

ASPECTE PRIVIND AFACERILE ONLINE ȘI UN PROTOTIP DE PLATFORMĂ DE E-GAMING

Zamfiroiu Alin

zamfiroiu@ici.ro

Institutul Național de Cercetare – Dezvoltare în Informatică, ICI, București

Rezumat: În acest articol sunt prezentate conceptele de bază despre o afacere online. Se detaliază modul în care poate fi realizată o afacere online și care sunt criteriile ce trebuie urmărite în lansarea unei astfel de afaceri. Sunt prezentate concepte despre e-gaming și despre modurile de plată online. Partea originală a acestui articol o constituie realizarea unui prototip de platformă de e-gaming realizat în ASP.NET.

Cuvinte cheie: afacere electronică, online, jocuri, plată electronică.

Abstract: This article presents the basic concepts about an online business. It details how a online business can be conducted and what are the criteria that must be followed in launching such a business. There are presented concepts about e-gaming and the online payment modes. The original part of this article is a prototype e-gaming platform developed in ASP.NET.

Key Words: e-business, online, games, e-payment.

1. Introducere

Fără îndoială că internetul este cea mai mare invenție realizată până în prezent. Acesta a determinat dezvoltarea unei lumi virtuale. În această lume s-au format comunități online ce permit utilizatorilor să interacționeze între ei mult mai ușor prin intermediul forumurilor, conferințelor sau a teleconferințelor.

Și mediul de afaceri s-a schimbat radical, odată cu dezvoltarea internetului. Astfel a apărut e-business-ul. Acesta reprezintă o „afacere electronică” și se referă la organizarea tranzacțiilor, comunicațiilor și informațiilor, precum și la planificarea și controlul unei afaceri, folosind întregul potențial al tehnologiei informației.

Termenul de "e-business" a fost utilizat pentru prima dată de IBM pentru a defini utilizarea tehnologiilor Internet pentru îmbunătățirea și transformarea proceselor cheie dintr-o afacere. În definiția dată de IBM, e-business reprezintă o modalitate de "acces securizat, flexibil și integrat pentru desfășurarea diferitelor afaceri prin combinarea proceselor și sistemelor care execută operații de bază ale afacerilor cu cele ce fac posibilă găsirea informațiilor pe Internet".

E-business reprezintă un nou mod de a face afaceri, un nou mod de a folosi tehnologia și un nou mod de crea companii. Nu mai este niciun secret pentru nimeni că internetul a revoluționat lumea afacerilor, care este în permanentă schimbare încercând să se adapteze la nevoile pieței digitale.

În capitolul 2 se evidențiază principalele caracteristici ale afacerilor electronice și condițiile pentru înființarea unei astfel de afaceri. În capitolul 3 sunt prezentate conceptele de e-gaming și e-gambling și importanța jocurilor educative online. În capitolul 4 sunt prezentate metodele de plată electronice folosite atât în trecut cât și în prezent. În capitolul 5 este prezentată partea originală a acestui articol constituită din prototipul de platformă de e-gaming „RoQuiz”.

2. Afacerile electronice

Înființarea tuturor afacerilor decurge la fel, indiferent dacă este o afacere online sau o afacere tradițională. Chiar dacă adesea jucătorii de pe piața online se consideră mai importanți, lumea afacerilor nu a început și nu se va sfârși cu internetul.[2].

O afacere online cel mai adesea are probleme cu prelucrarea de date cu caracter personal. Astfel este obligatoriu ca orice preluare de date cu caracter personal de la clienți să fie notificată la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal [14].

Multe dintre afacerile online nu reușesc să-și asigure succesul deoarece sunt tratate superficial de către cei care le dezvoltă. Mulți cred că simpla prezență online, câteva bannere publicitare publicate pe diverse site-uri, urmate apoi de o perioadă de așteptare a clienților, le asigură profitul. Realitatea demonstrează că o afacere online trebuie tratată cu toată seriozitatea, la fel ca orice altă afacere. La fel ca în cazul afacerilor tradiționale, trebuie să existe un plan de afaceri foarte bine pus la punct și nu în ultimul rând trebuie să fie și foarte realist și să țină cont de caracteristicile comerțului electronic.

