

Spis treści

Wprowadzenie	9
1. Podstawy funkcjonowania instytucji kredytowych (<i>Magdalena Bywalec</i>)	17
1.1. Rola współczesnych instytucji kredytowych	17
1.2. Uwarunkowania działania instytucji kredytowych	22
Literatura uzupełniająca	35
2. Modele, strategie i metody zarządzania w instytucjach kredytowych (<i>Adam Nosowski</i>)	36
2.1. Specyfika zarządzania instytucjami kredytowymi	36
2.2. Modele biznesowe instytucji kredytowych	42
2.2.1. Model biznesowy – definicje, uwarunkowania, konteksty	42
2.2.2. Rodzaje modeli biznesowych w instytucjach kredytowych	45
2.2.3. Czynniki zmian w bankowych modelach biznesowych	51
2.3. Zarządzanie strategiczne instytucjami kredytowymi	56
2.3.1. Zróznicowanie strategii instytucji kredytowych	56
2.3.2. Proces zarządzania strategicznego w instytucjach kredytowych	75
2.4. Wybrane koncepcje i metody zarządzania instytucjami kredytowymi	84
2.4.1. Koncepcje i metody zarządzania – punkty widzenia	84
2.4.2. Zarządzanie wartością w instytucjach kredytowych	90
2.4.3. Zarządzanie wiedzą i kapitałem intelektualnym w instytucjach kredytowych	96
2.4.4. Zarządzanie innowacjami w instytucjach kredytowych	105
2.4.5. Zarządzanie zmianą i projektami w instytucjach kredytowych	113
Literatura uzupełniająca	126
3. Klienci instytucji kredytowych i tworzona dla nich wartość	127
3.1. Klienci instytucji kredytowych i kryteria ich segmentacji	127
3.1.1. Potrzeby oraz decyzje konsumentów na rynku usług finansowych (<i>Przemysław Stodulny</i>)	127
3.1.2. Klient indywidualny i instytucjonalny (<i>Mariola Willmann</i>)	133
3.1.3. Segmentacja klientów oraz wybór rynku docelowego (<i>Mariola Willmann</i>)	138
3.2. Oferta instytucji kredytowych i działania marketingowe	144
3.2.1. Marketing usług finansowych (<i>Przemysław Stodulny</i>)	144
3.2.2. Kształtowanie oferty produktowej (<i>Mariola Willmann</i>)	148

