

٢- الاتصال:

يعتمد تقديم الخدمات المصرفية على إجراء اتصال بين البنك وبين عمليه الحالي أو المرتقب، والذي يتم من خلاله توصيل رسالة إخبارية تتضمن معلومات عن خصائص معينة للخدمة المصرفية المراد تقديمها للعميل المصرفي، وغالباً ما تعكس هذه الرسالة مضامين معلوماتية ترتبط بشكل كبير بقدرة مصمم الرسالة الترويجية على تحقيق الاتصال والتواصل وجذب وشد انتباه العميل مستقبل الرسالة.

٣- الإدراك:

يتصل عنصر الإدراك بالعميل المصرفي، فإدراك العميل لخصائص الخدمة المصرفية يدفعه إلى اتخاذ قرار التعامل عليها، أو عدم التعامل، ويؤثر في هذا الإدراك مجموعة عوامل موضوعية عقلية حاكمة ومتحكمة في اتخاذ القرار أهمها: مدى ربحية الخدمة، وعناصر التكلفة والعائد التي تنتج من استخدامه للخدمة التي يقدمها البنك، بالإضافة إلى عناصر نفسية أو شخصية ترتبط بعواطف ودوافع العميل نفسه.

٤- الإشباع أو التعامل:

يقوم العميل المصرفي عند إدراكه لخصائص الخدمة المصرفية بعملية مراجعة وتقييم لدوافعه وقدراته ورغباته مع ما تقدمه له الخدمة المصرفية من مميزات وخصائص كفيلة بإشباع هذه الرغبات أو لجانب هام منها، فإذا توافقت هذه الجوانب والأبعاد اتخذ قرار بالتعامل مع البنك والاستفادة من تلك الخدمة.

ثالثاً: الخصائص الخارجية:

ترتبط هذه الخصائص بالمجتمع الذي يعمل في إطاره البنك، ويعناصر البيئة التسويقية التي تحيط به بما فيها من منافسة من البنوك الأخرى، وبصفة عامة فإن هناك مجموعة من العوامل التي يجب على رجل التسويق مراعاتها عند تطوير خدمات البنك المصرفية فالبنك مثله مثل أي كائن حي يعيش في مجتمع، وعليه أن يضمن تقبل المجتمع له، وأن يعيش في إطار هيكل القيم، ونسيج المبادئ، وأن يتوافق مع العادات والتقاليد الراسخة في وجدان أفراد المجتمع حتى يضمن استمراره وعدم رفض المجتمع له.

أنواع الخدمات المصرفية:

إن الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك للأشخاص تمثل الجانب الأكبر للنشاط البنكي وتسعى دائماً إلى تحقيق وتعزيز الجهود من أجل تقديم أحسن وأفضل خدمة مصرفية للعملاء، فعموماً البنوك لديها نوعين من الخدمات المصرفية تقدمها للأفراد والمتمثلة في:

١- الخدمات المصرفية المحلية:

أ- عمليات الصندوق^(١): تشمل هذه العمليات على جميع عمليات الإيداع والسحب والمقاصة.

ب- الإيداع: هي ودائع نقدية يودعها العميل لدى البنك لمدة معينة وبفائدة معينة، ولا يجوز للعميل سحب الوديعة إلا في نهاية المدة الزمنية المتفق عليها وإلا فقد الفائدة عن هذه الوديعة وتتم عملية الإيداع بملاً استمارة معينة بها طلب الإيداع وجميع البيانات الخاصة بالمبلغ والفوائد، ويحصل على إيصال من البنك ليثبت قيامه بوضع وديعة فيه.

ج- السحب: يتم إجراء السحب من الحسابات الجارية، حيث يتقدم حامل الشيك إلى الشباك المختص وبعدها يقوم الموظف بالتحقق من الشخصية على بطاقة التعريف والتأكد من أنه المستفيد من الشيك، ثم الحصول على توقيعه وبيانات عنه تقييد على ظهر الشيك ويتم السحب إما مباشرة من طرف الشخص نفسه، وإما لسحب شخص آخر.