O companie tradițională este bine structurată. În firmele online, structurile sunt mult mai flexibile și mai dinamice. Ierarhia nu a dispărut, dar a fost augmentată prin intermediul structurilor distribuite de interconexiuni [4].

Într-o afacere online, la fel ca și în cazul celor tradiționale, echipa de conducere ia de obicei toate deciziile strategice majore. Diferența este că luarea deciziilor într-o afacere online este de multe ori un proces care implică mai multă colaborare. De asemenea, afacerile online aflate la început de drum se dezvoltă prea rapid pentru a fi conduse doar de la centru.

Afacerile electronice sunt prezente în diverse domenii și se împart în diverse categorii, cele mai importante fiind [1]:

- e-commerce – comerț electronic prin intermediul magazinelor online
- e-auctions – licitații online
- e-banking – tranzacții bancare online
- e-learning – învățământ online
- e-directories – cataloage virtuale
- e-brokering – vânzarea și cumpărarea de acțiuni online
- e-leasing – leasing online
- e-gambling – jocuri online de noroc
- e-gaming – jocuri online
- e-working – firme virtuale
- e-mailing – poșta electronică
- e-marketing – promovarea online a produselor și/sau serviciilor

O afacere online are mult mai multe avantaje decât o afacere tradițională. Printre aceste avantaje amintim [3]:

- peste 1 miliard de oameni din toată lumea au acces la internet (adică 1 miliard de posibili clienți);
- o mai bună comunicare cu clienții;
- ușurința realizării publicității online;
- prezentarea dinamică prin fișiere audio, fișiere video sau animații;
- oportunități de afaceri internaționale;
- prezența non-stop. Un site este disponibil oricând, la orice oră și oriunde;
- actualizarea la timp a datelor;
- facilitarea procesului de obținere a feedback-ului;
- creșterea considerabilă a dinamismului afacerilor;
- lărgirea pieței de desfacere;

- reducerea termenului de realizare a afacerii;
- reducerea cheltuielilor cu realizarea afacerii;
- îmbunătățirea calității afacerilor;
- îmbunătățirea calității munci de realizare a afacerilor.

Evident ca la orice tehnologie nouă, implementarea afacerilor electronice se confruntă și cu anumite dificultăți precum:

- necesitatea unei infrastructuri informatice dezvoltate;
- costuri înalte de acces la serviciile rețelilor informatice;
- neîncrederea reciprocă între partenerii de afaceri;
- neîncrederea în securitatea tranzacțiilor;
- depășirea stereotipului de întâlnire directă cu partenerul de afaceri sau cu clientul;
- necesitatea cunoașterii unei limbi de comunicare comune pentru partenerii de afaceri.

Prin intermediul afacerilor online se poate vorbi despre o globalizare, globalizare care poate fi definită ca integrarea activității economice dincolo de granițele naționale sau regionale. Această globalizare își are sensul deoarece duce la o folosire mai eficientă a resurselor.

Globalizarea prezintă o serie de efecte precum:

1. Globalizarea tinde să ajute companiile mici, marimea unei companii nemaicontând în succesul obținut;
2. Va exista un număr din ce în ce mai mare de produse globale, care trebuie să se adapteze la piețele naționale;
3. Oamenii din țările sărace pot concura cu cei din țările bogate;
4. Globalizarea deschide mintea oamenilor către idei și influențe noi.

Eventualele performanțe ale unui site (sau afaceri online) se bazează în primul rând pe modul cum este „decorat” site-ul respectiv. De asemenea site-ul trebuie indexat în cât mai multe directoare și motoare de cautare deoarece 85% dintre vizitatorii sosiți pentru prima dată pe un site web provin din motoare de căutare și directoare [5].

