



## العميل المتميز يريد حلًا متميزًا

ما هو المهم لنا

إن **ب. هـ. ف. بنك** هو بنك للاستشارات والخدمات والتجارة. وهو لا يرى نفسه بنكا شاملا، وليس بنكا يقوم بكل شيء. إننا نقدم لعملائنا خدمات ومنتجات في المجالات التي تتميز فيها بالجودة الخاصة. هذا فقط هو ما نشعرنا براحة النفس. فهنا الذي أننا مصممون ومنفذون لحلول مفصلة بدقة وفق الحاجات الفردية للعملاء. وتتبع في ذلك مبادئ أساسية يعيشها مستخدمونا في أسلوب تعاملهم. فيما يلي نريد أن نقدم لكم هذه المبادئ.

إن عملائنا المتميزين لا يبحثون عن حلول بسيطة. بل يحتاجون إلى عروض مفصلة تفصيلا دقيقا بحسب ظروفهم. ولا يستطيع تقديم مثل هذه العروض إلا من يعرف احتياجات عملائه معرفة دقيقة. لذلك فإن كل تعاون يبدأ بحديث مفصل. فيجري تحليل ظروف العميل العائلية والتجارية، كذلك مطالبه وخطته المستقبلية. ذلك يقتضي من العميل الاستعداد للثقة.

فعلى أساس هذه الصورة الشاملة ينشأ تصميم يراعى فيه - في حالة عملائنا الخاصين ذوي الاتجاه العملي التجاري - التركيب المتشعب لظروف مداخلهم وأموالهم في بيئتهم الخاصة والتجارية. فبدءا بالأسهم وصناديق السندات ومرورا بالعقارات، حتى الاستثمارات البديلة، كل شكل من أشكال هذه الاستثمارات البديلة يلقي اهتماما مناسباً.

ما يدل على جودة استثمارات **ب. هـ. ف. بنك** أننا نعد تبعاً لودائع العملاء من أكبر مديري الأموال في ألمانيا. إن مستوى جودة **ب. هـ. ف. بنك** في مجال الخدمات البنكية للأفراد تؤكدته دراسات حديثة عديدة. في التقرير الخاص لصحيفة ولت/ولت أم زنتاج بعنوان "نخبة مديري الأموال" فزنا بحسب حكم المختبرين المستقلين بالتقدير كواحد من أفضل مقدمي هذه الخدمة في ألمانيا. فيحتل بنكنا مكانا في القمة من بين ٢٥٠ من مديري الأموال المختبرين. وفي قائمة المعهد المستقل "الخمسة الأوائل" للمراقبة والتصنيف يحصل **ب. هـ. ف. بنك** سنة فسنة على نتائج ممتازة لأدائه في ودائع العملاء.

يتجلى منطلق مؤسستنا في الاستشارات لاقتصاد الحجم المتوسط أيضا. فشعارنا هنا أيضا "التصميم قبل المنتج" وتعاملنا يستهدف شراكة بعيدة المدى. والربط الوثيق بين تمويل الشركات والخدمات البنكية للأفراد يمكننا من مراعاة طلبات العميل الخاصة والتجارية بشكل مثالي. في المجال التجاري يكون ذلك مثلا في مهمات التمويل لشراء الشركات، وشراء أو بيع حصص الإدارة من الأسهم وكذلك في عمليات الخصخصة. بغض النظر عن تفاصيل المهمة المحددة يجب أن تكون الحلول دائما موافقة لمصالح العميل العليا.

