

الفصل الأول

أهمية البنوك ووظائفها وأهدافها

الفصل الأول

أهمية البنوك ووظائفها وأهدافها

مفهوم البنك :

وردت عدة تعريفات للبنك منها: الكلاسيكية، ومنها الحديثة، فمن وجهة النظر الكلاسيكية يمكن القول أن البنك هو: "مؤسسة تعمل كوسيط مالى بين مجموعتين رئيسيتين من العملاء:

المجموعة الأولى: لديها فائض من الأموال وتحتاج إلى الحفاظ عليه وتنميته.
والمجموعة الثانية: هي مجموعة من العملاء تحتاج إلى أموال لأغراض أهمها: الإستثمار أو التشغيل أو كلاهما^(١).

كما قد ينظر إلى البنك على إعتبار أنه: "تلك المنظمة التى تتبادل المنافع المالية مع مجموعات من العملاء بما لا يتعارض مع مصلحة المجتمع وبما يتماشى مع التغير المستمر فى البيئة المصرفية"^(٢).

(١) من البداية لابد من التعرف على معنى المصطلحات الآتية:

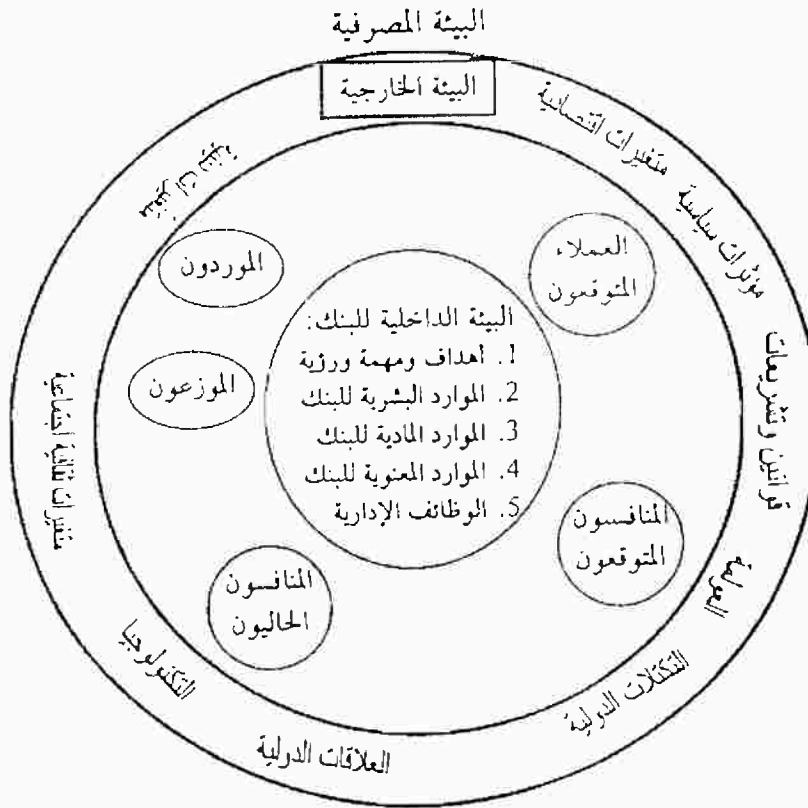
- الجهاز المصرفي: هو مجموعة المؤسسات والقوانين والأنظمة التى تتألف منها وتعمل فى ظلها المصارف.
- الأعمال المصرفية: هى أعمال تسلم النقود كودائع جارية، أو ثابتة، وفتح الحسابات الجارية، وفتح الإعتمادات النقدية، وإصدار خطابات الضمان، ودفع وتحصيل الشيكات، أو أنون الصرف، وخصم السندات والكمبيالات وغيرها من الأوراق التجارية وأعمال الصرف الأجنبى ... إلخ من أعمال البنوك.

(٢) الحديث فى هذا المرجع قاصر على البنوك التجارية فقط علماً بأن معيار التفرقة بين البنك التجارى والبنك غير التجارى هو أن البنك التجارى وحده هو المخول له سلطات قبول الودائع تحت الطلب.

