

## المحور الخامس: توزيع الخدمات المصرفية

تظهر أهمية التوزيع في المزيح التسويقي من خلال خلق المنفعة الزمانية والمكانية للخدمة المصرفية، مما يفرض على المصرف اختيار منافذ التوزيع الملائمة، والتي تعتمد بشكل كبير على العنصر البشري من جانب، وعلى التكنولوجيا من جانب آخر.

فقناة التوزيع في النشاط المصرفي تعني أية وسيلة من الوسائل التي تهدف الى توصيل الخدمة المصرفية الى العملاء بالشكل الملائم، وبصورة تساعد على زيادة التعامل بها.

### أولاً- أنواع قنوات توزيع الخدمات المصرفية

#### 1- القنوات المباشرة

- **فروع البنك:** وهي تعتبر من أهم انواع قنوات التوزيع حيث يتم من خلالها إتاحة كافة الخدمات المصرفية التي تتطلبها المنطقة وعملائها وخدمتها مصرفيا بالشكل المناسب، ونظرا لأن الفرع يعمل في موقع ثابت فيجب العناية الجيدة باختيار موقعه ، ويمكن تقسيم فروع البنك الى ثلاثة انواع هي:

**فروع الدرجة الأولى:** وهي فروع رئيسية تمارس الأنشطة المصرفية وتقدم الخدمات المصرفية على نطاق واسع وشامل، وهي توجد في مناطق النشاطات الاقتصادية والصناعية والخدمية .

**فروع الدرجة الثانية :** حجمها أقل من حجم النوع الأول، وتقوم بتقديم الأنشطة الرئيسية الساسية للمصرف خاصة في المناطق البعيدة.

**فروع الدرجة الثالثة:** يقتصر عملها على تقديم بعض الخدمات المصرفية مثل خدمات قبول الودائع) حسابات جارية أو حسابات توفير وادخار) وتقديم السلف والقروض الصغيرة، وتوجد هذه الفروع في المناطق النائية والجامعات أو المستشفيات، ويمكن أن تشغل هذه الفروع مكانا ثابتا أو تكون متنقلة ومتحركة (سيارات متنقلة) .

#### 2- القنوات غير المباشرة : وتشمل:

أ- وحدات التعامل الآلي: تستخدم للتعامل في المناطق التي يصعب افتتاح فروع فيها، أو لاستخدامها في المواعيد التي يغلق فيها المصرف، أو للتخفيف عن الفروع في الأعمال المصرفية العادية مثل عمليات السحب أو الایداع والصرف الذاتي، وهي تعمل على طول اليوم .

ب- نظام التوكيلات المصرفية: يقوم المصرف بتوكيل بعض الأفراد أو الشركات لتقديم بعض الخدمات المصرفية نيابة عنه، وذلك عندما يكون هناك نقص لدى المصرف في العمالة أو الفروع أو قصور في شبكة توزيع الخدمات المصرفية.

ت- نظام التعامل بالمقاصة: تقوم المصارف وفروعها بتسوية مديونياتها لدى المصارف الأخرى من حيث معاملات زياتها معهم ، وفقا لمجموعة من الحسابات الخاصة بكل مصرف لدى مصرف آخر.

ث- الخدمات المصرفية المتطورة تقنيا : هي مرحلة حديثة تتم باستخدام الحاسب الألي، حيث يمكن للزبون استخدام الامكانيات التي يتيحها الحاسب من خلال عدة عمليات تشمل: اتصال الحاسب الخاص بالمحل الذي يتعامل معه العميل، ويقوم هذا الحاسب بتسوية الحسابات مع حاسب المصرف، وكذلك الاتصال من خلال حاسب شخصي يملكه العميل في منزله .