Un site trebuie să conțină o cantitate de informații necesare pentru ca toți cei care îl vizitează să poată găsi ceva util. La fiecare revenire a clienților pe site, acesta trebuie să ofere noi informații, sugestii sau știri.

O pagină de internet trebuie mereu actualizată deoarece clienții nu vor fi atrași de un site static (neschimbat). Un site trebuie să arate profesionist, să funcționeze perfect și să inspire încredere.

O pagină de internet trebuie să fie cât mai ușor de utilizat deoarece mulți dintre vizitatori vor fi în mare măsură începători. De aceea navigarea trebuie să fie cât mai puțin sofisticată iar limbajul utilizat să fie ușor de înțeles.

Clienții trebuie să găsească cu ușurință ceea ce caută și să fie asigurată o descărcare rapidă a documentelor, unde este cazul. Oferirea de informații utile este cea mai bună metodă de atragere a vizitatorilor.

3. e-Gaming

Două dintre categoriile în care se pot dezvolta afaceri online sunt e-gambling și e-gaming. Cele două categorii prezintă câteva asemănări dar și diferențe. Amândouă sunt bazate pe dezvoltarea de afaceri electronice prin intermediul jocurilor. Diferența constă în faptul că e-gambling-ul presupune jocuri de noroc iar e-gaming-ul jocuri de distracție, de cunoștințe sau aptitudini.

În multe țări industria jocurilor de noroc este îndemnată să dezvolte programe responsabile pentru a minimiza impactul acestora asupra comunității.

G4 – Global Gambling Guidance Group este grupul responsabil de minimizarea impactului jocurilor de noroc asupra oamenilor. Acest grup este format din experți internaționali în domeniu care provin din Australia, Olanda, Marea Britanie și Suedia.[6]

Printre măsurile luate pot fi amintite:

- verificarea vârstei – site-urile trebuie să conțină pași de identificare a vârstei pentru fiecare nou jucător, și să nu permită crearea conturilor persoanelor sub 18 ani;
- monitorizarea timpului petrecut efectiv pentru joc – site-ul trebuie să aibă implementat un mecanism care să ajute utilizatorul să monitorizeze pauzele și timpul de joc;
- auto-excludere – dacă un utilizator a fost exclus de pe un site, trebuie reținute anumite informații despre acesta pentru a nu i se permite să își creeze alt cont;
- responsabilitatea socială;
- reclamele și materialele promoționale;
- contul utilizatorului – site-ul trebuie să permită diferite metode de plată;
- limitele de cheltuire – trebuie să prezinte un minim și un maxim pentru depozitul fiecărui utilizator;
- suport și training;
- Play-For-Fun sau Free Play – site-ul trebuie să prezinte și jocuri gratis.

Acum câțiva ani, industria jocurilor online era într-o fază incipientă, astăzi s-a transformat într-o industrie de milioane de dolari. Cele mai populare jocuri online sunt MMOG (Massive Multiplayer Online Game). Acesta este un joc capabil să suporte sute sau chiar mii de jucători simultan. Majoritatea jocurilor MMOG cer utilizatorilor investirea unui timp îndelungat în joc, în crearea caracterelor și creșterea acestora. Unele jocuri cer și o taxă lunară de participare [7].

Aceste jocuri au crescut foarte mult, de la 10.000 de abonați în 1997 la 6.700.000 în 2003 și rata se accelerează fiind estimată la 60 de milioane în 2012 [8].

În ultimul timp, o atenție serioasă a fost direcționată către potențialul de a folosi jocurile online pentru învățare și astfel au fost create jocurile educative. Astfel jocurile online au devenit mult mai complexe și deseori au integrate medii sociale de chat ce implică mari comunități distribuite [9].

Se susține că în jocuri cunoștințele sau abilitățile învățate tind să devină automatisme, astfel încât persoana să poată să se concentreze conștient pe înțelegerea și aplicarea noilor informații. În plus jocurile par să împingă jucătorii prin intermediul provocărilor să își îmbunătățească deciziile. Pe lângă provocare, alt motiv este motivarea jucătorilor prin distracție și feedback instant.

