

餘姚謝菊曾編輯

銀行服務論

商務印書館發行

562.3
7



序

近年以來銀行事業日益增加但關於銀行事業之實務研究殊鮮謝菊曾先生以服務銀行之餘暇并本其服務銀行之心得著爲銀行服務論一書全書既成出以相示兼囑有所言焉謝君所著銀行服務論其編輯門類與次序較坊間所出各本殊異其趣蓋一則專就理論兼本諸外籍以爲譯著因時代之變遷國情之歧異其於近年以來銀行之實務情形似嫌陳舊而不切於用今謝君所著係因已有服務銀行之經驗與心得而始爲是書以較空談理論而未顧及實際者迥然有別庶幾堪爲服務銀行者之一種參考歟

謝君所著銀行服務論凡分十四章其第六章關於退票之理由及裏書之解剖各節曾分載銀行週報其敘述明晰當時曾爲世人所推許第十二章票據交換所其所陳述極多獨得足補本社刊行票據交換所研究之未備又第八章債票及息票爲現行銀行專書之所無近年銀行事業與債票業務其關係甚大凡服務銀行者

尤不可無此常識又第十章信用調查此項事業銀行界漸爲注意本報亦曾研究及之今詳加敘述殊足應時代之要求至第十四章保證放款其分類殊多獨特極稱詳備並爲時下各書之所無也展閱之餘僅就其異同特長之點俾表而出之耳謝君夙稱好學雖行務鞅掌猶不怠於研究今成此鉅製其嘉惠於銀行界者實非淺鮮因謝君雅囑爰就展讀後之所知以爲之序此書爲謝君著述之發軔甚望謝君賈其餘勇以繼續爲之焉

中華民國十二年一月既望 徐滄水識於銀行週報社編輯室

銀行服務論

自序

歐戰以還。吾國銀行一業。如雨後春筍。萌芽殊速。據最近統計。全國服務銀行人員。其有表冊可稽者。數逾萬人。其盛況可以概見。特是學識豐富者。每因缺經驗而不能適合於商情。經驗宏深者。又以乏學識而莫由發展其思想。坊間雖有一二銀行專書。足供參考。然大都空談理論。罕切實用。此中困苦。親歷者當能言之詳也。近見英國彼得門公司。新出有『銀行談話 Talks on Banking to Bank Clerks』一書。其中所言。無一不與實際吻合。而對於銀行員服務時之一切不良習慣。與其應行注意之各要點。尤能洞若觀火。抉發無遺。蓋著者 Harold E. Evans 君。為英國銀行學社社員。乃一時銀行界傑出之秀。此書本係此君在該社歷次向英倫各銀行行員演講之稿。後應多人之請求。始於去年刊印成書者也。因念吾國銀行界。現時所最需要者。非此項書籍乎。竊不自量。將原書之適於吾國現時銀行者。並參以

一己六七年來服務之心得。及歐美其他銀行專家之著作。輯成『銀行服務論』一編。或據法理以發言。或就事實而立說。或採歐美最新之法則。以作改革之資料。或述國內通行之習慣。以爲臨事之準繩。此外如歷次全國銀行公會聯合會議議決施行各案。亦均擇要採入。又以票據法之編訂。票據交換所及信用調查部之設立。均爲各銀行所竭力敦促。或主張者。成功之期。當不在遠。故復取材於 *Cannon* 之 *Clearing House Holdsworth* 之 *Money and Banking* 及 *Slater* 之 *Bills, Cheques, and Notes* 等書。述其綱要。俾資借鑑。學識經驗。相提並論。既無畸重畸輕之弊。庶收如磋如切之功。一得之愚。倘亦爲大雅宏達所不棄者乎。