## المشورة المستقلة هي وحدها التي يمكن أن تكون خير مشورة

### حماسة للعمل وخبرة

إن الهدف المركزي لاستشارتنا هو أن نقدم لعملائنا أفضل تصميم يمكن لحلول على المدى البعيد - وليس أن نبيع منتجاً من منتجات بنكننا الخاصة. إن **ب.هـ. ف.د. بنك** هو بنك استشاري. على هذا الأساس يقوم نجاحه في تجارة العملات والأسهم والسندات، في إدارة محافظ الأموال، والمشورات المتعلقة بالأوراق المالية - يعني ببساطة، في كل نشاطاته. إن المشورات المقدمة هي مستقلة دائماً، أي أنها تركز إلى النقاط التي تهتم العميل، وليس إلى اهتمامات البنك. اننا نلتزم بإيماننا باستقلالية المشورة التزاماً مطلقاً، يصل ذلك إلى حد أن عملائنا الخاصين يمكن لهم منذ بداية فتح حساب لدينا أن يستثنوا لانفسهم منتجات بنكننا الخاصة.

إن مستشارينا يعملون باستقلالية. يكونون آرائهم ويعرضونها، في داخل المؤسسة وازاء العميل. وهم لا يتحولون عنها بمجرد سماعهم لتصورات أولية، بل يقومون، تبعاً لمفهوم دور المستشار، بتوضيح الطرق الممكنة ومناقشتها. ولدى التوصل إلى اتفاق حول التصميم الكلي، آنذاك ينضم اليهم المتخصصون في المنتجات.

إن مستشاري **ب.هـ. ف.د. بنك** هم بالنسبة لعملائهم المتميزين والناجحين شركاء تباحث على مستوى واحد. منهجنا هو أن نخدم أهداف العميل، بإنصاف وبذل كل جهد.

إن استشارتنا مدعومة في كل المجالات بالخبرة العالية والتكنولوجيا الحديثة وحكم الأبحاث المستقل. إن هذه الاستشارات القائمة على العناية الفائقة والخبرة الممتازة قد تكلفت بنجاحات كثيرة. هكذا تقف مؤسستنا منذ زمن طويل في الصف الأول من بنوك تجارة الأوراق المالية والعملات الصعبة. وفي تجارة العملات العالمية الكبيرة مثلاً يحتل البنك منذ عشرات السنين موقعا ممتازا على الصعيد العالمي. نحن نقدم لعملائنا المشورة بحيث تتم المعاملات التجارية بما يتوافق مع مصالحهم بصورة كاملة ومثالية. فيستفيد عملائنا في كثير من الحقول، مثلاً في تمويل الصادرات وتجارة السندات من معرفة خبرائنا الممتازة.



## نكافح من أجل اعتقادنا ولصالح عملائنا لأنهم يثقون بنا

النجاح يوثق الصلات

إن العلاقة بين العميل والبنك تقوم على ما هو أهم من المال - على الثقة. والثقة يجب ان يعمل المرء ليكون أهلا لها. إن عملائنا يشهدون في أحيان كثيرة على مرور الأجيال ان اسم **ب. هـ. فـ. بنك** يعني الكفاءة العالية في الاستشارات الشخصية، ويعني الكتمان، والاستمرارية بعيدة المدى، والحدائق، كما يعني أفضل النتائج. لذلك يثقون بنا.

إن الاستثمار الناجح والإدارة الناجحة لرؤوس أموال كبيرة لدائرة منتخبة من الأفراد والعائلات والمؤسسات والاقواف هي حرفتنا الأصلية. إن الاشتهار هنا على المدى البعيد يتطلب استقلالية مطلقة وكتمانا تاما وكذلك نتائج ممتازة وفكرا خاصا جدا.

لأننا نعرف ذلك نشتغل كل يوم باذلين أقصى جهد، لكي نكسب مجددا وفي كل يوم ثقة عملائنا. فمن أهم القيم علاقة الشراكة بين البنك والعميل التي تحتل مكان الصدارة دوما.

إن رؤوس الأموال الكبيرة لا تسلم إدارتها ببساطة، بل يؤتمن عليها. فالعميل يريد الكتمان المطلق، والإخلاص والمقدرة. فتنشأ في نهاية المطاف علاقة بحيث يمكن للعميل ان يعتبر "بنكه" كأنه من أفراد عائلته. إن هذا هو ليس الحالة الاستثنائية بالنسبة لنا، بل المعتادة. إن مستشار العميل هو جزء من البيئة الحياتية للعميل. وهو دائما على استعداد لان يسمع، وان يدرس ما يقال بنظرة نقدية ثم يقدم بعد ذلك مشورته السديدة القائمة على التحليل الدقيق.

