

الخدمة بشكل عام هي نشاط غير ملموس يهدف إلى إشباع حاجات ورغبات المستفيدين، تتميز بعدم الملموسية، وعدم التجانس، وعدم التملك، عدم الانفصال، وقابليتها للفناء والهلاك. الخدمة المصرفية هي شكل من أشكال الخدمات تنطبق عليها هذه الخصائص مع ميزات إضافية مثل التنوع، الانتشار الجغرافي، الاعتماد على الودائع، واحتياجها لموظفين ماهرين ووسائل ومعدات حديثة. الفرق الأساسي بين السلع والخدمات هو عدم الملموسية، وتصنف المنتجات حسب درجة الملموسية. يشمل التسويق المصرفي أنشطة لتسهيل التبادل بين المصرف والعميل لإرضاء العميل وتحقيق أهداف المصرف.