

البنوك الإلكترونية، ارتقاء بجودة الخدمات المصرفية

البنك الإلكتروني بايسيرا Paysera نموذجا

Electronic Banks, Progressing of the Quality of Banking Services

Paysera Electronic Bank as a Model

قحايرية سيف الدين¹،

Guehairia Saif Eddine¹,

جامعة تيسة (الجزائر)، guehairia.saifeddine@univ-tebessa.dz¹

تاريخ النشر: 2021/03/05

تاريخ القبول: 2020/12/22

تاريخ الاستلام: 2020/04/20

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تبين أثر ومساهمة البنوك الإلكترونية في الارتقاء وتطوير جودة الخدمات والتكنولوجيا المصرفية من خلال الوسائل والتقنيات التي تقدمها، هذا بعرض وطرح حديث للموضوع يجمع بين التساؤل والتحليل وربط الأفكار. تم التوصل إلى أن البنوك الإلكترونية تؤثر إيجاباً على جودة الخدمات بالرغم من وجود بعض التحديات والمخاطر، حيث تبين من دراستنا لبنك بايسيرا Paysera التغير الحاصل في شكل ومكان هذه الخدمات وتقليص وقت الحصول عليها، مما يعطي للعمل المصرفي مرونة أكبر للوصول إلى طبقة أوسع من العملاء وتحقيق رغباتهم مع تخفيض التكاليف، ومنه تحسين جودة الخدمات المصرفية.

كلمات مفتاحية: البنوك الإلكترونية، جودة الخدمات المصرفية، الصيرفة الإلكترونية، بنك بايسيرا.

تصنيفات JEL: G21، L86

Abstract:

This study aims to show the impact of electronic banks in the development of the quality of services and banking technology through the means and mechanisms they offer, through a recent presentation of the topic that combines questioning, analysis and linking ideas.

It was concluded that electronic banks positively affect the quality of services although the presence of some challenges and risks, as our study of Paysera Bank showed the change in the form and location of this services and the reduction of the time to obtain it, which gives the banking activity more flexibility to reach a wider layer of customers and meet their desires with reduced costs, and from it developed the quality of banking services.

Keywords: Electronic Banks, Quality of Banking Services, Electronic Banking, Paysera Bank.

JEL Classification Codes: G21, L86

¹ المؤلف المرسل: قحايرية سيف الدين، الإيميل: saifo_sfl@hotmail.com
saifo_sfl@hotmail.com Guehairia Saif Eddine,

المقدمة:

يشهد العالم منذ نهاية القرن الماضي وبداية القرن الجديد توسعاً وتطوراً في سوق المعلومات والاتصالات، حيث ارتبطت تقنيات المعلومات والاتصال بالعديد من الأنشطة الاقتصادية على تنوعها واختلافها، وأصبحت هذه التقنيات ركيزة وعنصرهما هاماً للتقدم وتحقيق الميزة التنافسية في تلك الأنشطة، ولعل القطاع المصرفي من أبرز القطاعات التي تأثرت بتلك التحولات، وأصبح العمل المصرفي الإلكتروني السمة الجديدة للبنوك الرائدة والمتطورة، فقد ظهر ما يسمى بالبنوك الإلكترونية التي تعتمد على الصيرفة الإلكترونية وتقنيات الصيرفة عبر الهاتف الجوال وغيرها من الآليات المتطورة جداً، وسنحاول من هذه الدراسة تسليط الضوء على هذه البنوك ومساهماتها في تحسين جودة الخدمات المصرفية. ولدراسة هذا الموضوع يمكن طرح التساؤل الموالي:

ما مدى تأثير البنوك الإلكترونية على تطوير جودة الخدمات المصرفية؟ وما هو واقع هذا التأثير في بنك بايسيرا Paysera الإلكتروني؟
وللإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة قمنا بصياغة الفرضيتين التاليتين:

- تطور مجال التكنولوجيا والصيرفة الإلكترونية سمح للبنوك الإلكترونية بالارتقاء ورفع جودة الخدمات المصرفية.
- تمكن بنك بايسيرا paysera من اعطاء مزيج من التكنولوجيا والحدائق مع تقديم خدمة مميزة وذات جودة عالية، جعلت منه نموذجاً هاماً.

أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تطرقت إليه، فهي تعالج ظاهرة البنوك الإلكترونية، والتي تعد إحدى سمات الاقتصاد الإلكتروني، وأبرز التغييرات التي أحدثتها هذه البنوك على جودة خدمات القطاع المصرفي.

أهداف الدراسة

- إن البحث أو الخوض في أي موضوع يهدف إلى تحقيق أغراض عديدة كالكشف عن حقائق أو توضيح غموض، ونحن نقوم بهذه الدراسة من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل في:
- تسليط الضوء على البنوك الإلكترونية وظاهرة الصيرفة الإلكترونية؛
 - التعرف على مفاهيم جودة الخدمات المصرفية ومدى تأثيرها بنشاط البنوك الإلكترونية؛
 - التعرف على البنك الإلكتروني Paysera كنموذج من بين جملة البنوك الإلكترونية.

منهج الدراسة

للإمام بجوانب الموضوع اعتمدنا على المنهج الاستقرائي والاستنباطي عند التعرض إلى المفاهيم النظرية المتعلقة بالبنوك الإلكترونية وعند محاولة معرفة مدى تأثيرها على جودة الخدمات المصرفية، وتتجسد الاستعانة بمنهج دراسة الحالة من خلال توظيف بعض مقاييس ومؤشرات الصيرفة الإلكترونية وتقنية المعلومات والاتصالات وترجمة التأثير المتعلق بالبحث لدراسة بنك بايسيرا.

1. البنوك الإلكترونية مفهوم ومخاطر

يقصد بالبنوك الإلكترونية تلك البنوك التي تقدم خدماتها إلكترونياً عن بعد عن طريق شبكة معلومات البنك الداخلية (الصيرفي، 2006، ص 68).

وهناك مستويات لأنواع البنوك الإلكترونية نوجزها فيما يلي:

- الموقع المعلوماتي: وهو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية، ومن خلاله فان البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية (شندي، 2011، ص 14).
- الموقع التفاعلي أو الاتصالي: يسمح بنوع من التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه كالبريد الإلكتروني وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود والحسابات (نعيمة، 2011، ص 4).
- الموقع التبادلي: وهذا هو المستوى الذي يمكن القول أن البنك فيه يمارس خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية، حيث تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته وإدارتها، وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية.

