

ماهية الخدمة المالية البنكية

أولاً: مفهوم الخدمة المالية البنكية :

ان جوهر المنتج المالي بنكي هو المحتوى الخدمي الذي تقدمه المصارف لعملائهم متمثلاً بمجموعة المنافع التي يسعى العميل لتحقيقها، والتي تتمثل في عملية السحب، الإيداع، التحويلات المالية، دفع قيمة المشتريات إذ يمكن القول أن المنتج المالي البنكي هو غير ملموس وتسويقه ذوبيعة خاصة¹.

ثانياً: خصائص الخدمة المالية البنكية:

هناك ثلاث من خصائص التي تشترك فيها المنتجات المالية البنكية وقد اتفق معظم الباحثين في مجال التسويق على وجودها، بينما اضاف البعض خصائص اخرى بهدف تأكيد ما تتميز به الخدمات المالية البنكية²:

1. **عدم الملموسية المنتج البنكي:** تعني اللامادية ؛
2. **الترابط وعدم تجزئه:** اي عدم الفصل بين مكان الانتاج والاستهلاك اي تقدم الخدمات وتستهلك في نفس الوقت وهذا لا ينطبق مع السلع المادية؛
3. **التباين او الاختلاف** اذ ان مستوى النجاح الخدمة التغير من بنك لآخر خاصة الخدمات التي تعتمد على التدخل الكبير للعنصر البشري ويسعى على مقدم الخدمة تقديم خدمات متجانسه في الوقت والمكان؛
4. **الزوال او الفناء** بسبب عدم انفصال الانتاج عن الاستهلاك في الخدمات فأنها تتصف بالفناء السريع.
5. **الاعتماد على الودائع** التي تمثل المصدر الاساسي لتمويل المصارف
6. **تنوع الخدمات** اي تعدد الخدمات؛
7. **التشتت الجغرافي**

¹عبد المطلب عبد الحميد، التسويق المصرفي، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2015، ص112.

²صباح محمد أبو تايه، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص69.

8. تدريب العمالة المصرفية يتطلب تقديم الخدمة المالية البنكية نوعيه خاصه من العاملين المتدربين

9. الموازنة بين النمو والمخاطرة لذلك لابد ان تكون هناك موازنه بين التوسع في البيع والحذر من زياده المخاطرة

10. استخدام احدث التقنيات

11. المسؤولية الائتمانية يتمثل في السرية عند التعامل مع حسابات العميل والمعلومات التي يتقدم بها للبنك ويمتد هذا الواجب ليغطي فتره التعامل العميل مع البنك ويمتد الى ما بعد انتهاء معاملته مع البنك.