

## الإجابة النموذجية للامتحان الاستدراكي في مقياس

### تسويق الخدمات المالية

#### الإجابة عن السؤال الأول(07)

تواجه المؤسسات المصرفية صعوبة في تمييز خدماتها لأن غالبية الخدمات المصرفية تعتمد على مقدميها، ومن الصعب على مقدم الخدمة إعادة إنتاج نفس الخدمة بنفس الصفات في الزمان والمكان نفسه وبنفس درجة التفاعل بينه وبين المستفيد من الخدمة. (04)

وعليه فإنه على هذه المؤسسات أن تعمل على: (03)

- وضع برنامج دقيق لاختيار ورفع كفاءة مقدمي الخدمة (التدريب)؛
- زيادة درجة الآلية في أداء الخدمة قدر الإمكان؛
- وضع نظام لرصد وقياس درجة رضا الزبون عن الخدمة المقدمة إليه، ولعل أهم الوسائل هنا نظام الشكاوى والمقترحات.

#### الإجابة عن السؤال الثاني:(06)

ما يميز شركات التأمين عن غيرها من الشركات والمؤسسات المالية الأخرى هو انعكاس دورة انتاجها بحكم الفارق الزمني بين تاريخ التحصيل وتاريخ التعويض، إذ تحصل قيمة مبيعاتها من الوثائق التأمينية كأقساط قبل تحملها لتكلفتها كتعويضات مدفوعة لاحقاً.

#### الإجابة عن السؤال الثالث(07)

أهم المجالات التي تركز عليها شركات التكنولوجيا المالية هي:

- خدمات الدفع الإلكتروني؛
- الودائع والقروض؛
- منصات التداول؛
- سلسلة الكتل (blockchain)، العملات الرقمية؛
- توفير البيانات والاستشارات المالية؛
- التمويل الجماعي؛
- التأمين عبر الإنترنت.