Jocurile online educative trebuie să rezolve problema de a fi destul de interesante și de a atrage utilizatori, dar de a nu provoca dependență. Acest lucru ar putea fi realizat prin intermediul limitării numărului sesiunilor din joc.

În concluzie se consideră utilă dezvoltarea jocurilor online educative.

4. Modalități de plată online

Ideea de a plăti electronic nu este o idee nouă. Peste tot în jurul nostru există tranzacții care se desfășoară pe cale electronică. Încă de la începutul anilor 1980 a fost propusă o varietate de scheme care să permită realizarea plății printr-o rețea de calculatoare.

Scopul unui sistem de plată este de a furniza mijloacele prin care o entitate transferă o sumă

de bani unei alte entități în schimbul unor bunuri sau servicii. În afară de cei doi participanți, într-un sistem de plată apar una sau mai multe instituții financiare care certifică faptul că valorile schimbate au asociate valori financiare reale [10].

Ca urmare a progreselor deosebit de mari din domeniul informaticii și a comunicațiilor au apărut numeroase inovații monetare care au schimbat conceptul despre relația bancă-client.

Apariția cardurilor a determinat fenomenul de renunțare la numerar, iar băncile au fost scutite de a efectua un volum destul de mare de operațiuni la ghișeu cu publicul.

Banca la domiciliu presupune utilizarea unei aplicații de pe calculatorul de acasă, sau telefon și efectuarea anumitor tranzacții.

Internet banking-ul mărește foarte mult gradul de libertate al utilizatorilor care nu mai sunt dependenți de calculatorul de acasă. Acum tranzacțiile pot fi efectuate de la orice calculator conectat la internet.

Evoluția plăților prin internet poate fi structurată în trei etape:

1. plăți într-o formă nesigură, în care utilizatorii comunicau numărul cardului direct comercianților;
2. plăți pe baza tehnologiei certificatelor digitale;
3. plăți pe baza cititoarelor de carduri conectate la calculator.

Plățile cu carduri virtuale. Acesta este un card special pentru operațiuni de internet care se alimentează dintr-un card de debit sau direct dintr-un cont curent.

Unul dintre primele sisteme de plată bazate pe cărți de credit prin internet a fost produsul companiei **First Virtual Holdings Inc** lansat în octombrie 1994.

Cardul virtual este un tip de card pe care îl vei folosi exclusiv pentru a face plăți pentru cumpărături din magazinele online.

Principalul avantaj al cardului virtual este faptul că acesta conferă o siguranță ridicată asupra fondurilor, deoarece nu poate fi utilizat de către o terță persoană pentru a retrage bani din cont și nu are cod PIN care să poată fi aflat.

Plățile electronice sunt un stimulator important al creșterii economice. O economie eficientă depinde de un sistem rapid și eficient de plăți. O largă răspândire a acestui tip de plăți a condus la o creștere semnificativă a vânzărilor de bunuri și servicii și a redus restricțiile impuse comerțului de barierele geografice [12].

Plățile electronice oferă beneficii de comoditate și viteză tuturor părților participante într-o tranzacție economică: consumatorilor, comercianților și băncilor. Acestea reduc semnificativ întârzierile de plată.

Marea majoritate a plăților electronice se realizează prin intermediul cardurilor bancare. Cele mai cunoscute și mai răspândite fiind VISA și MasterCard, care dețin împreună 90% din piața plăților efectuate prin carduri.

Piețele electronice și site-urile simple de comercianți își afișează mijloacele proprii prin care se poate face plata. Cel mai frecvent mijloc de plată electronică este cardul. Însă plata se poate face și printr-o companie specializată, care oferă servicii de plată precum [11]:

- MoneyBookers
- PayPal
- Yahoo!PayDirect
- VeriSign
- Bibit

Aceste companii nu sunt niște bănci, ci doar niște intermediari care transmit bani între

conturi aflate în diferite bănci din lume, prin intermediul unui cont propriu.