1.1 البنوك الإلكترونية مجموعة مزايا:

- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء (الجنيبي، 2006، ص 15)؛
- خفض تكاليف التشغيل (وادي، 2008، ص 8)؛
- حرية الاختيار، حيث تزود الزبائن بالمعلومات الكاملة عن المنتجات والخدمات؛
- تلقائية التعامل، فلا حاجة لوجود علاقة عمل مسبقاً لإجراء حركة تجارية وبدء تعامل جديد؛
- السرية وحسن المعاملة؛
- اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات؛
- القدرة على إدارة العمليات المصرفية للمصارف عبر شبكة الانترنت من أي موقع جغرافي.

2.1 البنوك الإلكترونية عرضة للمخاطر:

- الخطر الفجائي: وينجم هذا الخطر بشكل عام في حالة ما لم يتم التعاملين بتنفيذ التزاماتهم (الدفع والتسديد).
- خطر العمليات الخارجية: ويتمثل في عدم إمكانية تنفيذ الالتزامات بسبب عوامل اقتصادية أو اجتماعية، أو سياسية.
- خطر سعر الفائدة: يظهر نتيجة الحركات الغير مناسبة لأسعار الفائدة التي قد تخفض من قيمة النقد الإلكتروني.
- خطر العمليات المصرفية: يمكن إرجاع مثل هذه المخاطر إلى الدخول إلى نظام المصرف الإلكتروني بشكل غير مشروع.
- الخطر القانوني: وينجم عن الغموض أو الصعوبة في إمكانية تطبيق القوانين وخاصة تلك المتعلقة بالتوقيع الإلكتروني.
- خطر السمعة: يأتي عن طريق الفيروسات، أو عن طريق تشابه أنظمة المصارف الإلكترونية مما يجعل العميل في وضع الشك، وبالتالي ترك التعامل مع المصرف الإلكتروني.

2. جودة الخدمات المصرفية، مستويات وعوامل مؤثرة

تعتبر جودة الخدمة المصرفية من نوعية الخدمات المتوقعة والمدركة والتي تمثل المحدد الرئيسي لرضا العملاء، إذن فجودة الخدمة المصرفية تعتبر "مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء لمقابلة توقعاتهم، وبالتالي فإن تقديم خدمة ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي مع توقعات العملاء لأبعاد جودة الخدمة ومستوى الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل في الخدمة المقدمة لهم" (علي ومحمد الملك، 2016، ص 56).

1.2 العوامل المؤثرة في جودة العمل المصرفي

هناك العديد من العوامل التي تؤثر في الخدمات المصرفية نذكر منها (شكشك وأبو خريص، 2015، ص 164):

- حجم المنافسة، طبيعتها وحدتها والذي يتطلب عمل وتطوير دائم من طرف البنك.
- التغيير في سلوك الزبائن وكذا توجهاتهم وهو عامل بالغ الأهمية في تطوير الخدمة.
- التطور التكنولوجي والآليات المختلفة من ركائز الصيرفة الإلكترونية.
- علاقات الزبون والجودة والتعاملات المختلفة.
- تعميق الولاء وتوطيد العلاقة مع مختلف أطراف النشاط.

2.2 أهمية جودة الخدمات المصرفية

تتلخص المزايا المترتبة من تركيز المصارف جهودها في تحسين جودة خدماتها المصرفية في النقاط التالية:

- إدراك توقعات واحتياجات العملاء من الخدمات المصرفية، وبالتالي الفهم الصحيح لتوقعاتهم مما يؤدي إلى تسليم الخدمة المصرفية بالشكل المطلوب، وهو ما يحقق رضا العميل عنها ويساعد المصارف في قياس هذا الرضا؛
- تقديم خدمة متميزة تزيد من قدرة المصرف على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين و جذب عملاء جدد؛
- إن الخدمات المتميزة وذات الجودة العالية تعزز من ثقة العملاء في المصرف، وخدماته المتقدمة؛
- زيادة قدرة المصرف على بيع خدمات مصرفية إضافية وجديدة؛
- تحمل المصرف تكاليف منخفضة لقلّة الأخطاء في العمليات المصرفية، وإنجاز الخدمة بشكل صحيح ومن أول مرة؛
- تسمح الخدمة المتميزة من تقاضي المصرف أسعار وعمولات إضافية؛
- منح البنك مزيداً من الحرية في تسعير منتجاته طالما العلاقة تبين القيمة والسعر متساوية؛
- تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية المصارف ومواجهة الضغوط التنافسية.

3.2 مستويات جودة الخدمات المصرفية

قدم PERASURAMAN عام 1985 خمسة مستويات من الجودة في الخدمات والتي من خلال الاطلاع عليها نستطيع أن نسقط ما تقدمه البنوك والصيرفة الالكترونية لجودة الخدمة وهي (عبود، 2012، ص 561):

- الجودة المتوقعة: وتمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة وتعتمد على عدة عناصر من أهمها، احتياجات العميل وخبرته وتجاربه السابقة، وثقافته واتصاله بالآخرين.
- الجودة المدركة من قبل الإدارة: وتمثل مدى إدراك المصرف لاحتياجات وتوقعات عملاءه، وتقديم الخدمة المصرفية بالمواصفات التي أدركتها لتكون في المستوى الذي يرضي العميل.
- الجودة المروجة: وتعني المعلومات الخاصة بالخدمة وخصائصها، وما تعهد المصرف بتقديمه، والتي يتم نقلها إلى العملاء من خلال المزيج الترويجي من إعلان، ترويج شخصي ومطبوعات.

- الجودة الفعلية المقدمة للعميل: وتعني أداء العاملين بالمصرف للخدمة وتقديمها طبقاً للمواصفات التي حددتها المصارف، وهي تتوقف بلا شك على مهارة العاملين وحسن تكوينهم وتدريبهم، وقد تختلف الخدمة المقدمة وجودتها من مصرف لآخر، وقد تختلف بالنسبة للموظف الواحد حسب حالته النفسية ومدى إرهاقه في العمل.
- الجودة المدركة: وهي تقدير العميل للخدمة المقدمة له.

