

تهدف إلى تشجيع الاستثمار وتنمية المدخرات والصادرات وتطوير التكنولوجيا وزيادة الإنتاج<sup>(١)</sup>.

#### 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<sup>(٢)</sup>.
- 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<sup>(٣)</sup>.

#### مزيج الخدمة المصرفية<sup>(٤)</sup>:

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.

٢- عمق مزيج الخدمة.

٣- طول مزيج الخدمة.

٤- تناسق مزيج الخدمة.

١- اتساع مزيج الخدمة:

وقصد بالاتساع هي عدد خطوط الخدمة المصرفية المعتمدة والتي يقدمها المصرف الواحد وفروعه.

٢- عمق مزيج الخدمة:

يتحدد عمق مزيج الخدمة من خلال التشكيلة الخدمية التي يتكون منها خط الخدمة الواحد.

٣- طول المزيج الخدمي:

ويشير إلى إجمالي عدد الخدمات المصرفية التي يتكون منها خطوط الخدمة كافة.

٤- تناسق مزيج الخدمة:

ويشير التناسق إلى درجة الترابط والتكامل والانسجام بين خطوط الخدمة المصرفية والتي يقدمها المصرف.

والجدول التالي يوضح الأبعاد الرئيسية لمزيج خدمات أحد المصارف التجارية<sup>(١)</sup>.

### المزيج الخدمي المصرفي التجاري

#### اتساع المزيج

خط خدمة ١	خط خدمة ٢	خط خدمة ٣	خط خدمة ٤	خط خدمة ٥
الودائع	القروض	التحويلات	خطابات الضمان	الاعتمادات المستندية
جارية تحت الطلب	قصيرة الأجل	داخلية	تجارية	للحكومة
قصيرة الأجل	متوسطة الأجل	خارجية	أعمال	للقطاع الخاص
توفير	طويلة الأجل	-	-	-
أجله	تسهيلات	-	-	-

عمق المزيج

(١) د. عبد الكريم الدعيس - تقييم السياسات التسويقية للخدمة المصرفية في اليمن بالتطبيق على البنك اليمني للإنشاء والتعمير - رسالة ماجستير - كلية التجارة - جامعة عين شمس ١٩٩٤.