Cu ajutorul unei adrese de mail orice persoană își poate crea un cont pe unul dintre aceste sisteme de e-Payment și poate face sau primi plăți online instant. Încărcarea contului se poate face de pe un card de debit sau dintr-un cont curent.

La începutul anului 2004 în România s-a lansat protocolul 3-D Secure pentru plățile online prin carduri Visa sau MasterCard. Prin această lansare, România a fost prima țară din regiunea Visa CEMEA (Central Europe, Middle East, Africa) care implementează acest tip de plată electronică, a cărui caracteristică principală este diminuarea substanțială a riscului de fraudă.

MoneyBookers

Moneybookers permite oricărui sector de activitate sau consumator care deține o adresă de e-mail să efectueze și să primească plăți on-line sigure și eficiente – în timp real. Moneybookers poate fi utilizat pentru:

- a trimite bani de pe cardul de credit / debit sau din contul bancar, folosind adresa de e-mail;
- a face cumpărături on-line;
- a primi bani folosind adresa de e-mail.

Moneybookers oferă un produs ideal pentru afacerile mici, pentru comercianții on-line, persoanele fizice și pentru celelalte persoane deservite insuficient în prezent de mecanismele tradiționale de plată.

Moneybookers este un sistem de plăți on-line și un emitent de bani electronici, de talie internațională, autorizat în conformitate cu legislația din Regatul Unit al Marii Britanii și al Irlandei de Nord și UE și este reglementată de Autoritatea de Reglementare a Serviciilor Financiare (FSA) din Regatul Unit al Marii Britanii și al Irlandei de Nord [13].

5. RoQuiz – prototip de platformă de e-gaming

În continuare vom prezenta un prototip de platformă de e-gaming: „RoQuiz” și o idee originală de afacere online. Această platformă am realizat-o în ASP.NET și C# pentru a exemplifica ideea de afacere online din categoria e-gaming.

Caracteristici tehnice:

- platforma este online și poate fi folosită prin intermediul unui browser web;
- meniul este simplu de utilizat și intuitiv;
- depunerea banilor în cont se poate realiza prin intermediul companiei specializată în plăți online: MoneyBookers;
- platforma va fi găzduită pe un server IIS, fiind realizată în ASP.NET.

Fiecare utilizator înregistrat pe site va avea zilnic un quiz gratuit. Un quiz constă într-un set de 10 întrebări de cultură generală. În cazul în care acesta răspunde corect la toate cele 10 întrebări va primi drept câștig 10 credite de joc. Dacă va răspunde corect doar la 9 întrebări va primi 5 credite de joc. Dacă un utilizator dorește să joace mai multe jocuri într-o zi în care deja l-a jucat pe cel gratis are posibilitatea să joace plătind 2 credite pentru fiecare joc.

Creditele pot fi cumpărate prin intermediul site-ului www.moneybookers.com. Pentru aceasta utilizatorul trebuie să dețină un cont pe moneybookers și să aibă fonduri în acest cont. De asemenea, dacă un utilizator dorește, poate să își retragă un număr de credite din cele pe care le deține și să le transforme în bani reali tot prin intermediul companiei MoneyBookers.

Câștigurile aduse de acest site vor fi obținute de la utilizatorii care vor plăti pentru mai multe credite și vor juca mai multe jocuri zilnic.

Site-ul conține două părți distincte: partea destinată utilizatorilor obișnuiți și partea destinată administratorilor site-ului.

Cea mai importantă pagină din partea destinată administratorilor este pagina în care aceștia încarcă noi întrebări în baza de date (Figura 1).

Adauga intrebare:

Intrebare: Pe ce insula a fost exilat Napoleon?

Raspunul corect: Sfanta Elena

Raspunul gresit 1: Cipru

Raspunul gresit 2: Sardinia

Raspunul gresit 3: Corsica

Adauga intrebare

© 2010 RoQuiz

Figura 1. Pagina de adăugare întrebări în baza de date

Aici administratorul site-ului va preciza întrebarea și cele patru raspunsuri, unul corect și trei răspunsuri greșite. Iar prin apăsarea butonului „Adaugă întrebare”, întrebarea va fi introdusă în baza de date și la următoarele quiz-uri, aceasta poate fi pusă utilizatorilor.

