عبر الإنترنت، بما يشمل الإعلان والبيع عبر المنصات الرقمية، التزامات المتجر الإلكتروني، حقوق المستهلك، المنتجات المحظورة، الفواتير والعقود الإلكترونية، سياسات الإرجاع والتسليم والخصوصية.

ملاحظة مهمة: حتى تاريخ إصدار هذا البروشور، لم تصدر بعد الأنظمة والتعليمات التفصيلية المتعلقة بالتسجيل والإجراءات الفنية، لذلك يركّز الامتثال حالياً على المبادئ العامة الواردة في القانون.

ما الذي لا يمكن بيعه عبر الإنترنت؟

لحماية المستهلك والتاجر، يضع القانون قائمة محظورات بحدود قانونية صارمة، تعرض المخالف إلى الحبس والغرامة لمن يبيع أو يروج للمشروبات الكحولية، التبغ والمعسل والسجائر الإلكترونية، الأدوية والمستحضرات الطبية والمكملات، الأسلحة والذخيرة والمفرقات، المنتجات المخلة بالأداب أو بالنظام العام، المنتجات المنتهكة لحقوق الملكية الفكرية، منتجات المستوطنات، والمنتجات المخالفة للمواصفات أو مجهولة المصدر.

الترويج الإلكتروني يترك أثراً رقمياً ثابتاً، ما يجعل المخالفة أسهل في الإثبات والمسؤولية أوضح.

لماذا يجب أن يمتلك المتجر الإلكتروني نطاقاً (Domain)؟

لا يكفي وجود صفحة على وسائل التواصل الاجتماعي لتكون صاحب "متجر إلكتروني" قانوني، إذ يشترط القانون امتلاك نطاق فلسطيني (Domain) وتسجيل رسمي لدى وزارة الاقتصاد، بحيث يوفر ذلك فائدة للتاجر بـ:

- إثبات الهوية القانونية.
- تقليل الصفحات الوهمية التي تنافسك بشكل غير عادل.
- حماية قانونية أقوى في حال نشأت نزاعات.
- قابلية التتبع والتوثيق.

كما يعود بفائدة على المستهلك بما يلي:

- معرفة الجهة التي يتعامل معها.
- إمكانية التحقق من بيانات المتجر.
- إمكانية تتبع الشكاوى رسمياً.

هذا التوجه ينسجم مع جهود "السجل الإلكتروني" المخطط إنشاؤه لتجميع النشاط الإلكتروني في بيئة مراقبة وآمنة.

سياسات المتجر الإلكتروني: حماية للطرفين

يلزم القانون كل متجر إلكتروني بنشر سياسات واضحة تشمل الخصوصية والدفع والشحن والإرجاع والضمان واستقبال الشكاوى. تساهم هذه السياسات في تقليل النزاعات، إذ بوجود سياسة إرجاع واضحة تقلل حالات "الإرجاع غير المبرر" وطلبات استرداد المبلغ غير القانوني، كما توفر حماية قانونية أقوى للتاجر باعتبارها جزءاً معلنأً من العقد، بالإضافة إلى زيادة ثقة المستهلك، بحيث تظهر المتجر بمظهر أكثر احترافية وتنظيماً.

كيف تحمي هذه السياسات المستهلك؟

السياسات المنشورة على المتجر الإلكتروني تضمن حقوق المستهلك بشكل واضح، وتشمل:

- معرفة سابقة بقيمة الشحن، شروط الإرجاع، المدة، وطرق الدفع.
- الحصول على فاتورة واضحة لكل عملية شراء.
- حق الاسترداد عند عدم المطابقة أو حدوث خطأ.
- إمكانية تقديم شكوى بناءً على شروط موثقة.
- التعامل مع متجر يمكن تتبعه، وليس صفحة مجهولة الهوية.

التحول الرقمي: حماية وتنظيم للسوق

- المنتجات المحظورة محددة قانوناً للحد من المخاطر.
- المدفوعات الإلكترونية خاضعة للرقابة وتعد الأكثر أماناً.
- امتلاك نطاق (.ps) ينقل المتاجر من العشوائية إلى الشرعية.
- السياسات ليست عبئاً... بل درع حماية قانوني للطرفين.

التحديات القائمة وآفاق التطوير

بالرغم من الإطار القانوني المتطور، لا تزال بعض التحديات قائمة، منها:

- ضعف الثقة في الدفع الإلكتروني لدى بعض التجار.
- محدودية البنية التحتية الرقمية لدى المتاجر الصغيرة.
- غياب بوابات دفع دولية لفلسطين.
- مشاكل نظام المقاصة الضريبية مع الداخل.
- غياب قانون شامل لحماية البيانات.
- الحاجة إلى مزيد من التوعية والتدريب للتجار.
- عدم التسجيل القانوني للعديد من الشركات الصغيرة.

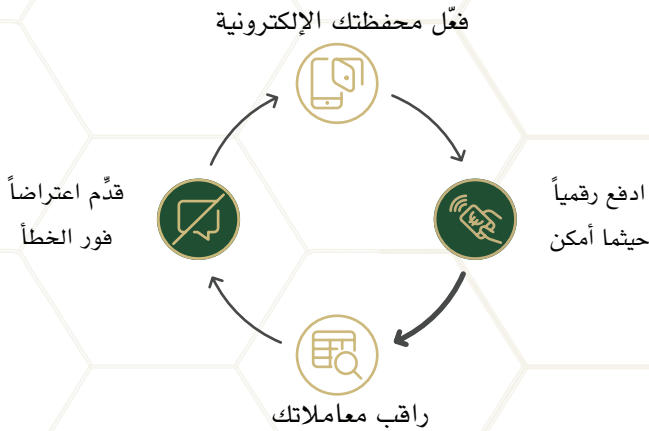
يمثل تطوّر الإطار القانوني والتنظيمي خطوة انتقالية نحو بناء سوق رقمي أكثر شفافية،
يحمي الحقوق ويوسّع الفرص.

كيف تبدأ اليوم؟

للتاجر



للمستهلك



معاً نحو اقتصاد فلسطيني أقوى
التحول الرقمي ليس عبئاً
بل فرصة لتنظيم السوق
وتقليل التكاليف
وحماية الحقوق
وبناء اقتصاد أكثر شفافية وأماناً
نحو مجتمع أقل اعتماداً على الكاش
وأكثر اعتماداً على التكنولوجيا الآمنة



MAS

معهد أبحاث السياسات
الاقتصادية الفلسطينية (ماس)

Tel: +970 (2) 298 7053/4 | Fax: +970 (2) 298 7055

info@mas.ps | www.mas.ps