3. الصيرفة الالكترونية مدخل لتأسيس جودة الخدمة المصرفية

كلما زاد التطور التكنولوجي ارتفعت معه وتيرة التطور الالكتروني الحاصل في المجال البنكي ومعه ازدادت أهمية البنوك الالكترونية، وما تساهم به في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

1.3 المنظور الكورني لجودة الخدمات المصرفية

لقد قام فريق من الباحثين وهم: PARASURAMAN , ZEITHAML PERRY بسلسلة من الدراسات، كان أحد أهدافها التوصل إلى الأبعاد المستخدمة بواسطة العملاء في نمذجة توقعاتهم وإدراكهم للخدمة المسلمة، وقد توصل الباحثون إلى تقديم عشرة أبعاد رئيسية حيث أدرك هؤلاء الباحثين بأن هذه الأبعاد العشرة لجودة الخدمة غير مستقلة تماماً عن بعضها البعض، لذلك قاموا باختصارها إلى خمسة أبعاد، أطلق عليها فيما بعد نموذج جودة الخدمات SERVQUAL، واختارنا هذه الأبعاد بالنظر إلى أن الصيرفة الالكترونية تركز عليها لأجل الارتقاء بجودة الخدمة المصرفية، ما جعلها تعتبر منظورا الكترونيا وهذه الأبعاد هي (Buttle, 1996, pp 13-18):

- النواحي المادية والملموسة: ويقصد بها التسهيلات المادية والمعدات والمظهر العام والموقع الالكتروني وغيرها؛
- الإعتمادية: وتعني القدرة على إنجاز الخدمة بشكل مستقل ودقيق وفي كل وقت؛
- الإستجابة: سرعة الحصول على المساعدة في حالة الاستفسار أو حصول مشكلة (الحلوح وزين الدين، 2016، ص 13):
- الأمان: من خلال وضع أنظمة أمان غير قابلة للاختراق تحمي الخدمات المصرفية وخاصة الإلكترونية منها؛
- التعاطف مع العملاء: فهم حاجات ورغبات العملاء ومشاكلهم والعمل على حلها، حيث يضع مقدم الخدمة المصرفية سياسات عامة لتوطيد العلاقة بين العملاء والموظفين (دردور، 2017، ص 5).

2.3 تأثير نشاط البنوك الالكترونية على أداء الخدمة وسلوك العميل

للبنوك الالكترونية أثر كبير على سلوك العملاء من خلال الفوائد المتوقعة والأمن والتكاليف والشروط التسهيلية، والتي تدفع العميل لبناء الثقة في البنك، كما أن أداء المصارف لا يتحقق إلا بتحسين جودة الخدمة وتعزيز العلاقة مع العميل، (Najah, 2017, 113) :

• القيمة المتوقعة وأمن المعلومات

نتحدث هنا أن القيمة تحدث من استخدام البنوك الالكترونية للتكنولوجيا وزيادة أداء المستخدم وتوفير الوقت والمال أو أي منفعة أخرى، فهي تؤثر إيجاباً على الموقف من العمل المصرفي على شبكة الانترنت، كما أن الجانب الأمني وهو أحد العوامل التي تحدد للمستخدم أن يبدأ أو يواصل معاملاته المصرفية عبر الانترنت أو العكس. هنا فان البنوك الالكترونية تعمل على توفير موقع آمن يحافظ على خصوصية العميل ويحافظ على سرية معاملاته الشخصية.

• سهولة الوصول وقلة التعقيدات

توفر كمية التجديد التي تملكها البنوك الالكترونية سهولة استخدام تعكس درجة عدم التعقيد، فالمعاملات المصرفية عبر الانترنت هي الطريقة الأكثر سهولة لأنها خالية من أي جهد، كما أن الوصول هو أحد سمات النظام نفسه، يشير إلى سرعة وسهولة الاتصال والتصفح.

• اللامؤقتية واللامكانية للخدمة

حيث أن خصوصية نشاط البنوك الالكترونية تمكنه من عرض الخدمة في أي وقت وبشكل دائم، وهو الأمر الذي تسمح به مختلف المعدات وأنظمة المعلومات، إضافة إلى اللامحلية في توفير الخدمة وكسب الوقت.

- مرونة الخدمة وزيادة التفاعل

من بين أهم تأثيرات النشاط الإلكتروني هو توفير فرص وقنوات أكبر لنقل المعلومات والوسائل بتكاليف أقل، ما يسمح أيضاً بتوفير خدمات عن بعد تكون مرونتها عالية وكذا طبيعتها تسمح بتحقيق التفاعل السريع، ما يؤدي إلى بناء قاعدة عملاء واسعة مع خدمة مرنة وذات جودة.

- توسيع نطاق الخدمات وسرعة الاستجابة

تعمل البنوك الالكترونية على تغيير نظامها للعروض من أجل أن يعمل في مجموعة أكثر شمولاً وتماسكاً، أكثر ثراءً، وأكثر ابتكاراً لكل من المؤسسة والعميل نفسه. بحيث أن شبكة الإنترنت تتيح فرصاً جديدة لتوسيع نطاق المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء لتلبية متطلباتهم واحتياجاتهم، مما يسمح للبنك بتحقيق التميز.

- تعزيز ولاء العميل وربطه بالخدمة

ان اعتماد المعاملات المصرفية عبر الإنترنت في البنوك الإلكترونية يسمح لها بتعزيز علاقتها مع عملائها، من خلال استخدام قنوات اتصال متعددة ومتكاملة ومتاحة في جميع الأوقات، هذه العلاقة تميل إلى أن تصبح أكثر تخصيصاً، لهذا فتشخيص العلاقة يمكن أن تكون أفضل ميزة تتجاوب مع تلبية الاحتياجات المحددة لكل عميل في البنك والتي سوف تؤثر على مستوى الرضا العام وتجعل من العميل مرتبطاً بدرجة كبيرة بالخدمة التي يحصل عليها.

3.3 مساهمة نظم الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية

للتطور التكنولوجي أثر واضح على جودة الخدمات المصرفية، وهنا نركز على نظم الدفع الإلكترونية التي تمثل نقلة هامة لوسائل الدفع وخاصة التجارة الإلكترونية وذلك لما لها من مزايا والمتمثلة فيما يلي:

- البطاقات البنكية

كان لها أثر كبير على جودة الخدمات التي تقدمها البنوك بشكل عام الا أن البنوك الإلكترونية عملت على تطويرها بشكل أكبر، حيث توفر عنصر الأمان من خلال الشريحة الذكية والبصمة الشخصية المخزنة بالبطاقة، أو حتى خاصية التشفير التي توفر السرية وحماية البيانات المخزنة على البطاقة من السرقة أو الاختراق باستخدام تقنية مراقبة الوصول البسيط، إضافة الى تسهيل السحب وتوفير الوقت والجهد، الشراء عبر الإنترنت وتحظى بالقبول المحلي والعالمي وغيرها من التأثيرات والمزايا الأخرى (صراع، 2013-2014، ص 72).