O altă pagină importantă din partea de administrare este pagina în care administratorul poate șterge întrebări vechi, sau să le editeze pe cele incorecte. În această pagină sunt prezentate sub forma tabelară toate întrebările, iar administratorul o poate selecta pe cea care dorește să o șteargă sau să o modifice.

Partea destinată utilizatorilor obișnuiți conține mai multe pagini, dintre care cele mai importante sunt: pagina de prezentare a utilizatorului și pagina de joc.

Pagina de prezentare a utilizatorului (figura 2.a și figura 2.b), oferă informații cu privire la numele utilizatorului, numărul de credite disponibile și dacă în ziua respectivă acesta a jucat sau nu turneul gratis. În această pagină sunt prezente trei link-uri: unul spre pagina de joc, unul spre pagina de încărcare cu credite și unul de delogare.

Link-ul către pagina de joc, în cazul în care în ziua respectivă utilizatorul nu a jucat jocul gratis, conține textul „Intra in turneu free”, iar dacă utilizatorul a jucat jocul gratis pentru acea zi conține textul „Intra in turneu platind 2 credite”.

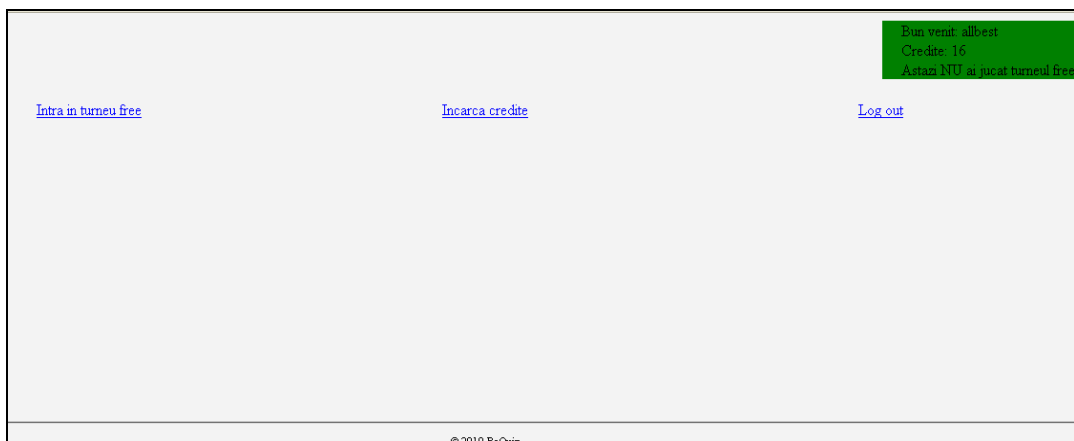


Figura 2.a. Pagina de prezentare a utilizatorului

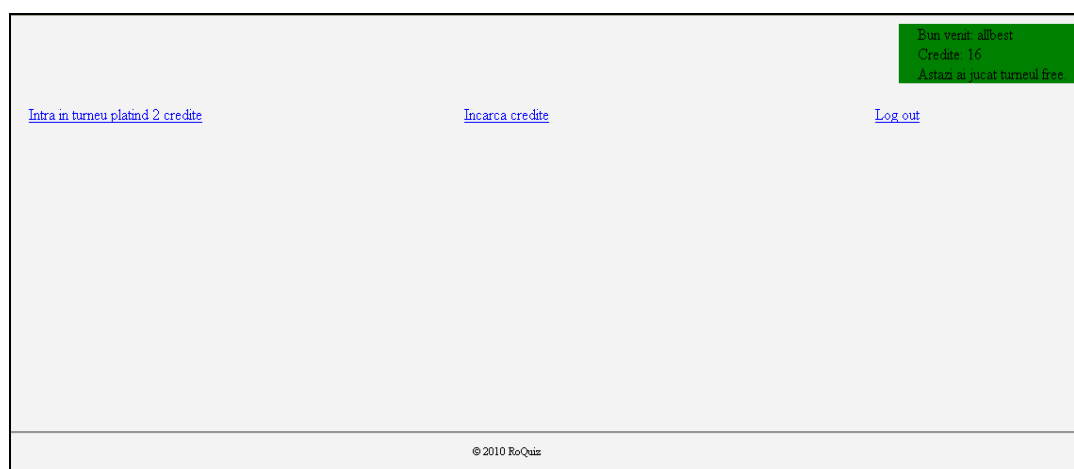