أما من الزاوية الحديثة فيمكن النظر إلى البنك على أنه : "مجموعة من الوسطاء الماليين الذين يقومون بقبول ودائع تدفع عند الطلب، أو لأجل محددة وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية وسياسة الدولة ودعم الإقتصاد القومي، وتباشر عمليات تنمية الإيداع والاستثمار المالي في الداخل والخارج بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات، وما يتطلب من عمليات مصرفية وتجارية ومالية وفقاً للأوضاع التي يقرها البنك المركزي.

معنى ذلك أن البنك يقوم بتقديم ما يستطيع تقديمه من خدمات مالية - من خلال موارده المتاحة - تمثل حلولاً للمشاكل المالية المتجددة والمتغيرة لعملائه المتوقعين، وهنا يحصل العميل على المنفعة المتمثلة في حل مشكلاته المالية، كما ينتفع البنك من خلال المقابل المادي والمعنوي الذي يحصل عليه من عملائه، وكذا المجتمع كله منفعة من نشاط البنك متمثلة في تسهيل وتنشيط المعاملات المالية لكافة الأطراف بما يعمل على تقدم ونمو الإقتصاد القومي والعالمي، وذلك المعنى هو الذي يحتوي بداخله على مفهوم البنك الشامل، فالبنك الشامل معناه أن يقوم البنك بتقديم أي حلول لمشاكل عملائه المالية بشرط تحقيق الأرباح وتحقيق مصلحة المجتمع. ويحتوي ذلك المعنى بداخله أيضاً المفهوم الحديث للتسويق الذي يعني "مبادلة المنفعة مع مجموعات من العملاء المتوقعين في ظل تحقيق مصلحة المجتمع، والمواءمة مع البيئة المتغيرة باستمرار.

هذا ويلاحظ أن الهدف الأساسي من التحول إلى البنك الشامل هو توليد المرونة والآلية التي تمكن البنك من التواء مع التغير الحادث في البيئة المصرفية وكذلك مواجهة المنافسة المرتقبة وبصفة خاصة بعد سريان الجزء الخاص بتحرير تجارة الخدمات ومنها الخدمات المصرفية من إتفاقية الجات حيث من ضمن ما يعنيه ذلك حرية دخول أي بنك أجنبي لأي سوق طالما يعمل في ظل شفافية وعدم إغراق ومحافظاً على إحترام القانون المدني للبلد الذي يعمل فيه وكفاءة الأسواق، وفيما يلي شكل يوضح البيئة للبنوك الشاملة.



هذا، ويلاحظ أن التحول من المفهوم التقليدي للبنك إلى المفهوم الحديث - البنك الشامل - يستدعى مجموعة من الركائز وذلك سواء على مستوى الدولة أو على مستوى الجهاز المصرفي وكذا على مستوى البيئة الداخلية للبنك نوضحها فيما يلي :

على مستوى الدولة :

- توفير العوامل التي ترفع من مستوى كفاءة الأسواق.
- وجود بنك مركزي قوى مستقل متطور وفقا لتطور العمل المصرفي.
- وجود شبكة الأموال القومية، وغرفة مقاصة إلكترونية بالبنك المركزي مرتبطة بالبورصة، وشركة المقاصة المصرية، وكذلك بغرفة المقاصة الدولية.
- القضاء على تشوهات أسعار الفائدة والإعتماد الأكثر على أدوات السياسة النقدية غير المباشرة.

على مستوى الجهاز المصرفى:

- ربط البنوك المصرية بشبكة الأموال القومية، وغرفة المقاصة الإلكترونية بالبنك المركزى.
- خلق بيئة تشغيلية جيدة.
- العمل على رفع مستوى الوعى المصرفى للأفراد فى المجتمع.
- الاستعداد لمواجهة المنافسة المصرفية العالمية وعدم التقوقع.