- الشيكات الإلكترونية

توفر على الأقل 50% من رسوم التشغيل مقارنة ببطاقات الائتمان، كنا انها توفر الوقت حيث يتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الإلكترونية في 48 ساعة فقط مقارنة بالشيكات العادية التي يتم تسويتها في وقت أطول من خلال غرف المقاصة، كما أنها تساهم في القضاء على المشاكل التي تواجهها الشيكات العادية كالضياع والتأخير.

- النقود الإلكترونية

من المميزات الحديثة للتطور الحاصل في خدمات البنوك الإلكترونية، فهي بخلاف النقود العادية مستقلة ومحمولة وقابلة للتجزئة، كما أنها تساعد على منع الغش بتأكيد الصلاحية النقدية للمستهلك، إضافة الى أن صفقات النقد الإلكتروني أكثر كفاءة وأقل تكلفة.

يتضح لنا من خلال ما تم عرضه أن هذه النظم تنطبق مميزاتا على معايير جودة الخدمات المصرفية، من توفير للأمان وتحقيق رضا للعميل، وكذلك فهذه النظم الإلكترونية زادت من استقطاب العملاء لما لفته من رواج كبير وزيادة مستمرة في عدد مستخدميها، فهي تستوفي جميع أبعاد جودة الخدمات المصرفية من اعتمادية، سرعة الاستجابة، سهولة الوصول، الاتصال، المصدقية والأمان، تفهم للعملاء، وأيضا التسهيلات وسهولة الحصول على المنتجات الإلكترونية.

4. البنك الإلكتروني Paysera نموذجاً

يعتبر بنك بايسيرا أحد أهم البنوك الإلكترونية وأكثرها انتشاراً وجلباً للعملاء على الأنترنت، بما يوفره من تنوع للخدمات واتساع لنطاق العرض والعديد من المزايا التي جعلت منه قبلة للعديد من العملاء حول العالم.

1.4 بنك بايسيرا علاقة مميزة مع العميل منذ الانطلاق

• حول البنك الإلكتروني Paysera

بداية عهد البنك بدأت بثلاث موظفين فقط، حيث بدأ تأسيس بنك Paysera في سنة 2004 كمشروع لدعم المشاريع الإلكترونية تحت اسم "Electronia verslo projectai" وموقعه دولة ليتوانيا.

في سنة 2006 بدأت بواحد المشروع لتأسيس بوابة الدفع الإلكترونية "payment gateuray" لأصحاب الأعمال والمؤسسات لتحصيل المدفوعات أون لاين، وفي سنة 2008 تم تغيير الاسم إلى "International Evp" ومنها بدأ العمل يأخذ مجراه حتى سنة 2011 حصل المشروع على ترخيص مؤسسة دفع الصادرات عن مصرف ليتوانيا، وبدأ البنك الجديد Paysera ينتشر في أرجاء ليتوانيا وفي جميع المدن، وفي سنة 2013 بدأ البنك يشق طريقه نحو العالمية وانتشار العلامة التجارية ليتم تغيير الاسم لاحقاً، ليقرر البنك الحصول على اعتماد من فيزا لإصدار البطاقة المغناطيسية visa card سنة 2015، ولتسهيل عمليات التحويل البنكي عبر الإنترنت أضافت paysera خاصية إضافة حساب بنكي أولي IBAN يدعم التحويلات SEPA في منطقة الأورو، وفي سنة 2016 تم تغيير اسم البنك إلى الاسم Paysera.lt وأصبح يقدم خدمات في 184 بلداً، وكل هذا بفضل ما يقرب من 500000 من العملاء لتصل عمليات التحويل إلى أكثر من 2 مليون عملية تحويل عبر بايسيرا في سنة 2018 محققة رقم أرباح وصل 5.3 مليون أورو لنفس السنة (منتدى عملاء بايسيرا، 2018).

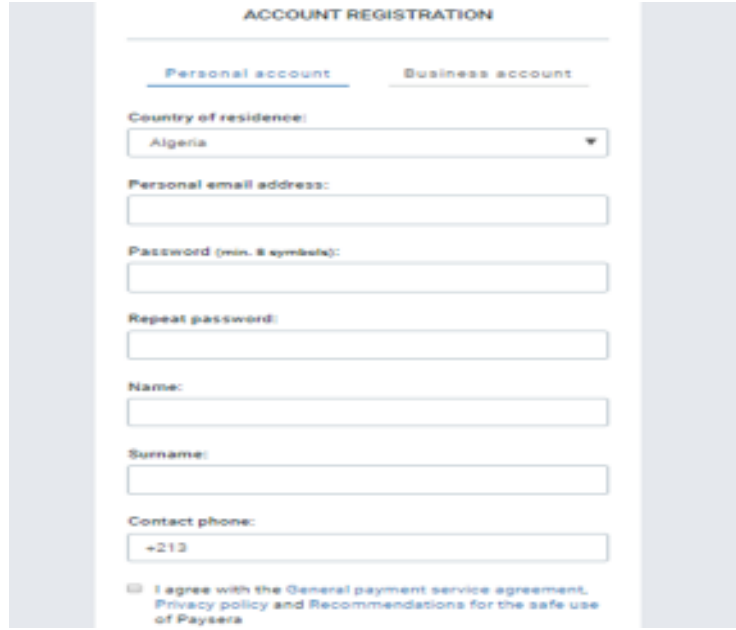
• سهولة التسجيل وتفعيل الحساب البنكي في Paysera

يركز البنك على تميز الخدمة المقدمة التي تتضح من بداية العلاقة مع العميل، يتم التسجيل في بنك Paysera من خلال الموقع الإلكتروني، وهو متاح لأي شخص حول العالم ومن ثم التفعيل.

- التسجيل من موقع البنك الالكتروني

تتم من خلال صفحة الدخول بالضغط على Registration، ومن ثم ادخال كل المعلومات المطلوبة في الصفحة (الاسم واللقب، البلد، تاريخ الميلاد....الخ)، ومن ثم الضغط على كبسة زر open an account وهي تعني فتح الحساب. كما هو موضح أدناه.

الشكل رقم (01): صفحة التسجيل في بنك بايسيرا Paysera



المصدر: الموقع الالكتروني لبنك بايسيرا:

- <https://bank.paysera.com/en/registration#/>, 20/02/2020, 10:15.