3.2.3. Zarządzanie produktem bankowym (<i>Mariola Willmann</i>)	152
3.2.3. Bankowe kanały dystrybucji (<i>Mariola Willmann</i>)	165
3.2.4. Promocja i komunikacja z klientem (<i>Mariola Willmann</i>)	173
3.3. Klient w relacji z instytucją kredytową (<i>Przemysław Stodulny</i>)	179
3.3.1. Podstawowe elementy marketingu relacji	179
3.3.2. Satysfakcja i lojalność klientów	184
3.3.3. Zarządzanie relacjami z klientami – koncepcja, zasady, narzędzia	196
Literatura uzupełniająca	208
4. Finanse i ryzyko w instytucjach kredytowych	209
4.1. Podstawy gospodarki finansowej instytucji kredytowych	209
4.1.1. Zarządzanie finansowe (<i>Ewa Kulińska-Sadłocha</i>)	209
4.1.2. Podstawy prawne i struktura sprawozdawczości finansowej (<i>Radosław Kałużny</i>)	214
4.1.3. Ocena i analiza sytuacji majątkowo-finansowej (<i>Radosław Kałużny</i>) ..	220
4.2. Zarządzanie ryzykiem w instytucjach kredytowych	239
4.2.1. Rodzaje ryzyka bankowego i zarządzanie nim (<i>Katarzyna Kochaniak</i>) ..	239
4.2.2. Dobre praktyki w zarządzaniu ryzykiem w rekomendacjach KNF (<i>Aleksandra Jurkowska</i>)	253
4.3. Wybrane aspekty zarządzania finansowego	262
4.3.1. Zarządzanie aktywami i pasywami (<i>Ewa Kulińska-Sadłocha</i>)	262
4.3.2. Zarządzanie kapitałem własnym (<i>Ewa Kulińska-Sadłocha</i>)	274
4.3.3. Kapitał wewnętrzny w procesie zarządzania ryzykiem (<i>Katarzyna Kochaniak</i>)	284
4.3.4. Współczynnik wypłacalności jako nadzorcza miara adekwatności kapitałowej (<i>Aleksandra Jurkowska</i>)	291
4.3.5. Controlling w instytucji kredytowej (<i>Ewa Kulińska-Sadłocha</i>)	303
Literatura uzupełniająca	320
5. Organizacja instytucji kredytowych	321
5.1. Strukturyzacja biznesowa i organizacyjna instytucji kredytowych	321
5.1.1. Specyfika organizacji instytucji kredytowych (<i>Andrzej Gospodarowicz</i>) ..	321
5.1.2. Struktury i rozwiązania organizacyjne (<i>Adam Nosowski</i>)	329
5.2. Zarządzanie procesami w instytucjach kredytowych	342
5.2.1. Procesowe uwarunkowania funkcjonowania instytucji kredytowych (<i>Adam Nosowski</i>)	342
5.2.2. Outsourcing w praktyce bankowej (<i>Anna Korzeniowska</i>)	351
5.2.3. Zarządzanie jakością w praktyce bankowej (<i>Adam Nosowski</i>)	361
5.3. Zarządzanie kapitałem ludzkim w instytucjach kredytowych (<i>Justyna Zabawa</i>) ..	376
5.3.1. Uwarunkowania zarządzania kapitałem ludzkim w instytucjach kredytowych	376
5.3.2. Proces zarządzania kapitałem ludzkim	380
5.3.3. Ścieżki kariery i standardy zawodowe w bankowości	398
Literatura uzupełniająca	409
6. Technologie informatyczne w instytucjach kredytowych (<i>Dariusz Wawrzyniak</i>) ..	410
6.1. Rola technologii informatycznych w instytucjach kredytowych	410
6.2. Strategie informatyczne instytucji kredytowych	417
6.2.1. Perspektywa prawno-rekomendacyjna	420
6.2.2. Perspektywa funkcjonalna	421
6.2.3. Perspektywa implementacyjna	428
6.2.4. Perspektywa usługowa	430
6.2.5. Perspektywa ryzyka informatycznego	433

6.3. Kierunki rozwoju technologii informatycznych w instytucjach kredytowych . .	437
Literatura uzupełniająca	441
7. Nadzór i kontrola w instytucjach kredytowych	442
7.1. Nadzór korporacyjny i społeczna odpowiedzialność biznesu w instytucjach kredytowych	442
7.1.1. Charakterystyka systemu nadzoru korporacyjnego w instytucjach kredytowych w Polsce (<i>Katarzyna Kochaniak</i>)	442
7.1.2. Rola i odpowiedzialność rad nadzorczych, zarządów oraz walnych zgromadzeń (<i>Katarzyna Kochaniak</i>)	448
7.1.3. Instytucje kredytowe jako organizacje społecznie odpowiedzialne (<i>Aleksandra Jurkowska</i>)	458
7.2. Mechanizmy kontrolne w instytucjach kredytowych	466
7.2.1. Uwarunkowania braku zgodności (<i>Aleksandra Jurkowska</i>)	466
7.2.2. Polityka zgodności w instytucjach kredytowych (<i>Aleksandra Jurkowska</i>) . .	472
7.2.3. Kontrola i audyt wewnętrzny (<i>Radosław Kałużny</i>)	481
Literatura uzupełniająca	489
Zakończenie	490
Bibliografia	491
Indeks	505