يتميز موظفونا بتماسك خاص. نحن نتكاتف جميعا من أجل صالح العميل، ونكافح كي نقدم له أفضل مشورة ممكنة. إن **ب. هـ. فـ. بنك** صلب الشكيمة. فلا يتسرع في الموافقة، بل يتبع قناعاته ولو لم يكن هذا الطريق هو الأسهل دائما. إن ذلك يروق لعملائنا، فمن تجربتهم يعرفون أنهم المستفيدون من هذا الموقف غير العادي. إن المرء لا يصبح عميلا ل **ب. هـ. فـ. بنك** بالصدفة وإنما عن قرار مدروس.





## نريد أفضل الرؤوس لنا - أبي لعملنا

### أفضل الكفاءات المدربة

هناك إمكانيات أخرى للانتساب الوظيفي لبنكنا هي إنجاز الدراسة المدمجة بالتدريب المهني المواكبة للعمل في المعهد العالي الشهير لاقتصاد البنوك. فهكذا يمكن للمشاركين بصورة مثلى أن يجمعوا بين التدريب على الأموال المصرفية والدراسة العلمية أو أن ينجزوا الى جانب وظيفتهم دراسة مهنية أكاديمية. والشرط الأساسي لكلا الطريقتين هو الحصول على الشهادة المدرسية النهائية اما العامة أو المهنية المتخصصة. يحصل المتخرج من المعهد على بكالوريوس علوم. كما يمكنه بعد ذلك أن يواصل الدراسة في المعهد للحصول على شهادة الماجستير في فروع دراسية مختلفة. اننا نولي لتطوير كفاءات موظفينا عموماً أهمية كبيرة. هكذا نتيح لمستشاري العملاء الخاصين مثلاً إنجاز برنامج **ب.هـ.ف** للخدمات البنكية للأفراد الذي تم تصميمه بالتعاون كذلك مع المعهد العالي المذكور.

إن خريجي المعاهد العليا الموهوبين يمكنهم أن يبدأوا سلمهم الوظيفي في مؤسستنا وذلك إما في اطار التوظيف مباشرة أو كذلك عبر برنامج تدريبي. ففي حال التوظيف المباشر، الذي يمكن أن يكون بحسب الحاجة مبدئياً في أي مجال من مجالات العمل كلها، يركزون انفسهم على مجال معين من المهمات منذ البداية، بينما يتيح لهم البرنامج التدريبي الفرصة لتحديد توجههم والتعرف على البنك. فهنا يختار المشاركون فقط بين الاتجاهين اما الأعمال البنكية العامة أو تجارة الأوراق المالية ويستطيعون أن يكتشفوا خلال الشهور الستة الأولى إلى اين تتوجه ميولهم.

إن **ب.هـ.ف. بنك** ملتزم بالاحترافية المطلقة في التعامل البنكي على المستوى العالي. فنفترض في مستخدمينا أن تكون مسأمتهم في العمل مطابقة لهذا الأسلوب المطلوب. نحن نبحت للتعامل البنكي عن شخصيات متميزة. إن كثيراً ممن كانوا يعملون في بنكنا يتولون اليوم مهمات قيادية في المؤسسات الصناعية والمالية الألمانية والدولية. في حفل لقاءات منتسبي **ب.هـ.ف. بنك** السابقين يتجمع كل مشاهير الشخصيات في المؤسسات البنكية في ألمانيا. إن سمعتنا اننا "صانعو الكوادر" أمر نلتزم به للمستقبل أيضاً.

