

Wprowadzenie 9

Rozdział 1

Bank i jego klienci 13

- 1.1. Bank i czynności bankowe 13
- 1.2. Ochrona depozytariuszy banków 18
- 1.3. Banki w Polsce 21
 - 1.3.1. Banki krajowe 21
 - 1.3.2. Banki zagraniczne 30

Rozdział 2

Bankowość osobista elementem bankowości detalicznej 33

- 2.1. Segmenty bankowości detalicznej: „detal”, „VIP-y” i „prywaciarze” 33
- 2.2. Specyfika bankowości osobistej 41
- 2.3. Model bankowości osobistej i jego autonomiczność 45
- 2.4. Polski rynek bankowości osobistej (typu premium) 51

Rozdział 3

Rachunki bankowe i operacje płatnicze 63

- 3.1. Rachunki bankowe 63
 - 3.1.1. Rodzaje rachunków. Tendencje rynkowe 63
 - 3.1.2. Otwarcie i identyfikacja rachunku 66
 - 3.1.3. Rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe (ROR) 69
 - 3.1.4. Rachunki lokat terminowych 75
 - 3.1.5. Rachunki oszczędnościowe 78
 - 3.1.6. Inne rodzaje rachunków bankowych 79
 - 3.1.7. Systemy zarządzania finansami osobistymi (PFM) 82
- 3.2. Operacje płatnicze 83
 - 3.2.1. Polecenie przelewu 84
 - 3.2.2. Karty płatnicze 89
 - 3.2.3. Polecenie zapłaty 90
 - 3.2.4. Czeki 91
 - 3.2.5. Przekazy pieniężne 95
 - 3.2.6. Usługi sejfowe i depozytowe 97

Rozdział 4

Kredyty 103

- 4.1. Kredyt a pożyczka 104
- 4.2. Zdolność i historia kredytowa 106
- 4.3. Formy zabezpieczania kredytów 112
- 4.4. Koszty kredytu 115
- 4.5. Kredyty konsumenckie 118
- 4.6. Kredyty mieszkaniowe 128

- 4.6.1. Kredyty hipoteczne 129
- 4.6.2. Walutowe kredyty mieszkaniowe 139
- 4.6.3. Rządowe programy wsparcia kredytowania mieszkalnictwa 141
- 4.6.4. Odwrócony kredyt hipoteczny i odwrócona hipoteka 148

Rozdział 5

- Produkty inwestycyjne i ubezpieczeniowe 153
- 5.1. Instrumenty inwestycyjne w ofercie banku 153
 - 5.1.1. Fundusze inwestycyjne 153
 - 5.1.2. Produkty strukturyzowane 160
 - 5.1.3. Produkty hybrydowe: lokata + inwestycja 165
 - 5.1.4. Plany systematycznego oszczędzania (inwestowania) 166
 - 5.1.5. Usługi zarządzania aktywami i doradztwo inwestycyjne 168
 - 5.1.6. Inne usługi maklerskie i powiernicze (kustoszowe) 172
 - 5.1.7. Obligacje i bony skarbowe 175
 - 5.1.8. Nieskarbowe papiery dłużne 179
 - 5.1.9. Inne instrumenty rynku forex 187
 - 5.1.10. Działalność kantorowa. E-kantory 188
- 5.2. Produkty bankowości ubezpieczeniowej (bancassurance) 191
 - 5.2.1. Ubezpieczeniowe produkty nieinwestycyjne w ofercie banku 193
 - 5.2.2. Ubezpieczeniowe produkty inwestycyjno-oszczędnościowe 194
 - 5.2.3. Produkty emerytalne w ofercie banków 199
- 5.3. Produkty oszczędnościowe: jak właściwie wybrać? 204

Rozdział 6

- Bankowość terminalowa (kartowa) 209
- 6.1. Karta płatnicza: instrukcja (bezpiecznej) obsługi 209
 - 6.1.1. Karta płatnicza - definicja i zastosowanie 209
 - 6.1.2. Bezpieczne używanie karty płatniczej 212
- 6.2. Krótka historia kart płatniczych w Polsce 218
- 6.3. Systemy kart płatniczych 219
- 6.4. Rodzaje kart płatniczych 222
 - 6.4.1. Karty bankomatowe 223
 - 6.4.2. Karty debetowe 224
 - 6.4.3. Karty kredytowe 226
 - 6.4.4. Karty obciążeniowe 230
 - 6.4.5. Karty wirtualne 231
 - 6.4.6. Karty wieloaplikacyjne 232
 - 6.4.7. Karty przedpłacone 232
 - 6.4.8. Karty zbliżeniowe 235
 - 6.4.9. Karty dedykowane i wielofunkcyjne 237
- 6.5. Dodatki, pakiety i bonusy do kart 244
- 6.6. Urządzenia płatnicze 246

6.6.1. Bankomaty, wpłatomaty, opłatomaty, gotówkomaty 246

6.6.2. Terminale płatnicze. Usługa Cash-back 255

Rozdział 7

Bankowość i finanse elektroniczne 259

7.1. Bezpieczeństwo operacji w bankowości elektronicznej 261

7.1.1. Uwierzytelnianie klienta 261

7.1.2. Biometria w bankowości 264

7.1.3. Zasady bezpieczeństwa w bankowości elektronicznej 268

7.2. Bankowość telefoniczna 269

7.3. Bankowość telewizyjna 271

7.4. Bankowość internetowa 273

7.4.1. Bankowość internetowa I generacji 274

7.4.2. Bankowość internetowa II generacji 275

7.5. Bankowość mobilna 277

7.5.1. Rewolucja w m-bankingu. Trzy modele mobilnych witryn 279

7.5.2. Bankowe systemy płatności mobilnych 282

7.5.3. Bankowość ubieralna 289

7.6. Innowacje w kanałach dostępu, czyli bank przyszłości 292

7.6.1. Wirtualni doradcy i wirtualne oddziały 292

7.6.2. Od wielokanałowości do wszechkanałowości 294

7.6.3. Technoodziały 295

7.6.4. E-administracja w bankowości elektronicznej 296

7.7. Płatności internetowe i mobilne 299

7.7.1. Integratorzy płatności internetowych i zdalnych 301

7.7.2. Szybkie e-płatności 302

7.7.3. Elektroniczne portfele 306

7.7.4. Internetowe płatności gotówkowe 311

7.7.5. Mobilne płatności zbliżeniowe NFC 312

7.7.6. Mobilne płatności skanowaniem kodów graficznych 317

Podsumowanie 319

Bibliografia 321

Pozycje zwarte i artykuły naukowe 321

Raporty i analizy 322

Akty prawne 322

Źródła internetowe 324

Spis tabel 327

Spis rysunków 328