- تأكيد التسجيل وتأكيد مستوى الحساب البنكي

بعد فتح الحساب يجب تأكيد التسجيل للأمان من خلال البريد الإلكتروني، بعد ذلك تنتقل مباشرة إلى حسابك البنكي وتظهر لك أربع جداول، هذه الجداول تحدد المستوى الذي تريد أن يكون عليه حسابك (Paysera account level, 2020).

المستوى الأول: خدمات أساسية، والحد اليومي للتحويل 30 يورو، والحد الشهري 300 يورو.

المستوى الثاني: خدمات أساسية، و الحد اليومي للاستعمال 150 يورو، الحد الشهري 450 يورو.

المستوى الثالث: طلب البطاقة البنكية، والحد اليومي 600 يورو، الحد الشهري 600 يورو.

المستوى الرابع: خدمات أساسية، حدود الاستعمال هنا تحدد من طرف صاحب الحساب والشكل الموالي يوضح هذه المستويات.

الشكل رقم (02): مستويات الحساب البنكي في بايسيرا Paysera

Available services	1 "Starter" For students or retired users	2 "Basic" For new user	3 "Standard" For all users	4 "Unlimited" For active user
Max amount, \$	✓	✓	✓	✓
Instant Paysera transfers	✓	✓	✓	✓
Instant payments	✓	✓	✓	✓
Bank Debit/Yes	✗	✓	✓	✓
Card cash	✗	✓	✓	✓
Max cap	✗	✗	✗	✗
Transfer to account of	✗	✗	✓	✓

المصدر: الموقع الالكتروني لبنك بايسيرا:

- <https://www.paysera.com/v2/en-GB/paysera-account>, 20/02/2020, 11:15.

- تفعيل الحساب وتأكد الهوية

تعتبر خطوة هامة للعميل كي يتمكن من طلب بطاقة الفيزا، والتي تتم وفق مراحل بسيطة حيث يتم التفعيل في المستوى المراد، بعد ذلك تأتي لنا أربع طرق لتأكيد الهوية، وهذا عن طريق تحميل وثيقة هوية واثبات سكن (بطاقة التعريف، جواز السفر، رخصة السياقة، فاتورة الماء أو الكهرباء، أو شهادة الإقامة)، كما هو موضح في الشكل الموالي:

الشكل رقم (03): طرق تأكيد الهوية في بنك بايسيرا Paysera



المصدر: الموقع الالكتروني لبنك بايسيرا:

- <https://www.paysera.com/v2/en-GB/paysera-account, 20/02/2020, 11:15>.

كما أنه هناك خطوة أخرى لجعل الحساب والهوية أكثر أمناً من خلال إرسال كود الى كل من البريد الإلكتروني وهاتف العميل، إضافة الى الإجابة على بعض الأسئلة وأبعد من ذلك التأكيد عبر السكايب Skype وهو ضروري لأصحاب المستوى الرابع وهذا عن طريق الفيديو.

2.4 خدمات بنك بايسيرا Paysera جودة وتنوع

يقدم بنك بايسيرا الإلكتروني خدمات إلكترونية مميزة وعلى مستوى كبير من التنوع والجودة، وسنحاول التعرف على هذه الخدمات والتركيز على أهم ميزاتهما.

• الحساب البنكي ل Paysera

أولاً: الحساب الشخصي

يمكن امتلاك هذا النوع من الحسابات في بنك Paysera منذ عمر السبع (7) سنوات، وهنا يختلف بنك Paysera كثيراً عن البنوك الإلكترونية الأخرى التي تشترط بلوغ السن 18 سنة حتى تستطيع التسجيل وإنشاء الحساب، ويمكنك عند بلوغ السادسة عشر (16) سنة طلب البطاقة الخاصة بك. الحساب الشخصي هو حساب يعتبر ابتدائي وفيه العديد من المزايا، ويمكنك هذا الحساب من تحويل وإرسال الأموال بكل سهولة، وأيضاً الإيداع من خلال أنظمة الدفع الإلكتروني.

ثانياً: الحساب التجاري

انطلاقاً من الحساب الشخصي يقوم العميل بإثبات الهوية وإثبات نشاط الشركة، وإدخال البيانات المطلوبة، بعد ذلك عند كل محاولة دخول للحساب يطلب النظام تحديد ما اذا كان الاستخدام تجاري أو شخصي، ويمكن أن تحوز العديد من الحسابات داخل حساب الشركة الأساسي، كما أن بنك Paysera يمكن العميل من إدارة حساب الشركة وحساب الموظفين المقيدين في الشركة من خلال سياسات القيود والسلطة في بنك Paysera، مع امكانية التفويض ونقل الصلاحيات (One Account – Many Possibilities, 2020).

• بطاقة بنك Paysera

تعتبر بطاقة بنك بايسيرا من أهم منتجاته، وهي بطاقة فيزا Paysera Visa والتي هي مرتبطة بالحساب البنكي التابعة له، تستخدم لإتمام عمليات الدفع والشراء في المتاجر وعبر الانترنت، ويمكن الحصول على البطاقة عند بلوغ سن الـ 16 سنة، وأيضاً يمكن الحصول على بطاقة إضافية لطفل 13 سنة من خلال حساب شخص بالغ. عند الحصول على البطاقة يمكن أن يحول لها الرصيد المالي من خلال الحساب البنكي التابعة له، كما أن طريقة طلب البطاقة سهلة وتتم من

قحايرة سيف الدين

خلال الموقع الالكتروني، اضافة الى أن البنك يوفر عمولات واستخدامات مغيرة وجد تنافسية (payment-card-fees, 2020).

- عمليات الخصم للبطاقة البنكية

سيتم توضيح رسوم الخصم وكذلك نوعية الخدمة الخاصة بالبطاقة من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (01): رسوم الخصم من بطاقة بايسيرا Paysera

اسم الخدمة: السحب النقدي في دول الاتحاد الأوروبي بعملات أخرى.	اسم الخدمة: السحب النقدي في دول خارج الاتحاد الأوروبي بجميع العملات.	اسم الخدمة: الإيداع النقدي	اسم الخدمة: التحقق من الرصيد.
الرسوم: 1.00 أورو+1.80%*	الرسوم: 1.50 أورو+1.80%*	الرسوم: غير قابل للتطبيق.	الرسوم: 0.30 أورو.