لكي نتمكن من تلبية مطالب العملاء العالية فإننا نولي تدريب الأجيال التالية من العاملين لمؤسستنا أهمية كبيرة. فلا نأخذ من الباحثين عن التدريب إلا من تتناسب شخصيته مع قيم مؤسستنا. بعد انتهاء التأهيل بنجاح، نوظفهم عادة في عقد عمل إلى أجل غير مسمى. إن التدريب لا يقوم على متطلبات كل نظام من أنظمة التأهيل فقط، بل يسعى إلى إعدادهم ليكونوا شركاء مناسبين لعملائنا. لذلك فإن المتدربين عندنا يحضرون علاوة على الدروس الخارجية في المدرسة المهنية، عدة مئات من ساعات الدراسة الداخلية. ان الكفاءات الشابة من بنكنا تحرز دائماً درجات متفوقة في الامتحانات النهائية في غرفة الصناعة والتجارة.

## الشركات تحتاج إلى الثقافة

### المساهمة في النشاطات الاجتماعية

إن **ب. هـ. ف. بنك** يخدم عملائه ويساهم في النشاطات الاجتماعية - كلا الأمرين بالنسبة لنا مترابطان. فيسرنا أن نكون شركاء ليس في الشؤون التجارية فحسب، بل نحن مستعدون كذلك للمساعدة على تخفيف بؤس، أو تشجيع مواهب، أو المساعدة على تنفيذ أفكار جديدة مبتكرة.

إن القائم الهام بتنفيذ نشاطاتنا الاجتماعية هو وقف **ب. هـ. ف. بنك** للمنفعة العامة، هدف هذا الوقف المؤسس عام ١٩٩٩م هو تشجيع المبادرات التي يمكن أن تقدم للحياة الاجتماعية في ألمانيا دفعات مستقبلية موجهة. يساعد الوقف على إطلاق الطاقات الابداعية. كما يدعم التصورات الجديدة وغير المألوفة أيضا لحل المشاكل الاجتماعية.

إن وقف **ب. هـ. ف. بنك** يكرّس جهوده على هدي هذه الافكار لحقول رعاية الاطفال والشبيبة ورعاية المسنين، كما يدعم مشاريع البحث القائمة على خلفية السياسة الاجتماعية، ويشجع الفنون المعاصرة والفنانين الناشئين. فتحظى الأعمال الفنية التي وكل بالقيام بها في اطار "مواقع في فرانكفورت" في مجالات المسرح والموسيقى والفنون التشكيلية تحظى باهتمام واسع من الجمهور. وبجائزة الادب والترجمة "برلين، الجسر" التي تمنح بالمشاركة مع "حلقة برلين للاداب" و "وقف الأموال البروسية الثقافية" يتم تقدير احد الكتب المعاصرة الهامة في أوروبا الوسطى والشرقية وترجمته الممتازة الى الألمانية. في أكتوبر ٢٠٠٦م سيقوم وقف **ب. هـ. ف. بنك** بالمشاركة مع "المجلس الثقافي الالمانى" وأركسترا برلين السمفونية بمنح جائزة قائد الاركسترا الألمانية لأول مرة. وستكون قيمة هذه الجائزة لقائد أركسترا هي الأكبر على صعيد أوروبا.

هناك شريك آخر في اطار نشاطاتنا المتنوعة هو متحف سنكينبيرج في فرانكفورت. فمنذ عشرات السنين تقوم مؤسستنا بدعم هذا المتحف الذي يعد من أهم متاحف العالم للتاريخ الطبيعي في اقتنائه لمعارض جديدة، كما ترعى علاقة وطيدة جدا مع "مؤسسة سنكينبيرج لأبحاث الطبيعة".

يقف **ب. هـ. ف. بنك** إلى جانب الصليب الأحمر في فرانكفورت في أعماله الهامة سواء في رعاية المسنين والمرضى والمعوقين والعناية بهم أو في تحسين التفاهم بين الثقافات المختلفة، أو إعداد وسائل الإنقاذ لحالات الطوارئ.