على مستوى البيئة الداخلية:

- ١ - زيادة المستوى الذى تقدمه البنوك من معايير المنافسة المصرفية.
تتبع الخدمات المالية التى تقدمها البنوك لتكون شاملة للمشاكل المالية للعملاء واستخدام بحوث التسويق المصرفى للتوصل إلى ذلك وكذلك إلى كل النقاط التالية:
 - تحسن جودة الخدمة المصرفية.
 - دقة المعاملات.
 - الراحة النفسية والمادية التى يشعر بها العملاء داخل وخارج الفروع.
 - مناسبة ساعات العمل للعملاء.
 - إنتشار فروع البنك ليقترّب أكثر من العملاء.
 - سرعة أداء الخدمات.
 - حسن مظهر العاملين بالبنك وبصفة خاصة العاملين بالصفوف الأمامية.
 - بناء السمعة والثقة فى البنك.
- ٢ - ربط البنك بشبكة مالية موحدة على المستوى القومى ومرتبطة بالشبكة المالية الدولية لتسهيل والإسراع بخدمات العملاء الشاملة.
- ٣ - ربط البنوك بالبنك المركزى.

٤ - تطوير التفكير الإبداعي للعاملين بالبنك للمساهمة في تقديم الحديث تكنولوجيا وخدمياً بما يتلاءم مع حاجة العملاء المتطورة مع تطور البيئة بشكل عام.

٥ - استخدام الإستراتيجيات التنافسية المناسبة.

هذا ويلاحظ أن عدم الأخذ بالمفهوم الحديث للبنك قد يؤدي إلى مجموعة من المخاطر من أهمها:

١- تنخفض القدرة التنافسية للبنك، وما لذلك من تأثير على انخفاض أرباحه وزيادة مخاطره.

٢- قد تتباعد التعاملات المالية للأفراد والمنظمات عن الجهاز المصرفي وخصوصاً مع تعاضد دور شبكة الإنترنت كوسيلة مالية وتسويقية عالمية.

٣- يتأثر إقتصاد الدولة بانخفاض مستوى أداء الجهاز المصرفي، فكلما نشط الجهاز المصرفي كلما انعكس ذلك على زيادة المبادلات المالية في الإقتصاد، ومن ثم زيادة نمو الدخل القومي بدرجة أكبر.

وأياً كانت التعاريف التي تعطى للبنك فإن القانون المصرفي قد وضع الشروط التالية للمؤسسة التي تزاوُل أعمال البنوك^(١).

أ - أن تتخذ المؤسسة شكل شركة مساهمة.

ب- يجب ألا يقل رأس المال المدفوع عن مبلغ معين يحدده القانون.

ج- أن يتمثل العمل الرئيسي للبنك في تجميع المدخرات العاجلة مؤقتاً من الجمهور وذلك بغرض إعطائها للغير لاستخدامها.

^(١) يقصد البعض أن هناك فرقاً بين مسمى البنك والمصرف، وإن اسم البنك هو أصل الكلمة الإنجليزية Bank أما كلمة مصرف فهي الكلمة العربية للبنك وهي مأخوذة من أعمال الصرافة أو تداول وتوظيف الأموال وبناء عليه فإن كلمة (مصرف) تعني تلك المنظمة التي تعمل في تجميع كميات من الأموال واستخدامها في إستثمارات أو إقراضها للغير سواء كانت بفائدة أو بدون فائدة.

أهمية البنوك :

تظهر أهمية البنوك في العصر الحديث بأدائها أرسدة ضخمة من الودائع الصغيرة على مستوى الوفورات المحققة من الحجم الكبير وذلك لما يلي:

١ - بدون هذه الوساطة يتعين على صاحب المال أن يجد المستثمر المطلوب والعكس بالشروط والمدة الملائمة للالتين.

٢ - بدون المصارف تكون المخاطرة أكبر لإقتصار المشاركة على مشروع واحد.

٣ - نظراً لتنوع استثمارات المصارف فإنها توزع المخاطر مما يجعل فى الإمكان الدخول فى مشاريع ذات مخاطر عالية.

٤ - يمكن للمصارف نظراً لكبر حجم الأرسدة أن تدخل فى مشاريع طويلة الأجل.

٥ - إن وساطة البنوك تزيد عن سيولة الإقتصاد بتقديم أصول قريبة من النقود تدر عائداً مما يقلل الطلب على النقود.

٦ - بتقديم أصول مالية متنوعة المخاطر مختلفة، وعائد مختلف، وشروط مختلفة للمستثمرين فإنها تستوعب جميع الرغبات وتستجيب لها.

٧ - تشجيع الأسواق الأولية التى تستثمر وتصدر الأصول المالية التى يحجم عنها الأفراد خوفاً من المخاطرة.

