

أنواع الخدمات المصرفية :

ويمكن النظر للخدمة البنكية من ثلاثة مستويات وهي:

١- الخدمة الأساسية: وتمثل جوهر المنفعة التي يسعى إليها العميل من شراء الخدمات بعبارة أخرى لماذا يقوم العميل بشراء هذه الخدمة؟ ويتعلق هذا الجانب بالمنافع أو الفوائد المترتبة بشراء الخدمة البنكية.

٢- الخدمة الحقيقية: وتعني مجموعة الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة.

٣- الخدمة الإضافية: وتشير إلى خدمات المنافع الإضافية التي تشمل الخدمة والاهتمام الشخصي بالعميل الالتزام بمواعيد التسليم والضمان أو الكفالة، التعهد باستيراد ثمن الخدمة إذ لم يكن العميل راضياً...الخ، وتقدم هذه الجوانب مع الجانب الملموس من المنتج أكثر من الجانب غير الملموس.

أما عن أنواع الخدمات التي تقدمها البنوك فهي كما يلي:

تتضمن الخدمات البنكية التي يقدمها البنك التجاري ما يلي:

١- الخدمات الموجهة لقطاع الأفراد:

أ- التحويلات:

- شيكات عند الطلب وتحويلات سريعة بالتكس بمختلف العملات.

- شيكات سياحية متوفرة بكل العملات الدولار الأمريكي، الجنيه الأسترالي،

المارك الألماني، الفرنك الفرنسي والسويسري والأورو حالياً...الخ.

- بيع وشراء العملات الأجنبية نقداً.

- تقبل التعليمات والحوالات الواردة باسم العميل من البنوك المرسلة في الخارج.

ب- خدمات البطاقات:

- بطاقة الفيزا، أي أتمان تستعمل في كافة أنحاء العالم.

- بطاقة البنك الآلي أي سحب نقدي وفوري، وللاستفسار عن الرصيد ولطلب

كشف الحساب، ودفتر الشيكات جديد ولتحويل المبالغ...الخ.

- بطاقة البنك الآلي المميز التي تشمل كل الخدمات السابقة، بطاقة الفيزا والبنك

الآلي، إضافة إلى خدمة القرض الآلي الفوري.

- الودائع بالعملة المحلية والأجنبية.

ج- القروض الشخصية:

متوفرة للعملاء من أصحاب الوظائف الثابتة بإمكانية الاقتراض وبفوائد منخفضة.

د- صناديق إيداع الأمانات :

إيجار سنوي مقابل رسوم بسيطة.

هـ الحسابات:

- الحسابات الجارية بالعملات الأجنبية أو المحلية.

- حسابات التوفير بالعملات الأجنبية أو المحلية.

- حسابات تحت الطلب بالعملات الأجنبية أو المحلية.

٢- الخدمات المقدمة للتجار والشركات:

أ- الاعتماد المستندي:

وهو تعهد خطي صادر عن البنك للبائع المستفيد بالإيجار الدفع لغاية المبلغ المتفق عليه ومدة الزمنية والشروط المنصوص عليها ويوفر هذا الاعتماد الأمان والطمأنينة والراحة بالإضافة إلى دعم البنك لتمويل الصفقات التجارية.

ب- التحصيل المستندي:

وهو طلب البائع إلى البنك القيام بتسليم مستندات شحن لمشتري عند القبول أو الدفع.

ج- خطابات الضمان:

وهو تعهد خطي صادر عن البنك للمستفيد هنا من دفع مبالغ محددة عند المطالبة بها خلال فترة صلاحية الكفالة المتعلقة بإنجاز شيء معين وتتضمن خطابات الضمان ما يلي:
كفالات الإنجاز: هي تعهد خطي من البنك للمستفيد إذا فشل المتعهد في الوفاء بالتزاماته بموجب العقد.

- كفالات الدفع المقدم: هي تعهد خطي من البنك للمستفيد بإعادة دفع المبالغ التي دفعت مقدما، إذا فشل طالب الكفالة في الوفاء بالتزاماته بالتنفيذ بموجب العقد.

- كفالات الشحن: هي تعهد خطي من البنك لشركة شحن، بأن مستندات البضاعة سوف يتم تسليمها عند استلام المستندات.

- كفالات المركبات: هي تعهد بدفع مبلغ محدد من المال للمستفيد في حالة عدم قيام مقدم الكفالة بإعادة دفتر المرور الجمركي خلال مدة محددة.