الصورة: رومان ميروتش

ماكس ليبرمان  
صورة شخصية بقبعة بناما، ١٩١١م

بفضل التبرع السخي من ب. هـ. ف. بنك تمكنت  
أكاديمية الفنون من شراء اللوحة الزيتية المشهورة.



## إنطلاقاً من التقاليد نتطلع إلى الأمام

خاص منذ ١٨٥٤م

تمتد خبرة **ب. هـ. ف. بنك** في الخدمات البنكية الخاصة للأشخاص على مدى نحو ١٥٠ عاماً. ذلك زمن طويل نجح البنك خلاله مرارا وتكرارا في تلقف التطورات الجديدة واستباقها.

نشأ **ب. هـ. ف. بنك** سنة ١٩٧٠م من اتحاد بنك فرانكفورت المؤسس سنة ١٨٥٤م مع مؤسسة برلين التجارية المؤسسة سنة ١٨٥٦م. كان العامل المشترك بينهما هو أنهما كانا قد تأسسا على يد طليعة أصحاب المصارف في كلا الموقعين البنكيين. كما كان كلا منهما شركة مدنية وكان لكل منهما صفة "بنك للبنوك". تطورت مؤسسة برلين التجارية لتصبح مركزا للبنوك المحلية في برلين المتزايدة الأهمية كموقع بنكي. أما بنك فرانكفورت فقد تأسس كبنك مركزي لبنوك فرانكفورت الخاصة. تحت قيادة كارل فورستينبيرج صعدت مؤسسة برلين التجارية لتصبح من كبريات المؤسسات في المعاملات التجارية في مجال الصناعة والاصدارات. أما بنك فرانكفورت فكان يتمتع بسمعة عالية كواحد من أهم بنوك الاصدار في الرايخ الالمانى، ثم أمّن لنفسه، بعد أن تم ترسيخ بنك الرايخ كبنك اصدار، موقعا جديدا في السوق كبنك إدارة أموال له حجم كبير في تجارة الأوراق المالية والودائع. ولقد نجحت المؤسسة بعد الحرب العالمية الأولى في تثبيت اقدمها بالرغم من التضخم والاضطرابات الاقتصادية وأزمة البنوك.

بعد الحرب العالمية الثانية طورت مؤسسة برلين التجارية مجددا أعمالها ذات التوجه الصناعي الكبير في المقر الجديد في فرانكفورت/ماين. وأحرز بنك فرانكفورت النجاح بتوسيع نشاطه ليتجاوز منطقة راين- ماين. وفي سنة ١٩٧٠م اتحدت المؤسسة اللتان تكملان بعضهما البعض بصورة ممتازة. فلقبت هذه الخطوة الجريئة آنذاك اهتماما كبيرا. وظل هذا الاندماج واحدا من الاتحادات القليلة مستمرة النجاح في ألمانيا حتى يومنا هذا. ولقد أبرز **ب. هـ. ف. بنك** بصفته واحدا من أرقى عناوين البنوك الألمانية طابعه الخاص في السوق من خلال استشاراته ذات الكفاءة العالية. إن نشاطاته الرئيسية تتمركز في حقول تجارية مختارة كتمويل الشركات والأوراق المالية وإدارة الأموال. كما كان له موقع متميز في التجارة الخارجية وتجارة العملات. وكثيرا ما كان البنك ينجح في الخروج عن الطريق المعتاد، مثلا في التحول عن التعامل مع الجمهور العام والتخلي عن شبكة كبيرة من الفروع.

واليوم يركز **ب. هـ. ف. بنك** على النشاطات التي بها كان نموه - الاستشارات السديدة المستقلة، والتوجه نحو الخدمات والتجارة على مستوى عال. منذ ٢٠٠٥/١/١م اصبح **ب. هـ. ف. بنك** مملوكا كليا لبنك سال. أوبنهايم، الذي هو من اكثر البنوك الخاصة في ألمانيا عراقة وريادية في آن معا.