أهداف البنك :

يهدف النشاط المالى فى البنك إلى تعظيم ثروة ملاك المشروع أو بمعنى آخر تعظيم قيمة السهم فى سوق الأوراق المالية بما يؤدى لتعظيم ثروة أصحاب حق الملكية وتعظيم الثروة هذا يتأتى عن طريق تعظيم الإيرادات أو تخفيض المصروفات أو كلاهما معاً.

وظائف البنوك :

أولاً: قبول الودائع وتنمية الإيداع:

تقوم البنوك التجارية بصفة معتادة بقبول ودائع الأفراد والهيئات التي تدفع عند الطلب أو بناء على إخطار سابق أو بعد إنتهاء أجل محدد.

ولا تقتصر وظيفة البنك التجارى على مجرد قبول الودائع التي يقدمها الأفراد والهيئات، بل تتعدى هذه الوظيفة السلبية لتصبح وظيفة إيجابية تتمثل فى جذب هذه الودائع عن طريق تنمية الوعى الإيداعى، وحث الأفراد والهيئات على الإيداع.

ويمكن تقسيم أنواع الإيداعات التي يقدمها المودعون للبنوك التجارية إلى أربعة أقسام رئيسية هي:

أ - حسابات جارية:

الحسابات الجارية لدى البنوك التجارية هي الحسابات التي تتضمن معاملات متبادلة بين البنوك وطرف آخر، وقد يتمثل الطرف الآخر فى شخص أو أشخاص طبيعيين (أفراد) أو فى أشخاص اعتباريين (شركات وهيئات وبنوك أخرى) وقد تكون أرصدة بعض الحسابات الجارية لدى البنوك التجارية أرصدة مدينة وتتمثل فى المبالغ المستحقة للبنك التجارى على الطرف الآخر (نقدية لدى المراسلين وفروع البنوك الأخرى).

وتعتبر الحسابات الجارية الدائنة لدى البنوك التجارية بمثابة مصدر من مصادر الأموال الهامة لدى هذه البنوك. ولذلك تسعى البنوك التجارية إلى جذب قدر كبير من إيداعات الأفراد والهيئات فى صورة حسابات جارية دائنة. لذا نجد أنها تقوم بدراسة الدوافع السلوكية للعملاء التي تجعلهم يفضلون التعامل مع بنك تجارى معين دون بنك تجارى آخر.

وبدراسة الدوافع السلوكية للعملاء يمكن القول أن العميل يفضل التعامل مع بنك تجارى معين دون سواه لسبب أو أكثر من الأسباب الآتية:

- ١ - قرب البنك من محل إقامة العميل أو محل عمل العميل.
- ٢ - نوع الخدمات المصرفية التى يقدمها البنك لعملائه.
- ٣ - سهولة وسرعة الحصول على الخدمات المصرفية، وعدم تعقيد الإجراءات الخاصة بالحصول على هذه الخدمات المصرفية.

لذلك تقوم البنوك التجارية بزيادة عدد فروعها لتكون قريبة من محلات إقامة وعمل عدد كبير من العملاء، كما تتنافس البنوك التجارية فى تعدد وتنوع الخدمات المصرفية التى تقدم للعملاء، مع تبسيط إجراءات الحصول على هذه الخدمات وسرعة تلبية رغبة هؤلاء العملاء.

ب - حسابات التوفير:

تلجأ البنوك التجارية إلى تشجيع العملاء (محدودى الدخل عادة) على الإدخار عن طريق فتح حسابات توفير لهؤلاء العملاء تمنحهم بعض المميزات مثل دفع نسبة فائدة سنوية محددة عن المبالغ التى يحتفظ بها العملاء فى حسابات صندوق التوفير وتحدد قيمة الفائدة التى يحصل عليها العميل بقيمة المبالغ التى يحتفظ بها، والمدة التى يحتفظ خلالها بهذه المبالغ، ومعدل الفائدة السنوية الذى يتعهد البنك بدفعه للعملاء على إيداعاتهم.