Figura 2.b. Pagina de prezentare a utilizatorului

Pagina de joc sau de turneu prezintă de asemenea informații cu privire la numele utilizatorului și numărul acestuia de credite (figura 3). Alte informații furnizate sunt numărul de răspunsuri corecte și numărul de răspunsuri greșite până în acel moment.



Figura 3. Pagina de joc

Fiecare întrebare are patru variante de răspuns expuse sub întrebare, iar în partea de jos butonul „Răspunde” prin care utilizatorul va da răspunsul final la întrebare.

După terminarea quiz-ului se va prezenta la câte întrebări a răspuns corect iar dacă a răspuns la toate cele 10 întrebări corect sau la 9 dintre cele 10, utilizatorul va câștiga un număr de credite în funcție de numărul de răspunsuri corecte.

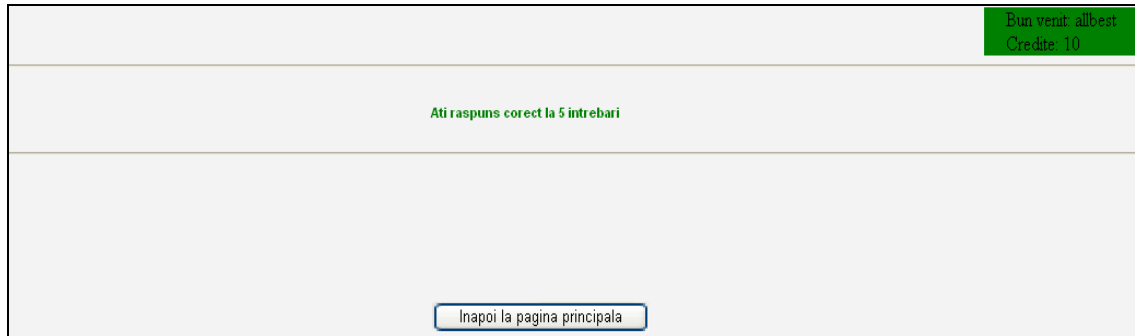


Figura 4. Terminarea quiz-ului

Pagina de încărcare credite (figura 5) conține câmpuri pentru specificarea sumei de bani pe care utilizatorul dorește să o convertească în credite și moneda în care se va efectua plata.

Figura 5. Pagina de încărcare credite

După apăsarea butonului „Incarca” utilizatorul va fi redirecționat către site-ul www.moneybookers.com unde se va efectua plata către un cont precizat și identificat printr-o adresă de mail (figura 6).