المصدر: بطاقة بايسيرا وعمولاتها متاح على الموقع:

<https://www.payserz.com/v2/en-GB/fees/payment-card-fees, 25/02/2020, 13:10>

- حدود العمليات:

يفرض بنك بايسيرا مجموعة من الحدود والمجالات الخاصة باستخدام بطاقته والعمليات من طرف العملاء، وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (02): حدود عمليات بطاقة بايسيرا Paysera

الخدمة: الحد اليومي للمعاملات.	الخدمة: الحد اليومي للسحب.	الخدمة: إصدار البطاقة الخاصة.
الرسوم: 10.000 أورو	الرسوم: 600 أورو.	الرسوم: 3.00 أورو.
الخدمة: إصدار البطاقة للأعمال.	الخدمة: تسليم البطاقة.	الخدمة: إصدار البطاقة العاجلة.
الرسوم: 5.00 أورو	الرسوم: حسب نوع التسليم المختار	الرسوم: غير متوفر
الخدمة: تفعيل البطاقة	الخدمة: رسوم شهرية بطاقة 1	الخدمة: رسوم شهرية بطاقة 2
الرسوم: مجاناً	الرسوم: 0.45 أورو	الرسوم: مجاناً.
الخدمة: تأمين الحوادث.	الخدمة: إلغاء طلب البطاقة.	الخدمة: رفض بطاقة التنشيط.
الرسوم: غير متوفرة.	الرسوم: 3.00 أورو.	الرسوم: مجاناً.
الخدمة: تبادل البطاقة (فقدانها).	الخدمة: الدفع في متاجر EU	الخدمة: الدفع في EU بالأورو.
الرسوم: نفس سعر بطاقة جديدة.	الرسوم: 0.10 أورو+0.70%	الرسوم: مجاناً
الخدمة: الدفع خارج EU	الخدمة: إلغاء الدفع بسبب خطأ	الخدمة: بطاقة التصميم الخاص.
الرسوم: 0.10 أورو+1.20%	الرسوم: 10.00 أورو.	الرسوم: غير متوفرة.

المصدر: بطاقة بايسيرا وعمولاتها متاح على الموقع:

- <https://www.payserz.com/v2/en-GB/fees/payment-cardfees>, 25/02/2020, 15:30.

- عمليات النقد في أجهزة الصراف الآلي:

يوضح الجدول الموالي رسوم عمليات النقد في أجهزة الصراف الآلي والتي تختلف باختلاف المنطقة والعملية.

الجدول رقم (03): رسوم عمليات السحب النقدي في أجهزة الصراف الآلي

الخدمة: السحب النقدي EU (منطقة اليورو) باليورو. الرسوم: 1.00 يورو.	الخدمة: السحب النقدي EU بعملة أخرى. الرسوم: 1.00 يورو + *1.80%	الخدمة: سحب النقدي EU بجميع العملات. الرسوم: يورو+1.80%	الخدمة: التحقق من الرصيد. الرسوم: 0.30 يورو.

المصدر: بطاقة بايسيرا وعمولاتها متاح على الموقع:

- <https://www.payserz.com/v2/en-GB/fees/payment-cardfees>, 25/02/2020, 15:40.

3.4 تسهيل المعاملات ونظام الحماية، أولوية البنك

يتميز بنك بايسيرا Paysera بأنه أحد البنوك الالكترونية القليلة التي تقدم خدمات متنوعة للعديد من الدول حول العالم بنفس الجودة والشروط ودون قيود كثيرة كالتى يفرضها بنك بايبال Paypal مثلا، وهذا ما جعل البنك يحرص كثيرا على بناء نظام قوي للتحكم في درجة الأمان والحماية.

• التحويلات البنكية

هناك العديد من طرق تحويل الأموال بالأورو والتي تختلف حسب السعر والوقت الدائن، فهناك التحويلات القياسية (غير العاجلة)، التحويلات العاجلة أو الفورية SEPA Instante، التحويلات بالأورو للعملاء من رجال الأعمال، التحويلات المعيارية (غير العاجلة) وغيرها العديد الا أننا سنركز على أهم التحويلات فقط (Paysera euro-transfers, 2020).

- التحويلات القياسية (غير العاجلة)

ويتم تنفيذها في دول المنطقة الاقتصادية الأوروبية عبر نظام SEPA باستخدام حساب IBAN، أو حتى خارج دول الاتحاد الأوروبي، وتكلف أكثر إذا كان البنك المستفيد ليس مشارك في منطقة SEPA، وإذا تم تقديم النقل للتنفيذ بحلول الساعة 3:45 مساء فإنه يصل إلى المتلقي في نفس اليوم أي أن التحويلات سريعة وفي أوقات قياسية.

الجدول رقم (04): التحويلات البنكية في بنك بايسيرا Paysera

للبلدان الأخرى	للبلدان CEA	جميع البلدان
البنك المتلقي: جميع البنوك الرسوم: 7.00 أورو مقبول للتنفيذ: من 8 صباحا إلى 3:30 مساء	البنك المتلقي: جميع البنوك الرسوم: 00 أورو لعملاء القطاع الخاص، 0.15 أورو للعملاء من رجال الأعمال. مقبول للتنفيذ: من 8 صباحا إلى 8 مساء الوصول إلى البنك المتلقي: حتى يوم عمل واحد	البنك المتلقي: Paysera الرسوم: 0.00 EUR مقبول للتنفيذ: 7/24 الوصول إلى البنك المتلقي: على الفور

المصدر: التحويلات البنكية بالأورو متاح على:

- <https://www.paysera.com/v2/en-GB/fees/euro-transfers>, 26/02/2020, 10:30.

- التحويلات العاجلة:

عند إجراء التحويلات من حساب IBAN Paysera إلى أحد البنوك وهو عنصر في SEPA Instante يكون لدى العميل خيار تحديد التحويلات العاجلة أو غير العاجلة، فإذا تم تحديد تحويل عاجل فستصل الأموال إلى المستلم على الفور (حتى دقيقة واحدة)، وهذه التحويلات مجانية تماما لعملاء القطاع الخاص، وهي متوفرة حتى للبنوك التي ليست أعضاء في SEPA Instante، وهذه التحويلات العاجلة لهذه البنوك متاحة وتصل إلى المستلم في غضون 30 دقيقة، لكن برسوم وعمولات مختلفين على التحويلات بنفس العملة، ويتم تطبيق رسوم محلية ومعيارية على المستخدمين الذين لديهم حساب في بنك معين، وهناك رسوم قياسية لجميع مستخدمي بايسيرا الآخرين الذين لا يتم تطبيقهم بالرسوم المحلية.