والشيك سند يقوم بواسطته شخص يدعي الساحب بإعطاء أمر لبنك ما أو مؤسسة معتمدة يدعي المسحوب عليه، بدفع عند الإطلاع قيمة محدودة سواء لفائدته أو لفائدة شخص ثالث وهو المستفيد أو الحامل.

د- التحويل والمقاصة^(٢):

- التحويل المصرفي:

تتم هذه العملية بتحويل القيود التي يجريها البنك بحيث يجعل حساب عميل م عين مديناً بمبلغ معين لكي يجعل حساب عميل آخر دائماً بنفس المبلغ، أو في نقل المبلغ من حساب لآخر، وتبدأ أهداف العملية عندما يصدر المدين أمراً إلى البنك بأن يتم نقل حسابه إلى حساب دائته مبلغاً يعادل قيمة الدين.

- المقاصة^(٣):

هي تبادل أوراق الدين بين البنوك وتحصيلها ويتم هذا التداول في غرفة المقاصة بالبنك

(١) د. محمد فيومي محمد - نظم المعلومات المحاسبية في المنشآت المالية - دار الإشعاع - القاهرة ١٩٩٨، ص ٤٠٦.

(٢) د. علي محمد بارزوكا - النقود وعمليات البنوك التجارية - منشأة المعارف - الإسكندرية - ١٩٩٩، ص ٢٨٨.

(٣) محمد صالح الحناوي، المؤسسات المالية، الدار الجامعية، مصر، ١٩٩٨، ص ٥٦.

المركزي، حيث يجتمع مندوبو البنوك فيها لتسوية وعمل مقاصة بين الشيكات المسحوبة على هذه البنوك لصالحها، وغرفة المقاصة هي منشأة تقوم بتسوية الشئون المالية بين البنوك.

- قبول الودائع^(١):

الوديعة في التعريف المصرفي هي اتفاق بين البنوك والمودع، حيث ندفع للمودع مبلغاً من النقود بوسيلة من وسائل الدفع، ويتبنى على ذلك خلق وديعة تحت الطلب أو لأجل يحدد بالاتفاق بين الطرفين، وينشأ على تلك الوديعة التزام مصرفي بدفع مبلغ معين من وحدات النقود القانونية للمودع أو لأمر لدى الطلب أو حينما يحل الأجل.

٢- الخدمات المصرفية الخارجية:

أ- الاعتماد المستندي^(٢):

هو الوسيلة المثلى لتنفيذ العقود، ويصدر في شكل خطاب صادر من البنك بناءً على طلب أحد عملائه، وبالتالي يعتبر الاعتماد المستندي تعهد كتابي صادر بناءً على طلب المستورد لصالح المصدر يتعد فيه البنك بدفع أو قبول كمبيالات مسحوب عليها عند تقديمها وحسب الشروط الواردة بالاعتماد.

ب- الأوراق التجارية:

يقصد بها إثبات الالتزام بدفع مبالغ، وخاصيتها المشتركة هي إعطاء المدين مهلة محددة لتسديد الديون، وأهم أشكالها الكمبيالة (السفتجة) - السند الأمر - ويشترط فيها إيضاح مكان وتاريخ الوفاء - واسم المستفيد، واسم وتوقيع المتعهد بالوفاء والتعهد بأداء مبلغ معين إضافة إلى إمكانية التداول بالتظهير.

ج- الأوراق المالية:

وتتمثل أساساً في الأسهم والسندات، فالسهم هو جزء من رأسمال الشركة المساهمة، أما السند يعتبر جزءاً من قروض تصدرها الشركات أو الهيئات الحكومية.

مراحل تطور الخدمات المصرفية:

إن الخدمات المصرفية، كغيرها من أوجه النشاطات الاقتصادية، مرت بالعديد من مراحل التطور. حيث تحول النشاط من مجرد القيام بعمليات الإقراض والإيداع في داخل

(١) محمد زكي شافعي، مقدمة في العلاقات الاقتصادية الدولية، دار النهضة العربية، بيروت، ص ٢٦.

(٢) محمد محمود فهمي، الاعتمادات المستندية، مكتبة النهضة، مصر، ١٩٩٨، ص ٥٦٥.