中華民國十二年一月十三日餘姚謝菊曾

銀行服務論目錄

中華民國廿六年二月廿一日收到

第一章 服務大綱.....一

保守祕密.....一

自尊自愛.....二

真確.....二

繕寫清楚.....三

遵守時間.....四

循序辦事.....五

第二章 銀行之業務.....六

第三章 簿記.....一〇

日記帳.....一一

分戶帳.....一七

結帳冊	二〇
第四章 開立戶名	二五
個人的	二七
共同的	二九
合夥的	二九
股分有限公司	三〇
遺囑執行人	三一
信託人	三一
未成年者	三三
破產者	三三
第五章 手續費與利息	三六
手續費	三七

利息……………四一

第六章 支票……………五〇

支票之分析……………五二

退票之理由……………七八

裏書之使用……………九二

裏書之解剖……………一〇七

裏書之性質……………一〇八

何人可以裏書……………一〇九

裏書之體裁……………一一一

裏書必須爲全部之轉讓……………一一一

裏書之種類……………一二二

代表人代簽之裏書……………一一八

無裏書之轉讓	一一九
裏書之效力	一二〇
裏書之塗銷	一二一
流通票據與普通契約之異點	一二一
橫線支票	一二二
股息領取證	一二三〇
第七章 匯票與期票	一三二
匯票之分析	一三七
期票	一五八
第八章 債票及利息票	一六一
(附內國公債一覽表)	一六六
第九章 櫃上之職務	一六九

付款.....一六九

收款.....一七九

第十章 信用調查.....一八二

第十一章 保管.....一八六

保管品之類別.....一八九

第十二章 票據交換所.....一九三

交換之方法.....一九五

差額之了結.....一九七

其他之任務.....一九八

第十三章 貼現.....一九九

貼現之作用.....二〇〇

貼現率.....二〇二

貼現票據之等級.....二〇四

第十四章 保證放款.....二〇六

有價證券.....二〇七

房地產契據.....二一〇

擔保人.....二一二

人壽保險單.....二一三

貨物單據.....二一四

銀行服務論

第一章 服務大綱

保守祕密

吾人立身處世。首當敦品修行。固矣。然亦有規行矩步之人。日常處理事務。謹守範圍。而於集會之場。稠人之地。輒不能慎於其言。往往將一切業務上應守祕密之件。於滔滔不絕中。隨時洩露於外。此其影響於事業上者。當如何也。故『保守祕密』實爲吾人處世之南針。各事皆然。而於銀行業爲尤要。

西人嘗視銀行家爲民衆祕密之庫。以其與社會上各種階級之人。日日均有接觸之機會。而又屢代其服務。故於各人之家。庭狀況。財產情形。每較旁人易於明瞭。是以保守祕密。實爲銀行員應盡之天職。

銀行員在行中辦事期間內。固當殫精竭慮。以求其所知。然一待營業時間過去。雙

扉緊閉之後。卽不應將行中之日常事務。肆口談論。

欲保守祕密。必自慎言始。故吾人於未發言之前。必當詳加考慮。迨言一出口。則駟不及舌矣。語云。習慣成自然。苟能時時謹慎言語。則自不患祕密之洩露矣。

自尊自愛

職業無貴賤。無高下。人苟能有一職業以自立。卽無負於生人本旨。故吾人對於自身之職業。當存自尊自愛之念。而加意維護之。

夫工程師之名譽。全恃其機械之精良。大將之聲威。咸由其軍士之雄壯。銀行何獨不然。舉凡信用之遠播。營業之昌盛。胥視其全體行員之得力與否爲準也。

吾人既廁身一銀行之中。則卽與此一銀行發生密切之關係。烏可視同秦越。漠不相關。故全體行員間。必須互相團結精神。共謀所以發展營業之道。而致銀行之名譽高與天齊。

真確

銀行員服務之始。其最應注意者。卽『真確』是。初學之人。記帳也。檢款也。每欲求其速。以自炫其能。卒之手忙脚亂。鮮有不貽誤者。銀行以金錢爲交易。一進一出。關係甚鉅。差以毫釐。失之千里。此其責任之重。他類事業。實難望其項背。今若以如此大意之人。充任行員。則銀行之損失。尙堪問乎。故爲銀行員者。未曾熟諳之前。一舉一動。首當出之審慎。人一能之。我百之。人十能之。我千之。熟能生巧。數月之後。水到渠成。自不患其手續之不敏捷矣。