الجدول رقم (06): التحويلات العاجلة في بنك بايسيرا

باقي الدول	دول منطقة أوروبا
بنك مستلم: خارج منطقة EU. رسوم: من 7 حتى 30 أورو، حسب الدولة ونظام البنك. مقبول التنفيذ: 24/07/365. يصل إلى البنك المستلم: يصل في 30 دقيقة.	بنك مستلم: عضو في SEPA. رسوم: 0.00 أورو لعملاء القطاع الخاص، 0.29 أورو لغيرهم. مقبول التنفيذ: 24/07/365. يصل إلى البنك المستلم: يصل في دقيقة.

المصدر: التحويلات البنكية بالأورو متاح على:

- <https://www.paysera.com/v2/en-GB/fees/euro-transfers>, 26/02/2020, 10:30.

• الحماية والنظام الأمني عناية قصوى من البنك

ان العملاء يهتمون بأمان أموالهم وبياناتهم أكثر من اهتمامهم بالأسعار المنخفضة، لذلك عمل ولا زال يعمل بنك بايسيرا على تحسين وتثبيت أحدث أنظمة الأمان (Paysera safety, 2020).

بايسيرا أول مؤسسة مالية إلكترونية مرخصة في ليتوانيا

ترخيص خاص بمؤسسة النقود الإلكترونية. منذ 2016 Paysera هي مؤسسة مرخصة للنقود الإلكترونية، لها الحق في تنفيذ النشاط المتعلق بإصدار النقود الإلكترونية وتوفير خدمات الدفع في جميع أنحاء الاتحاد الأوروبي، حيث تم إصدار ترخيص مؤسسة النقود الإلكترونية من قبل بنك ليتوانيا.

المال آمن، جميع الأموال التي يتم تحويلها إلى حسابات بايسيرا الخاصة بالعميل منفصلة عن الأموال التي تقدمها المؤسسة، ولا يمكن استخدامها لتلبية حاجيات البنك أو إقراضها أو استثمارها، ويتم الاحتفاظ بجميع الأموال فقط في مؤسسات الائتمان الموثوق بها في الاتحاد الأوروبي.

الإشراف من بنك ليتوانيا، يتم فحص المؤسسة بشكل دوري ومراجعتها من قبل بنك ليتوانيا، والذي يضمن الشفافية والنشاط، وهذه ميزة أخرى جعلت من البنك فريد في المعاملة.

- يمتلك البنك شهادة أمان PCIDSS الدولية

تعد هذه الشهادة معياراً دولياً لتقنيات وعمليات الأمان، وينظم معيار الأمان هذا متطلبات الشركات التي تقبل الدفعات باستخدام معالجة بيانات العميل، وتؤكد هذه الشهادة أن Paysera يتوافق مع جميع متطلبات الأمان، ويحتوي نظام البنك على أعلى مستوى تثبيت والذي يستخدم لأداء أكثر من 6 ملايين عملية بطاقة بأمان في السنة.

- عملية تأمين وحماية البيانات

أمن بيانات العميل، يسجل بايسيرا في سجل التفتيش الدولي لحماية البيانات (رمز التسجيل p3127)، وتتم معالجة بيانات العميل وفقاً لقانون جمهورية ليتوانيا والأفعال القانونية الأخرى وكذلك أحكام سياسة الخصوصية.

مراقبة على مدار الساعة، يستخدم البنك مجموعة متنوعة من الأنظمة لمراقبة كل من تشغيل النظام نفسه والعمليات التي يقوم بها عملائه.

تشفير البيانات، يتم تشفير قناة الاتصال الخاصة بالعميل بحيث لا يمكن لأي أحد اعتراض البيانات المنقولة.

الفحص الدوري والتدقيق، يتم فحص نظام بايسيرا بشكل دوري، ويتم التحقق من رمز البرمجة من قبل خبراء السلامة الخارجيين.

تأكيد هوية المشتري، عند الاستقرار في المتاجر الإلكترونية التي تحمل علامة Verified by Visa يجب تأكيد كل عملية شراء عبر الإنترنت، وهذه الطريقة يحدد النظام المشتري ويؤكد أنه مخول له باستخدام بطاقة الدفع المتوافقة مع متطلبات السلامة فالبطاقة محمية بتقنية Secure 3d.

4.4 بنك بايسيرا Paysera تكنولوجيا الإلكترونية وتميز بجودة الخدمة

كعنصر أخير سنقوم بتقييم الخدمات التي يقدمها البنك الإلكتروني Paysera والعديد من المزايا التي جعلت منه أحد أكثر البنوك الإلكترونية تميزاً من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة والرفع من جودة خدماته على شكل نقاط، نذكر منها ما يلي:

القدرة على جذب العملاء وتقوية العلاقة، سهولة التسجيل وفتح الحساب، وجعل الارتباط المباشر بين الحساب والبطاقة، إضافة إلى الحصول على حسابين بنكين، الأول حساب بنكي والثاني يكون حساب مخصص لبطاقة الفيزا، كلها ميزات لا توجد في العديد من البنوك.

الشحن عبر الإنترنت وعن بعد، حيث يوفر البنك عدة خيارات للعملاء خارج دولة ليتوانيا، فيمكنك شحن الحساب عن طريق بنوك الكترونية أخرى كالكسكريفيل أو بنك نتلر أو بايبال أو غيره، كما يمكن ربط الحساب البنكي في أو البطاقة مع حسابات بنوك أخرى.

سهولة تحويل الأموال وتنوع الخيارات، إمكانية التحويل من حسابك إلى أي حساب بنكي آخر في العالم عن طريق IBAN، ويستغرق التحويل من يومين إلى ثلاثة أيام بالنسبة لكل دول العالم، والتحويل للحسابات البنكية الأوروبية يستغرق ثلاث دقائق بالنسبة لدول SEPA؛

أسعار ورسوم مغرية، تعتبر بسيطة جداً مقارنة بالبنوك الأخرى سواء فيما يتعلق بالرسوم الشهرية والسنوية، التحويلات، عمولات الشراء من الإنترنت وغيرها.