وإلى جانب معدل الفائدة المحدد، فإن البنوك التجارية تعمل على جذب عدد أكثر من عملاء صندوق التوفير، وذلك عن طريق تقديم بعض المزايا الأخرى مثل تقديم بعض الجوائز النقدية أو العينية (شقة تملك أو سيارة) للفائزين فى عمليات السحب الدورى الذى يجريه البنك التجارى بين أرقام حسابات صندوق التوفير خلال فترات دورية معينة ويعلن عنها البنك.

ج- حسابات ودائع (بإخطار):

تعمل البنوك التجارية على جذب المدخرات على اختلاف أنواعها فتقوم بتتويع حسابات الودائع للأفراد والهيئات بحيث يمكن للعملاء اختيار النوع المناسب لهم من حسابات الودائع. فمن العملاء من يجد نفسه أنه في غير حاجة لمبلغ معين من المال لمدة غير معلومة على وجه التحديد، ويرغب في استثمار هذه المبالغ طول فترة عدم حاجته إليها. بحيث يكون من حقه سحب هذه الأموال عند الحاجة لها، فيقوم البنك بتشجيع هؤلاء العملاء على إيداع أموالهم في حسابات ودائع بإخطار سابق ويقوم البنك بدفع فوائد المودعين عن الأموال المودعة في هذه الحسابات، ولكي يتمكن البنك التجاري من دفع فوائد بنسب مرتفعة فإنه يعمل على استثمار هذه الأموال بما يعود عليه بأرباح مرتفعة تزيد عن قيمة الفوائد التي يدفعها للعملاء.

د - حسابات ودائع (لأجل) :

قد يجد بعض العملاء أنهم في غير حاجة إلى مبالغ معينة لمدة محددة ومعلومة فيلجأون إلى إيداع هذه المبالغ في حسابات ودائع لأجل محدد لا يحق لهم سحبها إلا بعد إنقضاء الأجل المحدد، فتقوم البنوك بتلقى هذه الودائع وإستثمارها في أنواع الإستثمار الملائم لهذا الأجل المحدد، وتزداد قدرة البنك على توجيه هذه الإيداعات والإستثمارات ذات معدلات الأرباح المرتفعة بزيادة الأجل الذي تتمكن من استثمار هذه الإيداعات خلاله. فكلما زاد أجل الوديعة كلما تمكن البنك التجاري من تحقيق معدلات أرباح مرتفعة، وكلما أمكن للبنك بالتالي دفع معدلات فوائد مرتفعة لمودعي هذه الودائع.

ثانياً: موازنة عملية التمويل الداخلي والخارجي بما يحقق أهداف خطة التنمية:

تعمل البنوك التجارية على تنمية الإيداع وقبول الودائع - قصيرة الأجل - لكي تستخدم هذه الودائع في عمليات التمويل الداخلي والخارجي بما يحقق أهداف خطة التنمية.

فمن أهم أنواع الاستثمارات التي تلجأ إليها البنوك التجارية لتمويل المشروعات وخدمة الاقتصاد وتنميته ما يلي:

١ - منح (تقديم) التسهيلات الائتمانية - قصيرة الأجل - فنقوم البنوك التجارية بتقديم القروض والسلفيات للعملاء لتمويل عمليات الإنتاج والتسويق الداخلي والخارجي وتطالب البنوك التجارية العملاء في معظم الأحوال بتقديم الضمانات الكافية للبنك حتى تتجنب مخاطر عدم وفاء العملاء بالتزاماتهم أو تحد من هذه المخاطر.

٢ - المساهمات في إنشاء مشروعات جديدة أو تدعيم المركز المالي لمشروعات قائمة عن طريق الإكتتاب في رؤوس أموال هذه المشروعات فتلجأ للإشتراك في أحد المشروعات عن طريق تقديم قروض طويلة الأجل، وذلك لدعم الإقتصاد القومي والمساعدة في تحقيق أهداف خطة التنمية.

٣ - الإستثمارات - قصيرة الأجل - في شراء الأسهم والسندات من الدرجة الأولى مثل السندات الحكومية وأسهم وسندات الشركات التي يتأكد للبنك سلامة مركزها المالي، وكثيرا ما يلجأ البنك التجاري إلى تكوين محفظة أوراق مالية تحتوي على تشكيلة من الأوراق المالية التي يسهل تحويلها إلى نقدية دون التعرض للخسائر وهذا يتماشى مع عاملى السيولة والأمان.