- كفالات المناقصة: هي تعهد خطي من البنك نيابة عن مقدم المناقصة بالدفع للمستفيد في حالة عدم التوقيع على الاتفاق المتعلق بالمناقصة إذا ما قبلت.
- د- الخدمات المصرفية التقليدية:
- تعتبر الخدمات المصرفية أداة لجذب أكبر عدد ممكن من المتعاملين سواء في أنظمة الودائع والتوظيف والاستثمار التي يمارسها المصرف حيث تعددت هذه الخدمات المقدمة من قبل البنوك متمثلة في^(١):
- قبول الودائع بأنواعها: الجارية ولأجل وودائع التوفير وودائع بأخطار^(٢).
- ١- تقديم القروض المتوسطة والطويلة إذ تعد هذه الوظيفة الاستثمار الأول والرئيس للمصارف التجارية كما تعد أهم مصادر التمويل الخارجية لمؤسسات الأعمال.
- ٢- إصدار خطابات الضمان والاعتمادات المستندية لتسهيل عمليات التجارة الخارجية^(٣).
- ٣- بيع وشراء الأوراق المالية وتحصيل الأوراق التجارية لصالح الزبائن فضلاً عن تقديم الخدمات الاستشارية للزبائن فيما يتعلق بأعمالهم ومشاريعهم التتموية لنيل ثقتهم بالمصرف^(٤).
- ٤- فتح الحسابات الجارية والقيام بخدمات ترويج الأسهم وإدارة الاكتتاب فيها وخدمات المبادلات والمستقبليات والعقود الآجلة والتفضيل.
- ٥- تمارس المصارف عن طريق خدماتها المصرفية دور الوكيل عن طريق توظيف أموال الزبائن في مجالات اقتصادية مختلفة ذات مردود اقتصادي مهم^(٥). فضلاً عن قيامها بالاحتفاظ بالممتلكات الثمينة كالذهب والمجوهرات والمستندات.
- ٦- دراسة الأوضاع الاقتصادية والمالية والقوانين والتشريعات وتقديم المقترحات التي

(١) د. رمضان علي الشراع ود. محمد شريف - العولة والبنوك الإسلامية - دراسة حالة بنك التمويل الكويتي وبنك دي الإسلامي - مجلة آفاق الاقتصادية العدد ٩٠ مجلد ٢٣ اتحاد غرف التجارة والصناعة - مركز البحوث والتسويق - الإمارات ٢٠٠٢ ص ٩٠.

(٢) د. جمال جريس وأيمن أبو خضر وآخرون - النقود والبنوك - دار الميسر للنشر - لبنان ٢٠٠٥، ص ٨٣.

(٣) د. أحمد عبد الخالق - البنوك الشاملة - الدليل الإلكتروني للقانون العربي ٢٠٠٠.

(٤) د. رشاد العصار - رياض حليبي - النقود والبنوك - دار صنعاء - الأردن ٢٠٠٠، ص ٧١.

(٥) د. صلاح الدين الإمام - طرحات وحدات الثقة بين الوساطة المصرفية التقليدية واستراتيجيات التغيير - جامعة فيلادلفيا - الأردن - ٢٠٠٥، ص ٧.

تهدف إلى تشجيع الاستثمار وتنمية المدخرات والصادرات وتطوير التكنولوجيا وزيادة الإنتاج^(١).

هـ - الخدمات المصرفية الإلكترونية:

- ١- أجهزة الصرف الآلي: وهي خدمة تقدمها المصارف لزيائتها لتخفيض ضغط العمل وتجنب الإجراءات الإدارية تلبية حاجات الزبائن بعد أوقات العمل وخلال العطل ويتم استخدامها بواسطة البطاقة الإلكترونية يحملها الزبون ويستخدمها فيها رقماً سرياً ويستخدم في السحب والإيداع النقدي^(٢).
- ٢- البطاقات البلاستيكية المغنطة: وهي البطاقات المدفوعة مسبقاً تكون القيمة المالية مخزونة فيها وتستخدم للدفع عبر الإنترنت وتقسم إلى بطاقات الخصم وبطاقة السداد الشهري والبطاقة الائتمانية والبطاقة الذكية.
- ٣- بنك الهاتف النقال: تعتبر خدمة الواب المصرفي من أحدث التقنيات التي تقدمها البنوك وهي تتيح لعملاء البنك الوصول إلى حساباتهم المصرفية وإجراء معاملاتهم عبر أجهزة الهاتف الخليوي.
- ٤- الصيرفة عبر الإنترنت: يعد العمل المصرفي عبر الإنترنت من أحدث التقانات المصرفية لما يؤول عليه من نظم وتكنولوجيا تواكب التطورات الحاصلة في مجال التجارة الإلكترونية ونظم المعلومات ووسائل الاتصالات الحديثة ويعرف العمل المصرفي عبر الإنترنت بأنه العمل المصرفي الذي تكون فيه الإنترنت وسيلة للاتصال بين المصرف والزبون^(٣).

مزيج الخدمة المصرفية^(٤):

يمثل مزيج الخدمة المصرفية مجموعة متكاملة من الخدمات التي تنتجها وتقدمها المصارف لسوق الزبائن، وتشمل تركيبه وهيكله مزيج الخدمات على أبعاد رئيسية هي:

١- اتساع مزيج الخدمة.

(١) د. إبراهيم مختار - دراسة عن بنوك مصر في عالم تتغير تتنامى - الإدارة المركزية - مركز وزارة المالية ٢٠٠٥، ص ٢٠.

(٢) د. فلاح حسن توني - د. وحيدة جبر خلف - الصيرفة الإلكترونية - المبررات والمخاطر - مجلة الاقتصاد السنة ٢٨ - العدد ٥٤ - بغداد - العراق ٢٠٠٥، ص ٨.

(٣) د. نادر الفروق وش - العمل المصرفي عبر النت - الدار العربية للعلوم - مكتبة الرائد - الأردن ٢٠٠١، ص ١٢.

(٤) د. ناجي معلا - أصول التسويق المصرفي - الطبعة الأولى - معهد لدراسات المصرفية ١٩٩٤.