要之銀行員辦事最忌勿促與急迫。衣服倉率製之。畫圖草草繪之。房屋忽忽建之。欲其成功。蓋亦憂憂乎難已。

欲速則不達。古有明訓。是以銀行員宜捐除求速之心。而謀所以熟練之道。

繕寫清楚

字跡清楚。使顧主易於閱看。亦爲銀行員最應注意之點。雖不必若何秀美。而潔淨則不可或缺。

幾多之銀行員。對於行中之各種簿冊。亦頗知繕寫端正。獨於送達存戶之結賬冊或結賬單。每多字跡草率。分辨不易。蓋在彼等心目中。以爲此非屬於銀行保存之單據。僅不過備顧主核對之用。雖草率何害。不知顧主對於此項單據。實爲彼等與銀行惟一接觸之文件。銀行員之能力如何。辦事如何。皆將於此中覘之。苟數目模糊。繕寫不正。彼以凡屬銀行內之各種簿據。大都類是也。此則於銀行之令譽。未免於不知不覺間減色矣。

遵守時間

日出而作日入而息。雖在上古。已知遵守時間。降及二十世紀。物質愈文明。光陰愈寶貴。而遵守時間。尤爲吾人應盡之天職。況在銀行辦事。每日至多不過八九小時。凡在此規定之時間內。務須準時到行服務。不可無故輕離。甚或遲到早散。此事在個人視之。以爲不過相差二三分鐘耳。不知若以一有六十行員之銀行。人人皆如此。則銀行每日豈不損失二三小時之光陰乎。

循序辦事

惟處理事務。井然有序之行員。始可爲一成功之經理人。

無論辦理何事。若不加整理。任其散漫無序。必難得有良果。必焉若網在綱。有條不紊。然後作事方能完滿。

最要之點。卽同一時間中。不可兼作二事。

有時適屆忙迫。事務紛繁。當立時運用果毅之腦力。下一決斷。何事最要。則先爲之。何事次要。則次爲之。循其緊要之限度。而定後先處置之序。猶之快刀斬麻。未有不立斷者。

案頭之上。各種文件。不宜任其浪籍攤置。或用紙壓。或用鐵絲盤。務須爲有秩序之置放與保存。

凡此種種。在初學者視之。未免嫌其迂緩。久之習慣成自然。不特處理裕如。且手續愈捷。而時間愈省矣。

要之服務期間。務須將全身精力。注射至工作之上。則事業鮮有不成就者。旨哉西儒愛懋孫 R. W. Emerson 之言曰。

凡指定汝所作之事。則毅然爲之。勿望太多。亦勿懼太多。

第二章 銀行之業務

我國自有銀行以來。迄今不過三四十年。以前一般社會。對於銀行所經營之業務。大都抱懷疑或不信任之心。鄉僻之區。稍有資產之人。寧窖藏其金錢於地下。多不願以之存入銀行以生息。於是貨幣流通之效用遂失。此例不獨我國爲然。彼以商業著稱世界之英人。曩者鄉間農夫。亦復類是。偶手中執一銀行紙幣。輒惴惴焉惟恐其或倒。高明之士。間以存放銀行生息之利益相告。卒不能動其觀聽。此雖由於當時銀行尚未發達之故。而銀行組織之不善。亦未始非咎由自取也。

近年以來。國中銀行林立。通都大邑之人士。與銀行接觸之機會既多。於是信任之心亦漸深。而多數銀行。尤能謹慎從事。專以鞏固信用爲前提。將來苟能愈推愈廣。