هذا ... ويلاحظ أنه عند اختيار البنك لطريقة استثمار أموال المودعين فإنه لابد أن يوازن بين ثلاثة عوامل رئيسية يجب أخذها في الاعتبار عند إقرار سياسة الاستثمار. هذه العوامل الثلاثة هي:

أ - الربحية Profitability :

يسعى البنك التجاري إلى توجيه الاستثمار إلى المصادر التي تحقق أقصى ربح ممكن بحيث يتمكن البنك من سداد الفوائد المستحقة للمودعين ومقابلة الإلتزامات الأخرى، ويحقق معدلات أرباح مناسبة تكفى لتكوين الاحتياطيات اللازمة لتدعيم المركز المالي للبنك، ولتوزيع أرباح مناسبة لأصحاب رأس المال.

ب - الأمان (الضمان) *Collateral* :

من المعروف أن معدلات الأرباح تكون أكثر ارتفاعاً عندما تزيد درجة المخاطر التي يتعرض لها المستثمرون. ولما كانت البنوك التجارية تعتمد إلى حد كبير على أموال المودعين في عملية تمويل المشروعات، فإن البنوك التجارية لابد وأن توازن بين الربحية ودرجة المخاطر التي تتعرض لها نتيجة عملية التمويل.

ج- السيولة *Liquidity* :

تعتمد البنوك التجارية اعتماداً كبيراً على مصادر الأموال - قصيرة الأجل - التي يقدمها المودعون، كما أن جزءاً كبيراً من هذه الإيداعات يكون من حق المودعين سحبها عند الطلب، أو بعد فترة قد تكون قصيرة من تاريخ إخطار البنك برغبة المودعين في سحب هذه الأموال. معنى ذلك أن البنك التجاري قد يتعرض إلى مواجهة طلبات سحب كبيرة في وقت واحد مما يحتم على البنوك التجارية أن تحتفظ بمعدل للسيولة يتناسب مع إجمالي التزامات الديون - قصيرة الأجل - ولا يقصد بالاحتفاظ بمعدل سيولة معين أن يحتفظ البنك بأمواله في صورة مبالغ نقدية سائلة حيث أنه إذا فعل ذلك فإنه لن يتمكن من تحقيق أرباح وإنما يقصد بالسيولة في هذا المجال القدرة على تحويل بنود الاستثمار إلى نقدية سائلة بسرعة ودون التعرض للخسائر.

٤ - تقديم الخدمات المصرفية: حيث تتنافس البنوك التجارية في تنويع الخدمات المصرفية التي تقدمها لعملائها، وفي تبسيط إجراءات حصول العملاء على هذه الخدمات.

ومن أهم الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية للعملاء:

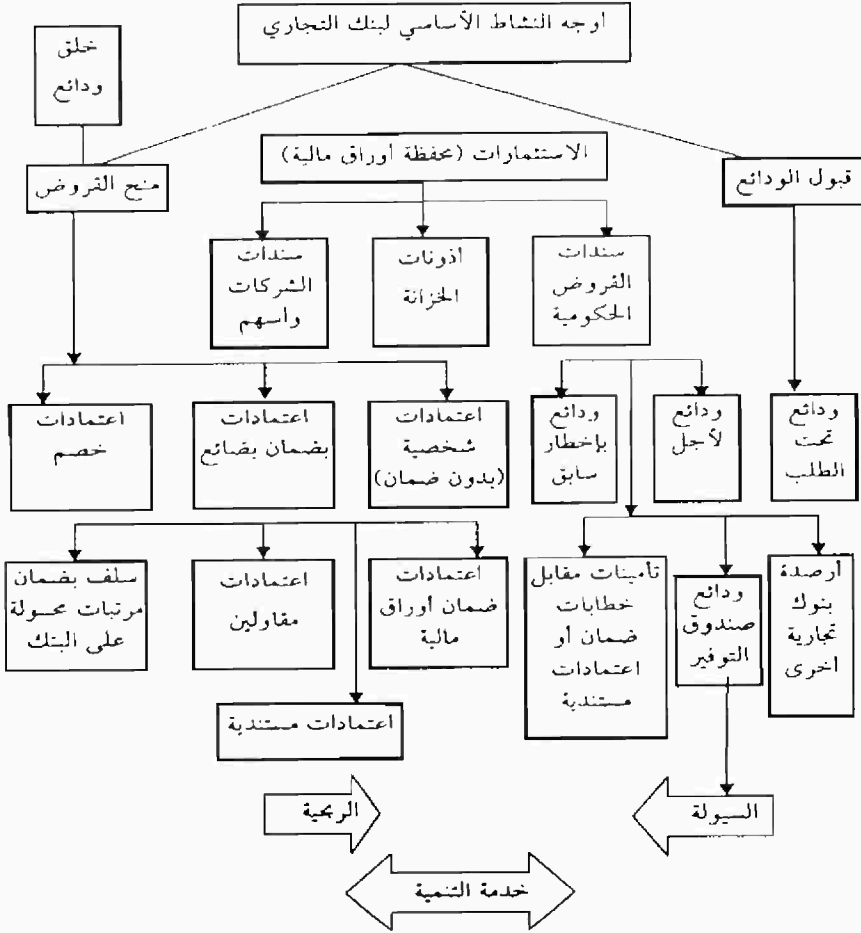
١ - تحصيل وخصم الأوراق التجارية مقابل الحصول على عمولات وأجور، وتقديم التسهيلات الائتمانية للعملاء بضمان الأوراق التجارية.

٢ - تقديم بعض الخدمات الخاصة بالأوراق المالية للعملاء حيث تقوم البنوك التجارية بأعمال شراء وبيع الأوراق المالية نيابة عن العملاء، كما تقوم بتحصيل ودفع كوبونات الأوراق المالية نيابة عنهم أيضاً. هذا فضلاً عن قيام البنوك أيضاً بأعمال إصدار الأوراق المالية نيابة عن الشركات وحفظ الأوراق المالية للعملاء ومنح التسهيلات الائتمانية بضمان الأوراق المالية.

٣ - فضلاً عن ذلك تقوم البنوك بتقديم العديد من الخدمات المصرفية الأخرى مثل إصدار خطابات الضمان للعملاء، والقيام بأعمال الإعتمادات المستندية نيابة عنهم في حالة الإستيراد والتصدير، وشراء وبيع العملات الأجنبية وتأجير الخزائن. أما عن الخدمات المصرفية الحديثة فمن أمثلتها ما يلي:

- القروض الإستهلاكية.
- خدمات الإرشاد والنصح المالي.
- الإدارة النقدية للمشروعات.
- التأجير التمويلي.
- المساهمة في تمويل المشروعات المخاطرة.
- بيع الخدمات التأمينية.
- تقديم الخدمات الإستثمارية للمضاربة في الأسهم.
- تقديم صناديق الإستثمار وصناديق العوائد السنوية الدورية.
- تقديم خدمات بنوك الإستثمار والبنوك المتخصصة.
- تقديم خدمات الثقة (ضمان تسويق الأوراق المالية).
- تمويل مشروعات الإمتياز.

هذا ... ويظهر الشكل التالي ملخصاً لأوجه النشاط الرئيسية لبنك تجارى:



المبادئ التي تحكم أعمال البنوك :

يوجد عدد من المبادئ الهامة تلتزم بها البنوك في أداء وظائفها، وذلك لإكتساب ثقة المتعاملين وتنمية معاملاتها ومن أهم هذه المبادئ ما يلي:

١ - السرية :

إن المعاملات بين البنك وعملائه تقوم على الثقة المطلقة به، وفي العاملين لديه. فالمودع حينما يودع أمواله بالبنك إنما يعهد إلى هذا الأخير ببعض خصوصياته التي تعد من أسرارها الخاصة. فلا يجوز للبنك أن يذيعها وإلا انصرف عنه المودعون،

وكذلك فإن من المقترضين من البنك من يعتبرون حاجتهم إلى القرض سراً خاصاً بهم، وإذاعته تضر بسمعتهم المالية وتزعزع الثقة فيهم.

لهذا، فإن التزام البنك بالسرية في معاملاته، إنما هو التزام عام تقتضيه أصول المهنة، وظروفاً معاملاته التي تنسم بحساسية فائقة الحد.

