

pis treści

stęp	7
Rozdział 1. Wymogi stawiane bankom	15
1.1. Wprowadzenie – otoczenie banków jako kontekst formułowania celów ich działalno- ści	15
1.2. Otoczenie przedsiębiorstwa	17
1.3. Interesariusze i ich oczekiwania	21
1.3.1. Teoria interesariuszy	21
1.3.2. Grupy interesów	24
1.4. Odpowiedzialność banków	28
1.5. Cele działania banków	32
1.5.1. Cele przedsiębiorstw	32
1.5.2. Powody istnienia banków i ich funkcje	36
1.5.3. Mikroekonomiczne cele działalności banku	38
1.5.4. Mezo- i makroekonomiczne cele działalności banku	45
1.5.5. Hierarchia celów banku	49
1.6. Trendy w otoczeniu banków i ich wpływ na oczekiwania wobec banków	51
1.6.1. Trendy w otoczeniu banków	51
1.6.2. Wpływ zmian w otoczeniu na oczekiwania wobec banków	53
1.7. Podsumowanie	60
Rozdział 2. Reputacja i zaufanie do banku	63
2.1. Reputacja banku	63
2.1.1. Reputacja – definicja i atrybuty	63
2.1.2. Źródła i znaczenie reputacji	70
2.1.3. Ryzyko reputacyjne	73
2.1.4. Pomiar reputacji	79
2.1.5. Zarządzanie reputacją	80
2.2. Zaufanie do banku	83
2.2.1. Definicja i warunki zaufania	83
2.2.2. Zaufanie organizacyjne i społeczne	88
2.2.3. Banki jako instytucje zaufania publicznego	91
2.3. Podsumowanie	104
Rozdział 3. Zasoby i kapitały banku. Miejsce kapitału relacyjnego wśród kapitałów banku ...	107
3.1. Rodzaje zasobów i kapitałów w działalności banku	107
3.2. Kapitał finansowy	111
3.2.1. Rodzaje kapitałów finansowych w banku	111
3.2.2. Kapitał zakładowy	114

3.2.3. Kapitał regulacyjny	116
3.2.4. Kapitał ekonomiczny (wewnętrzny)	117
3.2.5. Kapitał księgowy	119
3.3. Kapitał intelektualny	124
3.3.1. Istota kapitału intelektualnego przedsiębiorstwa	124
3.3.2. Kształtowanie kapitału intelektualnego	131
3.3.3. Kapitał intelektualny banków	135
3.4. Kapitał społeczny	137
3.4.1. Definicje i istota kapitału społecznego	137
3.4.2. Kapitał społeczny banku	146
3.4.3. Kapitał społeczny a kapitał intelektualny	150
3.5. Istota kapitału relacyjnego banku	152
3.6. Podsumowanie	160
Rozdział 4. Zarządzanie relacjami z interesariuszami – budowa kapitału relacyjnego banku .	163
4.1. Uzasadnienie dla odpowiedzialności wobec interesariuszy	163
4.1.1. Odpowiedzialność banku wobec interesariuszy	163
4.1.2. Tworzenie wartości dla interesariuszy	168
4.2. Kształtowanie relacji z interesariuszami	179
4.3. Identyfikacja i analiza interesariuszy	183
4.4. Uwzględnienie interesariuszy w strategii działania banku	194
4.4.1. Strategia relacji z interesariuszami – stopień zaangażowania interesariuszy	194
4.4.2. Komunikacja z interesariuszami	201
4.4.3. Ocena relacji z interesariuszami	205
4.5. Podsumowanie	209
Zakończenie	211
Bibliografia	215
Spis rysunków i tabel	237