تقنيات عالية بين يدي العميل، حيث لديه القدرة على الاطلاع على كافة التكاليف وحسابها، وكذلك المتابعة الآنية للحساب، ونقطة مهمة جداً ألا وهي توفير تطبيق الهاتف الذي يوفر كل ما سبق إضافة إلى إمكانية استقبال الأموال على حسابك عن طريق تطبيق بنك Paysera؛

الدعم الدائم والشفافية، حيث يوفر البنك خاصية الدعم للزبائن فوق الممتاز حيث تتواجد استقبال مكالمات ورسائل ولايف شات، وكذا الشفافية وسهولة الحصول على المعلومة؛

الحماية العالية والأمن، يوفر مستوى عال جداً من الأمان لعملائه عن طريق التحقق بدعم رمز يصل إلى هاتفك أو بريدك الإلكتروني للدخول إلى حسابك في Paysera؛

الخلاصة:

ساعد التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على حدوث ثورة تقنية في مجال الأعمال والاقتصاد، ومن بين مفرزات هذه التقنيات الحديثة واستخداماتها البنوك الإلكترونية، وهي من التعابير الجديدة لهذه الثورة، التي ومع توسعها وازدياد استخدام النقد الإلكتروني على نطاق أوسع في السنوات القليلة الماضية، احتلت مكانة هامة من خلال توفير طرق ووسائل دفع متنوعة ومميزة، وتمكنت هذه البنوك من رفع سقف المنافسة مع البنوك التقليدية خاصة من جانب جودة الخدمات المقدمة، هذا بالرغم من التحديات المختلفة من المنافسة وضرورة التجديد وعصرنة أنظمتها مع الأخذ بعين الاعتبار ضرورة توفير الأمان لربائتها، هذا ما أثر بشكل كبير ومباشر على جودة الخدمات البنكية المقدمة. بنك بايسيرا Paysera واحد من هذه البنوك حيث عمل على التطوير المستمر لخدماته المقدمة وتنويعها والحرص على العلاقة مع العميل.

وللإجابة على التساؤل الرئيسي سنقوم بعرض أهم النتائج مع اختبار الفرضيات:

- تركز جودة الخدمات المصرفية على مدى إدراك البنك لتوقعات العميل وكذا درجة الاستجابة وتنوع الخدمة ووسائل الدفع؛
- ان منظور تكنولوجيا الصيرفة في البنوك الإلكترونية يركز على الجوانب التسهيلية والاستجابة والامان وهي مداخل هامة وركائز للوصول الى تحقيق جودة الخدمة المقدمة.
- استفادت البنوك الإلكترونية من التطورات التكنولوجية في رفع مرونة الخدمة وتوسيع نطاقها والتخلص من التعقيدات وتعزيز ولاء العميل وربطه بالخدمة، ما ساهم في احداث نقلة في جودة الخدمة.
- من خلال الدراسة اتضح أن بنك بايسيرا Paysera يركز على العميل وتسهيل المعاملات من بداية فتح الحساب مروراً بالتحويلات والرسوم التنافسية وصولاً الى الدعم الممتاز والتفاعل، وهذا بوضع تقنيات عالية وحديثة بين يدي العميل، ما جعله يتميز بخدمة عالية الجودة.

وأخيراً وللإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة ومن خلال ما تم عرضه من نتائج يمكننا القول أنه تم اثبات صحة فرضيتي الدراسة بشكل كبير، وعليه فاننا نقبل الفرضية الأولى القائلة بأن تطور مجال التكنولوجيا والصيرفة الإلكترونية سمح للبنوك الإلكترونية بالارتقاء ورفع جودة

الخدمات المصرفية. وكذلك نقبل الفرضية الثانية القائلة بأن بنك بايسيرا paysera تمكن من إعطاء مزيج من التكنولوجيا والحدائفة مع تقديم خدمة مميزة وذات جودة عالية، جعلت منه نموذجاً هاماً.

المراجع

- One Account –Many Possibilities, (2020), Retrieved 2 20, 2020, from Paysera Website: <https://www.paysera.com/v2/en-GB/paysera-account-payment-card-fees>, (2020), Retrieved 2 25, 2020, from Paysera Website: <https://www.payserz.com/v2/en-GB/fees/payment-card-fees>
- Paysera account level, (2020), Retrieved 2 20, 2020, from Paysera Website: <https://bank.paysera.com/en/registration#/>
- Paysera euro-transfers, (2020), Retrieved 2 26, 2020, from Paysera Website: <https://www.paysera.com/v2/en-GB/fees/euro-transfers>
- Paysera safety, (2020), Retrieved 3 27, 2020, from Paysera Website: <https://www.paysera.com/v2/en-GB/safety>
- Buttle, F, SERVQUAL: review, critique, research agenda, European Journal of Marketing, Vol 30, Issue1, 1996.
- Najah, S, Impact of Electronic Banking Services on Bank Transactions. International Journal of Economics and Finance, Issue 9, 2017.
- أديب قاسم شندي، الصيرفة الإلكترونية أنماطها وخيارات القبول والرفض، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد السابع والعشرون، جامعة واسط، 2011.
- أسماء دردور، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على رضا العميل في المؤسسات المصرفية، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 4، العدد الثاني، جامعة أم البواقي، 2017.
- خالد صالح عبود، قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الإسلامية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد الثاني، كلية الاقتصاد جامعة دمشق، 2012.
- رشدي عبد اللطيف وادي، أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها، مجلة الجامعة الإسلامية للبحوث الانسانية، المجلد 16، العدد الثاني عشر، 2008.

- رفاه لعلوح، ورهبام زين الدين، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في البنوك التجارية في مدينة نابلس. دراسة صادرة عن كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، ليبيا، 2016.
- عرايبي الحاج مداح، نعيمة برك، أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي-الواقع والافاق، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، 26-27 أفريل 2011، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر.
- عمران علي أبوخريص، مصطفى أحمد شكشك، التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية-دراسة ميدانية عن المصارف التجارية بمدينة زلتين-، المجلة الجامعة، المجلد 2، العدد السابع عشر، 2015.
- كريمة صراع، واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، الجزائر، 2013-2014.
- محمد عبد الفتاح الصيرفي، ادارة البنوك. عمان، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2006.
- منتدى عملاء بايسيرا في الجزائر، (2018)، تأسيس البنك والامتيازات، تاريخ الاسترداد 19 02، 2020، من الموقع: <https://blog.nkheyar.com/paysera-algerie/>
- منير الجنبيري، ممدوح الجنبيري، البنوك الإلكترونية، الإسكندرية، مصر: دار الفكر الجامعي، 2006.
- هاجر محمد الملك، الطاهر محمد أحمد علي، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العميل، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد الأول، كلية الدراسات التجارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2011.