

Bankowość elektroniczna jako narzędzie zarządzania w banku.

Wstęp4

Rozdział 1.

Geneza i istota bankowości elektronicznej w Polsce

1.1. Istota bankowości elektronicznej7

1.2. Bankowości elektronicznej w polskich bankach11

1.3. Bankowość tradycyjna a bankowość elektroniczna14

Rozdział 2.

Elementy składowe bankowości elektronicznej

2.1. Bankowość internetowa i wirtualna17

2.2. Bankowość telefoniczna20

2.3. Bankowość domowa i korporacyjna23

2.4. Bankowość terminalowa25

Rozdział 3.

Zagrożenia i zabezpieczenia systemów bankowych

3.1. Bezpieczeństwo bankowości elektronicznej29

3.2. Zagrożenia bezpieczeństwa bankowości elektronicznej
.....31

Rozdział 4.

Bankowość elektroniczna w PKO Bank Polski S.A. oraz ocena jej jakości

4.1. Specyfika banku	33
4.2. Wdrożenie bankowości elektronicznej w analizowanej jednostce	33
4.3. Analiza jakości obsługi indywidualnych klientów PKO Bank Polski S.A. – oddział w XYZ.....	37

Podsumowanie..... 42

Bibliografia.....44

Wykaz tabel, schematów i wykresów.....46