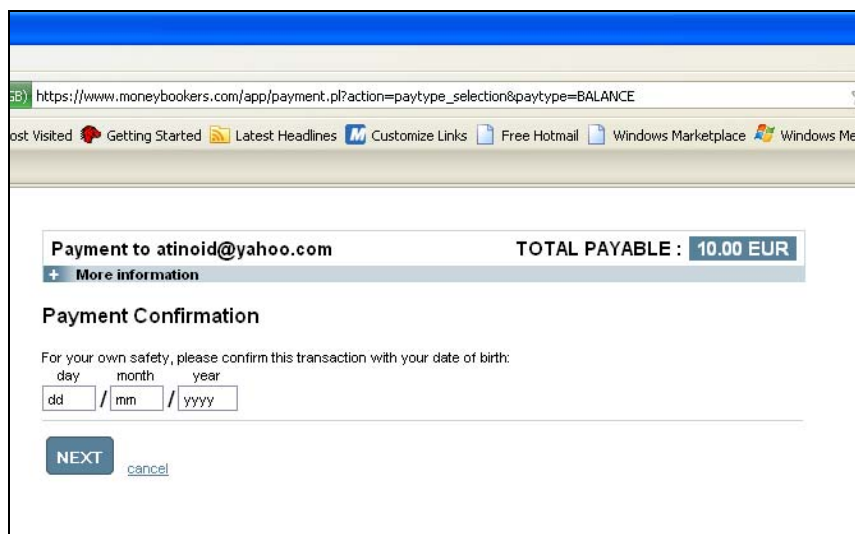


Figura 6. MoneyBookers

În site-ul moneybookers utilizatorul trebuie să confirme tranzacția prin furnizarea datei de naștere. Astfel se înlătură fraudă, nepermițându-se oricui să transfere bani către contul precizat.

6. Concluzii

În condițiile în care internetul a devenit parte integrantă din societatea statelor dezvoltate, acest mediu nou nu putea să scape atenției comercianților. Creat inițial pentru schimbul de informații și pentru poșta electronică, el a devenit cel mai dinamic mediu de afaceri.

Timpul liber al tinerilor de azi nu mai este focalizat atât de mult pe activități sociale, ei își petrec majoritatea timpului fascinați de o lume virtuală, o lume a jocurilor, de aceea o afacere în acest sector ar fi foarte profitabilă.

În lucrarea de față a fost prezentat un prototip de platformă de e-gaming original, pe baza căruia se poate dezvolta o afacere electronică. Această platformă prezintă facilități de administrare, posibilitatea completării oricând a întrebărilor existente, ștergerea sau modificarea acestora. Metoda de plată este o metodă sigură, realizându-se prin intermediul unei companii specializate în plăți online.

Platforma poate fi îmbunătățită prin adăugarea unor noi metode de plată sau prin adăugarea mai multor tipuri de jocuri, nu doar quiz-uri de 10 întrebări.

De asemenea se poate lucra și la interfața site-ului pentru atragerea mai multor clienți.

BIBLIOGRAFIE

1. <http://www.ecursuri.ro/cursuri/importanta-internetului-in-afaceri.php>
2. **POPESCU, A.:** Despre afacerile online și problemele lor juridice: confesiunile unui vânzător de încredere, Universul juridic, București, 2009, 188 p.
3. Afaceri electronice: teorie și practică, A.S.E.M., Chișinău, 2002, 432 p.
4. **MIDDLETON, J.:** Maeștrii afacerilor online, Meteor Press, București 2005, 205 p.
5. **LĂZĂRESCU, A.:** Cum pot fi atrași clienții online. În Tribuna Economică, nr. 49, 2004, pp.48-49.
6. www.gx4.com
7. http://www.vasco.com/Images/e-Gaming%20and%20B-2-C_072008_version1.pdf
8. **PRODAN, R.; NAE, V.:** Prediction-based real-time resource provisioning for massively multiplayer online games. În Future Generation Computer Systems, nr. 25, 2009, pp. 785-793.
9. **FOTINI, P., S. MYSIRLAKI, A. PAPAGIANNI:** Multiplayer online games as educational tools: Facing new challenges in learning. În Computer & Education, nr 54, 2010, pp. 498-505.
10. **NĂSTASE, F.:** Cercetări privind securitatea afacerilor electronice: [Raport de cercetare]: C Tema 8: Sisteme de plăți în afaceri electronice, Editura A.S.E., București, 2005, 94 p.
11. Payment technologies for e-commerce, Springer, Berlin, 2003, 334 p.
12. **VASILACHE, D.:** Plăți electronice: o introducere, Editura Rosetti Educational, București, 2004, 287 p.
13. www.moneybookers.com
14. www.dataprotection.ro