ولا يجوز للبنك أن يمد أى شخص كان بيانات عن أحد المتعاملين معه إلا بإذن من هذا الأخير، ويستثنى الإلتزام بمبدأ السرية طلب جهة رقابية عامة في الدولة بياناً عن أحد المتعاملين مع البنك.

٢ - حسن المعاملة :

إن المعاملة الحسنة التي يلقاها عميل البنك من العاملين فيه، هي الأساس في تحويل العميل العرضي إلى عميل دائم، وهي التي تجتذب العميل إلى التعامل مع بنك بذاته مادامت الخدمات المصرفية التي تقدمها كافة البنوك واحدة، وواجب البنك أن يعنى عناية فائقة بإختيار العاملين فيه، ويعمل على تدريبهم بما يمكنهم من تقديم خدمة مصرفية ممتازة إلى عملائه، ويجب أن يكون المصرفي صريحاً وحازماً في تقديره للأمور، متقد الذاكرة، وقوى الملاحظة حتى يستطيع أن يحكم بسرعة على أحوال العميل، ويجب أن يتصف بالشجاعة التي تجعله يقول "لا" دون حرج، مهما كانت العلاقة الشخصية التي تربطه بالعميل، ويجب أن يتسم بالبشاشة التي تحبب الناس إليه، كذلك فإن نبرة الإخلاص في صوت المصرفي، وما يبديه من شعور بالحرص على مصلحة عملائه لها أثر خاص لدى العميل.

٣ - الراحة والسرعة :

إن إحساس العميل بالراحة عند وجوده بالبنك، يغريه على كثرة التردد عليه، لهذا تسعى البنوك إلى توفير أكبر قدر من الراحة للعملاء، من إعداد أماكن مناسبة لإستقبالهم لقضاء وقت الإنتظار، فضلاً عن إستخدام أجهزة تكييف الهواء.

وليس معنى العمل على راحة العملاء أن يتقاعس العاملون في البنك عن تلبية طلباتهم بالسرعة الواجبة، فالمتردد على البنك يهمل أن ينصرف في أسرع وقت مهما كانت الراحة التي يتمتع بها أثناء الإنتظار، لهذا يجب أن توضع الإجراءات الروتينية للعمل داخل البنك، بحيث تكفل الخدمة السريعة للعملاء دون تعقيد أو تسويق.

ومما يساعد على السرعة في إنجاز الأعمال بالبنك إستخدام الأجهزة الآلية الحديثة التي تكفل استخراج البيانات المعقدة في لحظات، وتحقق الدقة في تلك البيانات وتساعد على حفظ المستندات بالأسلوب السليم مما يمكن من إستخراج ما يلزم في أقصر وقت، وتتيح الإتصالات السريعة بالفروع أو المراسلين.

٤ - تعدد الفروع:

إن البنوك العامة والتجارية خاصة تسعى دائماً إلى توسيع نشاطها وذلك بفتح فروع لها في المناطق التي تأمل أن يغطيها نشاطها، وكثرة الفروع وإنتشارها في مناطق جغرافية مختلفة تعود على البنك بفوائد كثيرة مثل:

أ - التيسير على عملاء البنك إجراء معاملاتهم وذلك بعدم الإنتقال إلى إدارة البنك وما يترتب على ذلك من وقت ومال.

ب- البنك ذو الفروع الكثيرة يتمتع بمزايا المشروعات الكبيرة، فيتمكن من تقسيم العمل على نطاق واسع، وبقل عنده الإحتياطي النقدي اعتماداً على تبادل المساعدات بين الفروع.

ج- توزيع المخاطر التي يواجهها البنك على جهات مختلفة فإذا كسدت صناعة ما في منطقة جغرافية، فإن هذا الكساد لن يؤثر إلا على الفرع الموجود بهذه المنطقة وحده، ويمكن تعويض خسارة هذا الفرع بالأرباح الناتجة عن عمليات فروع أخرى.

د - السهولة والسرعة وقلة التكاليف التي يتحملها البنك عند تحويل النقود من جهة إلى أخرى، وذلك بعدم الاستعانة بالمراسلين ومنحهم عمولات عن عمليات التحويل.